

Wat levert thuisadministratie op?

Onderzoek naar ondersteuning door vrijwilligers aan hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen



Colofon

Afbeelding voorkant:

Woordwolk van de antwoorden op de open vraag: 'Wat was het belangrijkste in de ondersteuning door de vrijwilliger?', beantwoord door de hulpvragers thuisadministratie die deelnamen aan het onderzoek en aan het eind van de ondersteuning een vragenlijst invulden.

Auteur:

Jansje van Middendorp

Januari 2020

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie
Herengracht 220
1016 BT Amsterdam
www.LSTA.nl
info@lsta.nl



Inhoud

Voorwoord	2
Inleiding	3
Dataverzameling	6
Deel 1. Vrijwilligers thuisadministratie	9
1.1 Inleiding.....	9
1.2 (Achtergrond)kenmerken van vrijwilligers.....	9
1.3 Motivatie van vrijwilligers	11
1.4 Trainingen en methodiek ondersteuning	13
1.5 Doel van de ondersteuning	14
1.6 Overnemen of overlaten	15
1.7 Duur van de ondersteuning	18
1.8 Samenwerking beroepskrachten	18
1.9 Tevredenheid vrijwilligers	20
1.10 Wat beter kan volgens vrijwilligers	22
1.11 Samenvatting en aanbevelingen	22
Deel 2. Afronding en uitval van hulpvragers thuisadministratie	25
2.1 Inleiding.....	25
2.2 Schuldsituatie hulpvrager	26
2.3 Doel ondersteuning.....	27
2.4 Motivatie en zoeken naar sociale steun	29
2.5 Vertrouwen in financiële vaardigheden	30
2.6 Migranten en uitval	31
2.7 Andere problemen hulpvrager	32
2.8 Reden van uitval volgens vrijwilligers en werkalliantie	33
2.9 Samenvatting en aanbevelingen	35
Deel 3. Verandering hulpvragers thuisadministratie	38
3.1 Inleiding.....	38
3.2 Verandering in inkomen en schulden	39
3.3 Financiële kennis en vaardigheden	42
3.4 Financieel gedrag	43
3.5 Financiële self efficacy.....	45
3.6 Tijdoriëntatie	46
3.7 Welbevinden en gezondheid	48
3.8 Meeste geleerd en aan gehad	49
3.9 Samenvatting en aanbevelingen	52
Literatuurlijst	55

Voorwoord

Wat levert thuisadministratie op? Welke veranderingen ervaren hulpvragers tijdens en na de ondersteuning? Gaat het er vooral om dat hulpvragers geholpen worden om de administratie op orde te krijgen of worden hulpvrager ook echt financieel (zelf)redzamer? Deze vragen stelden we elkaar bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA). Ik kreeg de kans om een voorstel te schrijven om dit te onderzoeken en vond de Radboud Universiteit bereid om mij als buitenpromovendus te begeleiden in het onderzoeksproces. In 2017 verscheen het eerste rapport, met daarin de resultaten van de nulmeting: de kenmerken en schuldsituatie van hulpvragers. Nu ligt dit eindrapport voor u, waarin alle onderzoeksresultaten worden gepresenteerd. We hebben heel veel geleerd en delen dit graag met alle geïnteresseerden.

Veel dank aan de coördinatoren die tijd en moeite hebben gestoken in het voorleggen van de vragenlijsten en bijhouden van overzichten. Ik bedank alle vrijwilligers die de vragenlijst voor vrijwilligers hebben ingevuld en -in sommige gevallen- hulpvragers hebben geholpen bij het invullen. Fijn dat ik een aantal van jullie uitgebreid heb mogen interviewen.

Aan de hulpvrager die deelnam aan het onderzoek ben ik de meeste dank verschuldigd. De vragenlijst die hen werd voorgelegd was uitgebreid. Dank dat jullie deel wilden nemen aan dit onderzoek. Hopelijk gaf het invullen jullie op korte termijn inzicht in de eigen situatie en draagt dit onderzoek op lange termijn bij aan (nog?) betere ondersteuning van toekomstige hulpvragers. Ook de interviews met heel verschillende hulpvragers waren waardevol en gaven veel nieuwe inzichten. Korte samenvattingen zijn verspreid door dit rapport te lezen.

Jansje van Middendorp
Wetenschappelijk medewerker LSTA

Hulpvraagster (51 jaar, Zuid-Holland)

“Het is lopen, lopen, niet kijken”

“Ik was mijn baan kwijt en had gedoe met de sociale dienst. Zij raakten mijn papieren kwijt. Ik moest 6 weken wachten. Ik kreeg geen uitkering en had wel elke week een gesprek. Na 6 weken moest ik weer een traject in van 6 weken. Ik zag iedere week een ander gezicht. Ik kon mijn huur en vaste lasten en zorgverzekering niet betalen, maakte schulden. Bij de bank had ik al schulden van voor die tijd. De schulden stapelden zich op. Daardoor en door de deurwaarders had ik geen ruimte in mijn hoofd. Ik was de hele tijd **overspannen**, bang voor iedereen die langskwam. Je wilt niet thuis zijn.

De woningbouw verwees mij naar maatschappelijk werk, toen naar de [dienst thuisadministratie]. Alle papieren lagen door elkaar. De vrijwilligster heeft eerst alles **op orde** gemaakt. Ze kwam elke week langs, maakte kopieën. Toen kreeg ik eindelijk een voorschot en heb ik de huur kunnen betalen. Daarna kwam de regeling met de Kredietbank. Ik heb 3 jaar lang ondersteuning gehad van de vrijwilligster, toen ik in het **saneringstraject** zat.

De sfeer was heel erg goed. In het begin twijfel je een beetje, je kent de persoon niet goed. Daarna wordt de manier van spreken en werken **vertrouwd**. Ik wil dat één iemand bij me komt, niet allemaal verschillende personen en dat ik alles weer opnieuw moet vertellen, zoals bij het UWV. Ik heb nu nog contact met de vrijwilligster. Als er brieven zijn die ik niet snap, komt ze langs. Of ik stuur de brief per mail en ze geeft advies. Het meeste doe ik nu zelf. Ik heb moeite met brieven, begrijpend lezen. Het wordt ingewikkeld gemaakt, terwijl het simpel kan.

Werk is belangrijk. Ik heb nu geen baan. Ik solliciteer op alles. Vroeger kocht ik alles gelijk. Nu denk ik er beter over. Ik koop geen koopjes meer. Het is lopen, lopen, niet kijken. Alleen wat ik echt nodig heb koop ik.”

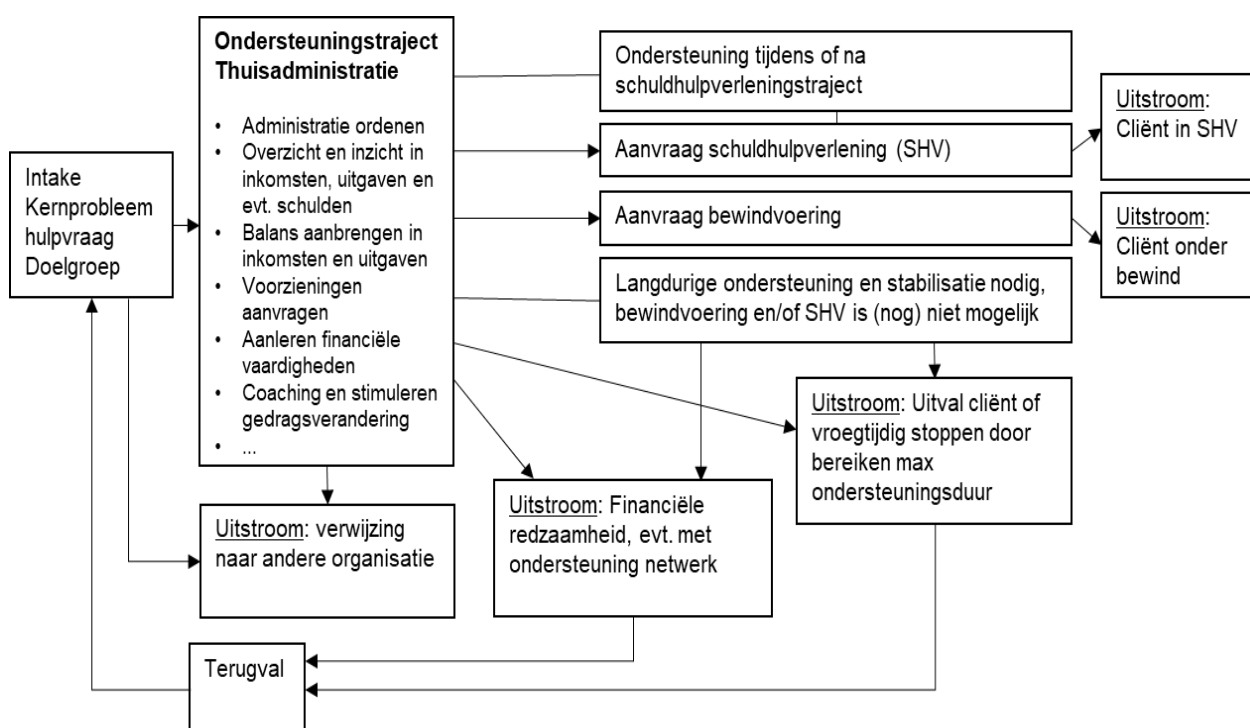
Inleiding

Eén op de vijf huishoudens in Nederland heeft betalingsproblemen, dat zijn 1.350.000 huishoudens (Schonewille & Crijnen, 2019). 555.000 huishoudens hebben ernstige betalingsproblemen. Daarvan hebben zich in 2018, bij benadering, 86.200 gemeld bij schuldhulpverlening (NVVK, 2018). Een grote groep mensen met financiële problemen is 'onzichtbaar', niet in beeld van formele hulpverleningsorganisaties. Mensen weten de weg naar de hulpverlening niet te vinden of zien de ernst van de problematiek en de noodzaak om hulp te vragen (nog) niet in (Schonewille & Crijnen, 2019).

Om mensen die problemen hebben met hun financiën te ondersteunen bieden gemeenten, welzijnsorganisaties, instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en andere lokale organisaties ondersteuning. In vrijwel alle gemeenten in Nederland worden vrijwilligers betrokken bij het ondersteunen van mensen met administratieve dan wel financiële problemen. Vrijwilligers helpen bij het ordenen van de administratie, creëren van overzicht en inzicht in inkomsten, uitgaven en schulden en aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen. Dit alles met het doel om (grotere) problemen met de financiën te voorkomen. De interventies waarbij een vrijwilliger langere tijd een hulpvrager ondersteunt, worden onder andere 'vrijwillige budgetcoaches', 'budgetmaatjes' of 'thuisadministratie' genoemd. In dit onderzoeksrapport wordt deze ondersteuning samengevat onder de noemer 'thuisadministratie'. Er wordt 'hulpvragers' geschreven waar ook 'deelnemers' of 'cliënten' kan worden gelezen.

Het aantal hulpvragers thuisadministratie groeide de afgelopen jaren van ruim 25.000 in 2013 tot meer dan 42.000 hulpvragers in 2018. Ten opzichte van 2013 is dat een toename van meer dan 65%. Vanaf 2016 is de groei wel afgenomen en lijkt het aantal hulpvragers wat te 'stabiliseren' (De Smet & Van Middendorp, 2019). Het aantal thuisadministratievrijwilligers groeide in dezelfde periode van ruim 7.500 tot meer dan 13.000 vrijwilligers. De duur van de ondersteuning varieert van enkele weken tot jaren. Ook de intensiteit van de ondersteuning verschilt, van een wekelijks bezoek tot maandelijks of incidenteel contact.

Figuur I.1 Route van hulpvragers thuisadministratie



De doelgroep van de dienst thuisadministratie bestaat uit zowel mensen met administratieve problemen zonder schulden, als mensen met lichte financiële problemen, alsook mensen met een ernstige schuldsituatie. In figuur 1.1. wordt de schematisch de route weergegeven, die hulpvragers bij een dienst thuisadministratie kunnen afleggen. Het doel van de ondersteuning is toewerken naar financiële redzaamheid of toegang tot een schuldhulpverleningstraject of bewindvoering. Hulpvragers stromen uit als het doel (financiële redzaamheid, toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering) is bereikt, als er sprake is van uitval of het bereiken van de maximale ondersteuningsduur of als er doorverwezen wordt naar een andere organisatie.

Door decentralisaties en veranderingen in wet- en regelgeving krijgen vrijwilligers steeds vaker te maken met hulpvragers met grote financiële problemen die (nog) niet geholpen worden in een schuldregeling, mensen met (chronische) geldstress en psychische problemen of mensen die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet of minder leerbaar zijn en langdurige ondersteuning nodig hebben. Vrijwilligers en coördinatoren lopen tegen de grenzen van de ondersteuning aan, in de afstemming en samenwerking met gemeente en beroepskrachten (Van Middendorp, Gesthuizen, & Van Geuns, 2017). Van lokale organisaties die vrijwilligers inzetten en van de coördinatoren die hen aansturen en begeleiden, wordt veel gevraagd op het gebied van werving en inzet van vrijwilligers op verschillende terreinen en voor verschillende doelgroepen.

Het ondersteunen van mensen met administratieve dan wel financiële problemen is niet eenvoudig. Vrijwilligers moeten naast praktische kennis hebben van budgetteren en administreren ook op de hoogte zijn van inkomensondersteunende voorzieningen, de sociale kaart, landelijke en lokale wet- en regelgeving. Aan de andere kant wordt van vrijwilligers gevraagd om zo min mogelijk taken over te nemen en hulpvragers te coachen naar gedragsverandering. Het motiveren en stimuleren van hulpvragers en het sturen van hulpvragers in het aandraagen en oppakken van eigen oplossingen is daarbij het uitgangspunt.

Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) ondersteunt lokale organisaties met een dienst thuisadministratie, door middel van geven van informatie en advies, verzamelen, vertalen en delen van kennis en organiseren van trainingen voor coördinatoren en vrijwilligers. In 2016 is het LSTA gestart met een onderzoek naar de resultaten van thuisadministratie. Hulpvragers van acht lokale organisaties met een dienst thuisadministratie namen deel aan het onderzoek. Uiteindelijk waren er vijf organisaties die inspanningen hebben gedaan om de vragenlijsten ook aan het eind van de ondersteuning voor te leggen aan hulpvragers en vrijwilligers. Deze vijf organisaties werd gevraagd een half jaar na afloop van de ondersteuning de derde vragenlijst voor te leggen aan hulpvragers. De dataverzameling liep van januari 2016 t/m december 2018.

Eind 2017 verscheen het eerste rapport 'Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie' (Van Middendorp, 2017) met daarin de resultaten van de nulmeting van het onderzoek van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie. Nu, twee jaar later, presenteert het LSTA de vervolgresultaten. Onderzocht is wie de vrijwilligers zijn, die zich inzetten, en wat zij doen, welke hulpvragers een ondersteuningstraject wel of niet afronden en hoe hulpvragers zich ontwikkelen tijdens en na een ondersteuningstraject.

Doel van dit onderzoek is meer zicht op wat thuisadministratie oplevert: de inzet van vrijwilligers, factoren die van invloed zijn op afronding of uitval en veranderingen bij hulpvragers tijdens en na de ondersteuning. Met deze inzichten kunnen lokale organisaties mogelijk de dienstverlening (nog) beter op hulpvragers afstemmen. Dit kan tevens bijdragen aan meer samenwerking en afstemming met andere organisaties in de keten van schulddienstverlening en effectievere ondersteuning van hulpvragers met administratieve dan wel financiële problemen. De aanbevelingen in dit onderzoek zijn met name gericht op coördinatoren van een dienst thuisadministratie. Ook beleidsmakers binnen gemeenten kunnen veel van de aanbevelingen ter harte nemen.

In dit onderzoeksrapport wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvraag:

Wat levert thuisadministratie op voor hulpvragers en vrijwilligers?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- 1. Welke vrijwilligers zetten zich in voor thuisadministratie, wat is hun motivatie, aanpak, samenwerking met beroepskrachten en tevredenheid?*
- 2. Welke factoren hebben invloed op het wel of niet afronden van een ondersteuningstraject thuisadministratie? Hoe kan uitval voorkomen worden?*
- 3. Welke veranderingen treden op in inkomen en schulden, financiële kennis en vaardigheden, financieel gedrag, vertrouwen in financiële vaardigheden, tijdoriëntatie, sociale steun, gevoel van tevredenheid en gezondheid van hulpvragers gedurende en na de ondersteuning door een vrijwilliger?*

In het volgende hoofdstuk wordt allereerst de **dataverzameling** beschreven. Daarna volgen de resultaten van dit onderzoek, opgedeeld in de antwoorden op de 3 deelvragen.

In het **eerste deel** worden de kenmerken, motivatie en aanpak van **vrijwilligers** binnen een dienst thuisadministratie beschreven. Gekeken wordt naar trainingen aan vrijwilligers, het doel van de ondersteuning, welke taken zij overnemen en de samenwerking met beroepskrachten. Zijn vrijwilligers tevreden en wat kan volgens hen verbeterd worden aan de ondersteuning?

In het **tweede deel** worden de factoren die van invloed zijn op **afronding of uitval** van hulpvragers onder de loep genomen. Een deel van de hulpvragers beëindigt een ondersteuningstraject vroegtijdig: afspraken worden niet nagekomen en de hulpvrager is niet meer bereikbaar. Door te onderzoeken welke factoren van verband houden met het wel of niet afronden van een ondersteuningstraject door hulpvragers, kan een eerste indicatie worden gegeven wat de ondersteuning oplevert. Dit inzicht zorgt ervoor dat coördinatoren en vrijwilligers zich bewust worden van factoren die bijdragen aan het al dan niet slagen van een ondersteuningstraject en hier mogelijk rekening mee houden.

In dit rapport wordt in het **derde deel** de **veranderingen** in beeld gebracht van hulpvragers die een ondersteuningstraject afronden. Gekeken wordt naar veranderingen in de hoogte van de schuld, financieel gedrag, financiële competenties, vertrouwen in financiële vaardigheden, tijdoriëntatie, sociale steun en welbevinden van hulpvragers. Wat hebben hulpvragers geleerd en waar hebben zij het meeste aan gehad?

Elk deel van dit onderzoeksrapport wordt afgesloten met een **samenvatting en aanbevelingen**.

Dataverzameling

De lokale organisaties die deelnamen aan dit onderzoek, zijn via het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) benaderd en geworven. Hulpvragers kregen aan het begin van een ondersteuningstraject een vragenlijst voorgelegd, door de coördinator of vrijwilliger van de dienst thuisadministratie. Als een hulpvrager moeite had met lezen, schrijven of begrijpen van de vragenlijst, kon de vrijwilliger of coördinator ondersteunen bij het invullen. Zij kregen ook aan het eind van het ondersteuningstraject een vragenlijst voorgelegd. Vrijwilligers werden aan het eind van het ondersteuningstraject ook gevraagd een vragenlijst in te vullen. Een half jaar na afloop van het traject vulde de hulpvrager voor de laatste keer een vragenlijst in. Dit rapport is gemaakt op basis van de resultaten van deze metingen.

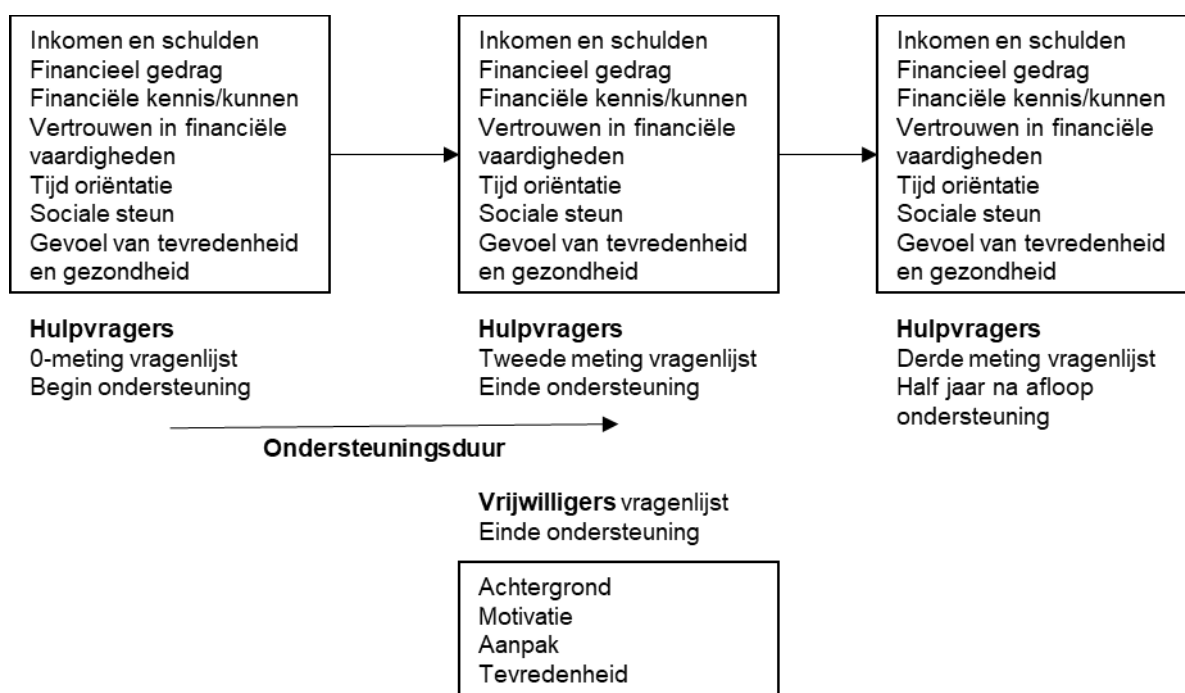
De 5 deelnemende organisaties aan dit onderzoek zijn:

- Humanitas Twente,
- Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven,
- Stek Den Haag,
- Forte Welzijn in Elst,
- Samen010 in Rotterdam.

Een achtergrond en beschrijving van de organisaties is te vinden in het eerste rapport 'Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie'.

In figuur D.1 wordt een schematisch overzicht van de variabelen en meetmomenten gegeven.

Figuur D.1 Meetmomenten en variabelen



De respons verschilde per organisatie. Het responspercentage van de vijf lokale deelnemende organisaties was 35% (Van Middendorp, Gesthuizen, & Van Geuns, 2019). De non-respons heeft verschillende oorzaken. Er bleek sprake te zijn van vraagverlegenheid bij coördinatoren of vrijwilligers die de vragenlijst aan de hulpvrager zou voorleggen. Als er bij de hulpvrager sprake was van zware of multi-problematiek, laaggeletterdheid, fysieke of mentale gezondheidsproblemen, dan werd de vragenlijst niet altijd voorgelegd. De coördinator of vrijwilliger wilde de hulpvrager in die situaties niet

belasten met een vragenlijst. Ook werd het voorleggen van de vragenlijst regelmatig vergeten of de coördinator of vrijwilliger zag er het belang onvoldoende van in. Bij alle organisaties zijn er, met name in drukke perioden, vragenlijsten niet voorgelegd. Ook waren er bij alle organisaties hulpvragers die niet deel wilden nemen aan het onderzoek. Tenslotte bleek dat een deel van de hulpvragers wegens uitval de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet invulde. De hulpvragers was niet meer bereikbaar voor de vrijwilliger, terwijl het traject nog niet was afgerond. De respons, non-respons en uitval is in tabel D.1 opgenomen en opgesplitst naar de deelnemende organisaties.

In de het eerste onderzoeksrapport 'Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie' zijn de aan het begin van de ondersteuning voorgelegde vragenlijsten (nulmeting) geanalyseerd. In dit rapport komen de resultaten van de vragenlijsten aan bod die zijn voorgelegd aan vrijwilligers aan het eind van de ondersteuning (**deel 1**). De hulpvragers van de 5 lokale organisaties die uitvielen zijn geanalyseerd door te kijken naar de vragenlijst die deze respondenten aan het begin van de ondersteuning hadden ingevuld, vergeleken met de respondenten die wel een ondersteuningstraject afronden (**deel 2**). Voor de respondenten die de tweede vragenlijst, aan het eind van de ondersteuning, en de derde, een half jaar na afloop van de ondersteuning, hadden ingevuld kon de verandering in kaart worden gebracht (**deel 3**).

Tabel D.1 Respons deelnemende lokale organisaties onderzoek

Deelnemende organisaties	Hulpvragers Nulmeting hulpvragers			Hulpvragers Uitval	Hulpvragers Einde ondersteuning		Vrijwilligers Einde ondersteuning		Hulpvragers Half jaar na ondersteuning	
		non-resp.	Totaal			non-resp.		non-resp.		non-resp.
Humanitas Twente	81	83 (51%)	164	21 van 76 (28%)	36	45 (56%)	53	28 (33%)	18	63 (78%)
Vrijw. Hulpd. Eindhoven	53	141 (73%)	194	14 (26%)	26	27 (49%)	32	21 (39%)	20	33 (62%)
Stek Den Haag	40	52 (57%)	92	14 (35%)	8	32 (80%)	24	16 (40%)	5	35 (88%)
Forte Welzijn Overbetuwe	32	54 (37%)	86	5 (16%)	20	12 (38%)	29	3 (9%)	15	17 (53%)
Samen010 Rotterdam	30	109 (80%)	136	9 (30%)	3	27 (90%)	5	25 (83%)	1	29 (97%)
Totaal	236¹ (35%)	439 (65%)	672	63 van 231² (27%)	93 (39%)	143 (61%)	143 (61%)	93 (39%)	59 (25%)	177 (75%)

De gegevens zijn ingevoerd in en geanalyseerd met behulp van SPSS. Van de 236 hulpvragers die de eerste vragenlijst invulden, vulden 93 ook de tweede vragenlijst in, een respons van 39%. 59 hulpvragers vulden ook de derde vragenlijst in, een half jaar na afronding van het ondersteunings-traject. Volgens de vrijwilligers en coördinatoren vulden 63 hulpvragers (27%) de vragenlijst niet in doordat ze niet meer bereikbaar waren voor de vrijwilligers door 'uitval'. Het risico van de hoge non-respons is de non-respons bias. Doordat de groep die deelneemt aan het onderzoek mogelijk afwijkt van de groep die niet meedoet, kunnen de resultaten vertekend zijn. In het onderzoek zijn onvoldoende gegevens bekend om te achterhalen op welke kenmerken deelnemende hulpvragers afwijken van hulpvragers die niet deelnamen aan het onderzoek. Hulpvragers die het traject naar

¹ Het aantal respondenten per lokale organisatie verschilt, net als het totaal van de 5 lokale organisaties, vergeleken met de aantallen genoemd in het rapport 'Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie'. Reden hiervan is dat een aantal vragenlijsten onbruikbaar bleken of juist tevoorschijn kwamen na het verschijnen van het eerste rapport. Het verschil is 6 respondenten op het totaal. Dit heeft geen gevolgen voor de uitkomsten.

² Van 5 hulpvragers van Humanitas Twente kon niet worden vastgesteld of er sprake was van uitval dan wel afronding van het ondersteuningstraject.

tevredenheid afrondde en die positieve veranderingen ervaren, nemen mogelijk langer deel aan het onderzoek. Ook kan het zijn dat hulpvragers sociaal wenselijke antwoorden geven aan het eind en een half jaar na afloop van de ondersteuning. Door de non respons en bovenstaande mogelijke gevolgen kunnen geen uitspraken worden gedaan over alle hulpvragers thuisadministratie. Dit onderzoeksrapport beschrijft de resultaten van de hulpvragers die deelnamen aan het onderzoek.

Er zijn 12 diepte-interviews gehouden met hulpvragers, die een ondersteuningstraject met een vrijwilliger hadden afgerond. De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. Eén hulpvrager wilde niet dat het interview werd opgenomen. Verspreid in dit rapport zijn delen van samenvattingen van deze interviews te vinden. Voor de leesbaarheid zijn zinnen soms ingekort of aangepast, zonder dat daardoor de inhoud wijzigde.

Vrijwilligers die de hulpvragers ondersteunden, vulden 143 vragenlijsten in over de ondersteunings-trajecten. Dat maakt de respons van de vrijwilligers 61%. De 143 vragenlijsten werden ingevuld door 79 verschillende vrijwilligers. Sommige vrijwilligers ondersteunden in de onderzoeksperiode meerdere hulpvragers die deelnamen aan het onderzoek en vulden voor elke ondersteunde hulpvrager een nieuwe vragenlijst in. Ook voor de uitspraken over vrijwilligers geldt dat in dit onderzoeksrapport de resultaten van vrijwilligers die deelnamen aan het onderzoek worden beschreven en niet die van alle vrijwilligers thuisadministratie.

De non-respons onder vrijwilligers wordt veroorzaakt doordat vrijwilligers niet mee wilden doen met het onderzoek. Deze self selection bias kan ervoor zorgen dat een bepaalde groep vrijwilligers de vragenlijst niet invult en er een vertekend beeld ontstaat van de kenmerken en inzet van vrijwilligers. Door de koppeling van de uitkomsten van vragenlijsten aan kwalitatieve data, kan deze bias worden verkleind. Er is 1 combinatie-interview gehouden met een vrijwilliger en een hulpvrager en er zijn 12 diepte-interviews gehouden met vrijwilligers van 4 verschillende lokale organisaties. De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. Ook delen van samenvattingen van deze interviews zijn verspreid door dit rapport te vinden. Ook hiervoor geldt dat voor de leesbaarheid zinnen soms zijn ingekort of aangepast.

Vrijwilliger (73 jaar, Overijssel)

“Ik zoek altijd een punt waarop ik snel kan scoren”

“Heel veel getallen weet ik uit m’n hoofd. Wat gemiddeld aan gas, water, elektriciteit, telefoon, televisie betaald wordt. Ik zoek altijd een punt waarop ik snel kan scoren, waar heel veel aan wordt uitgegeven. Het is vaak het telefoon-, televisie-, internetabonnement. Als je daarmee de maandlasten kan terugbrengen, dan heb je heel veel **vertrouwen**. Dan ben je binnen.

Als ik bij een nieuwe hulpvrager kom vraag ik: ‘Heb je papieren?’ ‘Nou een paar’, krijg je te horen. En nou dan kom je wat tegen en vraag je: ‘Is er nog meer?’ Dan komt er nog een stapeltje aan. Daar ben je 2 tot 5 keer mee bezig. Dan komt er achter het aquarium weer een stapel vandaan. Geopende **brieven**, daar staat in hoeveel geld iemand heeft kregen. Ongeopende brieven zijn boetes en bekeuringen en hoeveel er moet worden betaald.

Soms is het alleen de **administratie**. Ik heb een oudere vrouw, daar blijf ik komen. Of zij gaat dood, of ik kan het niet meer. Ik heb een hele dyslectische man. Hij weet alles, maar z’n administratie is een enorme chaos. Ik kom er elke 2 maanden. Ik help iemand die bij zijn geboorte een hersenbeschadiging heeft gehad. Hij werd altijd door zijn ouders geholpen, maar die zijn overleden. Voor hem heb ik gewoon een budgetbeheerrekening bij de bank geregeld. Ook bij andere hulpvragers zeg ik hoeveel ze mogen pinnen en wanneer. Op maandag **pinnen**, dan is er eten genoeg voor de hele week. Want als ze op donderdag of vrijdag mogen pinnen, dan wordt het geld in het weekend opgemaakt en dan hebben ze door de week geen eten meer.”

Deel 1. Vrijwilligers thuisadministratie

1.1 Inleiding

Met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 zijn lokale overheden verantwoordelijk voor een integraal aanbod aan ondersteuning en zorg. In de Wmo ligt de nadruk op maatschappelijke participatie, activeren van burgers, eigen verantwoordelijkheid en stimuleren van het 'probleemoplossend vermogen' van burgers. In juli 2012 trad de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking. Gemeenten voerden aanpassingen door in de uitvoering van de schuldhulpverlening, ook door de bezuinigingsopgave die erbij kwam kijken. Door de decentralisaties op het gebied van zorg, welzijn en schuldhulpverlening ligt er meer druk op het sociale netwerk van hulpvragers en ook op vrijwilligers. De verwachtingen die gemeenten hebben van organisaties die vrijwilligers inzetten zijn toegenomen, zowel in het aantal te ondersteunen hulpvragers als in de taken die vrijwilligers kunnen vervullen en de problematiek waar vrijwilligers mee om moeten kunnen gaan (Van der Ham et al., 2018).

Interventies waarbij vrijwilligers een-op-een worden gekoppeld aan een hulpvrager worden ook wel 'maatjesprojecten' genoemd (Dekker, Van Straaten, & El Kaddouri, 2013). Thuisadministratie is een voorbeeld van een maatjesproject. In het onderzoeksrapport van Van der Tier & Potting (2015) wordt een maatjesproject gedefinieerd als *"een project dat getrainde vrijwilligers (het maatje) een-op-een koppelt aan hulpvragers met een ondersteuningsvraag die gerelateerd is aan het krijgen van sociaal contact of netwerkuitbreiding, **perspectiefverbetering**, geaccepteerd worden of het verkrijgen van sociale steun. Het maatjescontact heeft tot doel sociale uitsluiting van mensen in een kwetsbare positie in de samenleving te voorkomen en de hulpvrager te stimuleren en uit te dagen om een veranderingsproces aan te gaan."*

Vrijwilligers werken vanuit een lokale organisatie. Een dienst thuisadministratie wordt doorgaans geleid door één of meerdere coördinatoren, die de vrijwilligers werven, begeleiden en aansturen en zorgen voor scholing. Hulpvragers, die ondersteund worden door vrijwilligers thuisadministratie, hebben een ondersteuningsvraag die met name gericht is op **perspectiefverbetering**: (weer) zelfstandig de financiën beheren en/of toegang tot schuldhulpverlening (Van Middendorp et al., 2019). Het gaat hierbij om het aanleren van vaardigheden, veranderen van gedrag om de financiën op orde te krijgen en houden en/of toegang tot formele schuldhulpverleningsorganisaties om (grotere) financiële problemen te voorkomen.

Om inzicht te krijgen in de vrijwilligers, die zich hiervoor inzetten, wordt in dit deel de volgende **onderzoeksvraag** beantwoord. *'Welke vrijwilligers zetten zich in voor thuisadministratie, wat is hun motivatie, aanpak, samenwerking met beroepskrachten en tevredenheid?'*

Vrijwilligers ondersteunden in de onderzoeksperiode (2016 – 2018) soms meerdere hulpvragers, die deelnamen aan het onderzoek. 79 verschillende vrijwilligers vulden voor 143 ondersteuningstrajecten een vragenlijst in. Door de non-respons onder vrijwilligers (over 39% van de trajecten werd géén vragenlijst ingevuld) kunnen er in dit onderzoeksrapport alleen uitspraken worden gedaan over de vrijwilligers die de vragenlijst hebben ingevuld.

1.2 (Achtergrond)kenmerken van vrijwilligers

Van de vrijwilligersrespondenten was 48% man en 52% vrouw. De jongste vrijwilliger die deelnam aan het onderzoek was 23 en de oudste 80 jaar. De meeste respondenten zijn 56 jaar of ouder (66%). Het merendeel van de respondenten (92%) is geboren in Nederland. Inkomstenbron van 41% van de respondenten was inkomen uit arbeid of eigen bedrijf, zie figuur 1.1. Voor 30% was het een pensioen

en 21% een uitkering. Onder 'ander inkomen' valt spaargeld, eigen vermogen of een andere inkomensbron.

Figuur 1.1 Belangrijkste inkomensbron vrijwilligers (N=76)

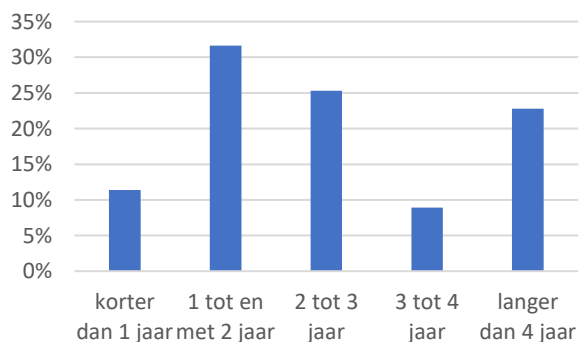


Meer dan de helft van de vrijwilligersrespondenten (52%) heeft hbo of universiteit afgerond (tertiair opgeleid), 34% heeft havo, vwo of mbo niveau 2-4 als hoogst voltooide opleiding en 14% is laag secundair opgeleid (lbo, mavo, vmbo, mbo-1, onderbouw van havo en vwo).

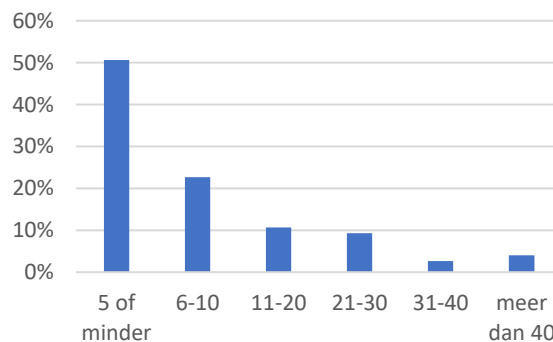
De meeste vrijwilligersrespondenten (52%) vulden als opleidingsrichting 'Economie, commercieel, management en administratie' in, gevolgd door 'Juridisch, bestuurlijk, openbare orde en veiligheid' (11%) en 'Gezondheidszorg, sociale dienstverlening en verzorging' (10%). Op de vraag 'Wat is uw (laatste) beroepsrichting?' antwoordden de respondenten (25%) 'Bedrijfseconomische en administratieve beroepen'. Daarna volgden 'Commerciële beroepen' en 'Openbaar bestuur, veiligheid en juridische beroepen' (beiden 11%).

De respondenten verschillen in de ervaring die ze hebben opgedaan in het ondersteunen van hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen. In figuur 1.2 wordt het aantal jaren dat vrijwilligers actief zijn gepresenteerd. De meeste vrijwilligers zijn 1 tot 3 jaar actief (57%). Er is ook een grote groep die zich langdurig inzet, 23% is al langer dan 4 jaar vrijwilliger.

Figuur 1.2 Ervaring als vrijwilliger (N=79)



Figuur 1.3 Aantal hulpvragers ondersteund (N=75)



Naast het aantal jaren dat iemand actief is als vrijwilliger (figuur 1.2), kan er ook gekeken worden naar het aantal hulpvragers dat een vrijwilliger, tot het moment van invullen van de vragenlijst, in totaal heeft ondersteund (figuur 1.3). Dat verschilt van 5 of minder (51%), tot meer dan 40 (4%).

Vrijwilligster (46 jaar, Zuid-Holland)

“Deze mensen hebben heel veel schaamte”

“Ik heb 24 jaar gewerkt in de boekhouding. Ik ben 3 jaar geleden werkloos geworden. Mijn man heeft een goeie baan. Dus ik ben een nigger [niet uitkeringsgerechtigd]. Ik heb recht op niks. Maar gelukkig, bij de organisaties waar ik vrijwilligerswerk doe, worden mijn reiskosten vergoed. Dus dan maakt het niet uit. Het is beter iets te doen, dan **thuis te zitten** en niks te doen. Ik heb heel vaak gehoord: ‘Je moet vrijwilligerswerk doen, dan kom je sneller aan een baan’, maar het heeft 3 jaar geduurd. Ik was niet meer op zoek, maar opeens hebben ze een coördinator nodig! Het vrijwilligerswerk gaat echt een baan worden!

Wat ik zie is dat veel mensen **schamte** hebben. In het begin is het moeilijk om achter alles te komen, maar als je ze leert kennen, dan zijn ze open. Er zijn veel mensen met schulden, omdat ze hun baan kwijt zijn, of omdat ze ziek zijn geworden. **Het is niet hun schuld!** Door schaamte trekken ze niet op tijd aan de bel.”

1.3 Motivatie van vrijwilligers

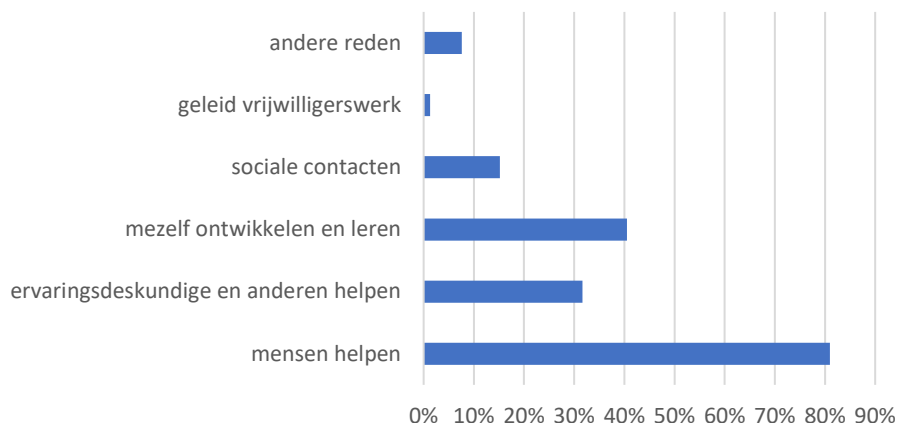
Sinds 1980 wordt voor vrijwilligerswerk de definitie van de Interdepartementale Commissie Vrijwilligersbeleid gebruikt, namelijk *“werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving”* (CRM, 1980). De definitie is op te delen in vier componenten, namelijk ‘onbetaald’, ‘onverplicht’, ‘ten behoeve van anderen of de samenleving in het algemeen’ en ‘in enig georganiseerd verband’. Dit laatste betekent een verschil met informele hulp: mantelzorg of burenhulp (Claassen & Welling, 2006) dat vaak in ongeorganiseerd verband plaatsvindt. De motivatie van vrijwilligers om zich in te zetten kan ‘ten behoeve van anderen of de samenleving’ zijn, maar ook gericht zijn op eigen belang of eigen ontwikkeling.

‘Absoluut vrijwilligerswerk’ kent geen beloning of beperking van de keuzevrijheid van de vrijwilliger (Dekker & De Hart, 2009). Bij ‘vrijwillig geleid vrijwilligerswerk’ is er wel een verplichting om bepaald vrijwilligerswerk te doen, bijvoorbeeld bij een verplichte stage in het kader van een opleiding. De inzet is wel nog steeds gebaseerd op een vrijwillige keuze. Bij ‘dwingend geleid vrijwilligerswerk’ wordt het vrijwilligerswerk opgelegd of afgedwongen door derden, bijvoorbeeld bij alternatieve straffen of vrijwilligerswerk onder dwang van korting op de uitkering (tegenprestatie). Zowel bij absoluut als bij (vrijwillig of dwingend) geleid vrijwilligerswerk is sprake van onbetaalde vormen van inzet ten behoeve van anderen of de samenleving in georganiseerd verband, drie componenten van vrijwilligerswerk. Bij geleid vrijwilligerswerk wordt minder vastgehouden aan de ‘onverplichte’ component (Dekker & De Hart, 2009).

Maatjesprojecten kunnen worden onderscheiden in de nadruk op een maatje als bondgenoot, coach of mentor (Van der Tier & Potting, 2015). Bij een maatje als **bondgenoot** helpen vrijwilligers mensen vanuit gelijkwaardigheid en hebben een relationele ondersteuningsstijl. Vrijwilligers geven emotionele steun, luisteren, bemoedigen en komen op voor belangen. Maatjes als **coach** zijn vrijwilligers die mensen helpen om verandering te stimuleren, bewustwording op gang krijgen, als coach, motivator of gids. Maatjes als **mentor** zijn vrijwilligers die het overdragen van kennis en inzichten belangrijk vinden. Zij hebben een stimulerende, motiverende en voorbeeldfunctie als mentor of leermeester. Deze drie vormen komen voor bij vrijwilligers thuisadministratie.

Op de vraag ‘Waarom bent u thuisadministratie vrijwilliger?’ konden de respondenten meerdere antwoorden geven. Zie voor de resultaten figuur 1.4.

Figuur 1.4 Motivatie vrijwilliger thuisadministratie (N=79)
(meerdere antwoorden mogelijk)



Vrijwilliger: *“Ik ben goed in administratie, ben gewend met instanties om te gaan, help graag mensen en wil graag nuttig bezig zijn.”*

Onder ‘andere redenen’ werd genoemd:

- ‘Contact met een deel van de samenleving waar ik anders nooit contact mee zou hebben’,
- ‘Ik ben opgeruimd van aard en vind het leuk om te doen’,
- ‘Ik vind het belangrijk om ook tijd voor vrijwilligerswerk vrij te maken’,
- ‘Kennis, opgedaan tijdens mijn ‘werkzame’ leven overdragen op anderen’,
- ‘Na een reorganisatie wilde ik wat doen met alle vrije tijd, dit sloot aan op mijn opleiding’,

Geleid vrijwilligerswerk (een vrijwilliger is gestuurd door een organisatie, zoals het UWV of de gemeente) komt bij thuisadministratie nauwelijks voor.

Vrijwilliger (65 jaar, Noord-Brabant)

“Het belangrijkste is dat mensen weer lachen”

“Omdat ik zelf een burn-out heb gehad, herken ik ook vaak dingen bij mensen. Als je binnenkomt zitten ze vaak in een hele **stressvolle situatie**, ze kunnen het gewoon niet meer overzien.

Het begint de eerste dag met even kijken van ‘Wat heb je?’, ‘Wat ligt er?’ en ‘Wat is het probleem?’. Het komt er altijd op neer dat de administratie niet op orde is. Het kan zijn dat alles in plastic zakken ligt of laden vol of wat dan ook. Het kan ook zijn dat ik vraag: ‘Ben je vandaag al bij je postbus geweest?’ Dan zie je die lippen al vertrekken. Daar komen ze dus niet of bijna nooit. Dan maken we de **brievenbus** open. Dan gaan we weer terug naar boven en leggen het stapeltje neer en dan zeg ik van: ‘Leg het alvast maar bij elkaar als je het kunt’. De eerste keer wil ik ook nog weleens wat enveloppen open maken, om een start te maken. Soms maken ze het zelf open en dan geven ze het vlug door aan mij, want ze willen het niet lezen. Uiteindelijk doen de mensen het gewoon **zelf** waar ik bij zit. Ik stuur ze overal. Eigenlijk moet het zo zijn dat ze niet merken dat ik dat doe. Elk klein stapje dat iemand maakt is belangrijk. Dan zeg ik: ‘Het gaat goed hè’. Ik geef een complimentje, verder niet. Ik tref heel iemand anders aan als ik wegga.

Dat traject, dat mensen **lachen** als ik wegga, dat is het belangrijkste. Daar doe ik het voor, de rest niet. Ze zien weer licht. Dan fluit ik ook weer op de fiets naar huis. Ik zeg ook altijd: ‘Ik ben geen schoolmeester, ik ben geen politieagent, ik doe het voor jou of voor u’.”

De meest voorkomende drijfveer van vrijwilligers om zich in te zetten voor thuisadministratie is ‘mensen helpen’. Ook de andere categorieën komen naar voren, want vaak is er sprake van een combinatie van motieven om het vrijwilligerswerk te doen. Dat blijkt ook uit de diepte-interviews. Vrijwilligers voelen het soms als plicht om iets te doen voor mensen die in de problemen zitten, vooral als ze het gevoel hebben iets te kunnen betekenen voor een ander. Andere vrijwilligers zijn

gepensioneerd en doen het vrijwilligerswerk voor de sociale contacten en om iets te kunnen blijven betekenen in de maatschappij. Anderen doen het vrijwilligerswerk naast een betaalde baan, bijvoorbeeld omdat de baan onvoldoende voldoening brengt of er te weinig 'noodzaak in het werk' wordt gevoeld.

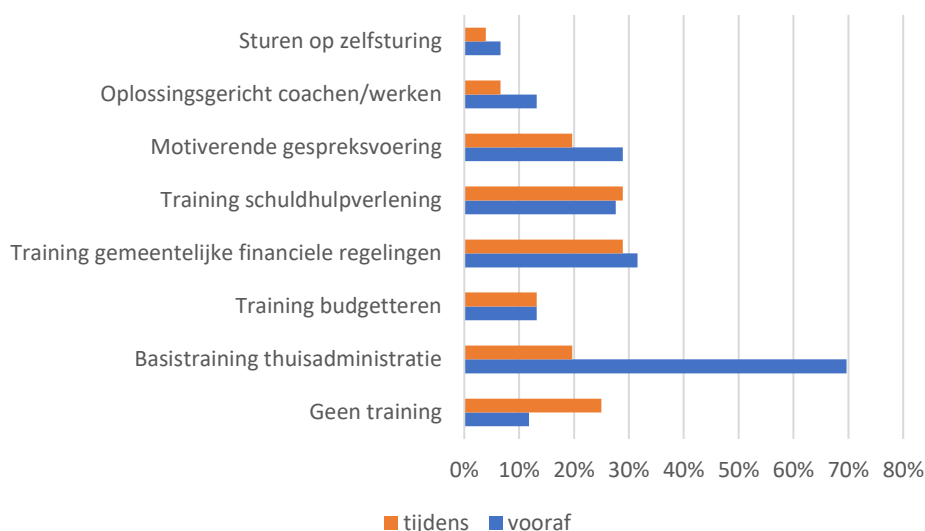
1.4 Trainingen en methodiek ondersteuning

Bij mensen met financiële problemen kan er een gebrek zijn aan de juiste administratieve en/of financiële vaardigheden, zoals kennis van het ordenen van een administratie, maken van een overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden en betalingsachterstanden, maken van een begroting of aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen. Het is belangrijk om hier in een ondersteuningstraject aandacht aan te besteden. Daarnaast wordt ook steeds meer het belang van financieel gedrag en vertrouwen in eigen financiële vaardigheden onderkend (Van Middendorp et.al., 2019).

Vrijwilligers die mensen ondersteunen bij de financiën helpen niet alleen om op korte termijn overzicht en inzicht te krijgen in inkomsten, uitgaven en schulden en betalingsachterstanden, maar ook om op lange termijn de financiën op orde te krijgen, bijvoorbeeld door te ondersteunen bij het aanvragen van toegang tot een schuldhelpverleningstraject. Vrijwilligers worden getraind in praktische kennis over landelijke en lokale regelgeving, budgetteren: het creëren van inzicht en overzicht in inkomsten, uitgaven en schulden of aanvragen van inkomensondersteunende regelingen. Daarnaast worden vrijwilligers ook steeds vaker getraind in coachende vaardigheden en gespreksvoering, zoals motiverende gespreksvoering, oplossingsgericht werken/coachen en Sturen op Zelfsturing, een combinatie van deze gespreksmethoden. Deze methoden worden toegelicht in de Handleiding Thuisadministratie (De Smet, 2017).

In de vragenlijst voor vrijwilligers werd gevraagd welke trainingen vrijwilligers voorafgaand aan en tijdens het vrijwilligerswerk thuisadministratie hadden gevolgd, zie figuur 1.5.

Figuur 1.5 Trainingen vrijwilligers vooraf en tijdens ondersteuning (N=76)
(meerdere antwoorden mogelijk)



70% van de vrijwilligersrespondenten volgde een basistraining thuisadministratie voorafgaand aan het vrijwilligerswerk. 12% van de vrijwilligers volgde geen training vooraf. 25% wordt niet getraind tijdens het vrijwilligerswerk.

De hulpvrager zit aan het stuur en bepaalt de richting. Een vrijwilliger kan gezien worden als een rijder of meerrijder op een tandem. De vrijwilliger kan de richtingen, keuzes en mogelijkheden toelichten, gevraagd adviseren en iemand motiveren om vooruit te blijven gaan, maar de hulpvrager blijft zelf (eind)verantwoordelijk en neemt de beslissingen.

Vrijwilliger (57 jaar, Zuid Holland)

“Ik ben als een tomtom, die wordt ook nooit boos”

“Eerst maak ik kennis en probeer ik **vertrouwen** te winnen. Ik probeer erachter te komen wat nou precies de problemen zijn. Dat doe ik door het gewoon te vragen. Daarna stel ik voor om eerst eens te kijken naar de **inkomsten en uitgaven**. Dan heb ik een beeld van wat erin komt en wat eruit gaat. We kijken aan de inkomstenkant of de hulpvrager alle toeslagen enzovoort heeft aangevraagd. Dan bekijken we de uitgavenkant. Ik ga niet zeggen van: ‘Dit moet je niet doen!’ Maar ik kan wel vragen: ‘Wat vind je daar zelf van?’ Soms zijn mensen zich **niet bewust** van hoeveel ze eigenlijk uitgeven. Als je meedoet aan een loterij, dan kan je wat winnen. Maar de kans is niet zo groot. De uitgaven kunnen wel hoog zijn. Dat kan ik hen laten zien.

Het is lastig als je afspraken maakt en mensen komen de afspraken niet na. Wat ik dan doe? Tot tien tellen. Heel vaak zie je dat het komt door de stressvolle situatie waarin de hulpvragers zitten. Maar het is ook frustrerend, want het vertraagt het traject zo. We hadden al veel verder kunnen zijn! Maar ja, ik vergelijk het wel eens met een tomtom, die wordt ook nooit boos. Ik kan laten zien welke **richting** iemand kan kiezen. De beslissing ligt bij de hulpvrager.”

Vrijwilliger (67 jaar, Overijssel)

“Ik ben het type Annemarie van Gaal. Zo moet het gebeuren.”

“Ik heb zelf tien hulpvragers ondersteund. Van de tien zijn vier in een vrijwillig bewindvoeringstraject gegaan, vier zijn er naar een gewoon traject onder de Stadsbank gegaan en twee gaan zelfstandig verder. Dus acht van de tien kunnen **niet zelfstandig** verder.

De mensen die via de gemeente binnen komen weten wel dat ze schulden hebben, maar dat geven ze niet toe. Ze weten niet hoe hoog de schulden zijn, ze hebben geen idee. Er komen wel allemaal brieven binnen, maar die liggen allemaal in de la, die zien ze niet en wat je niet ziet, deert niet, heel makkelijk. Haal je enveloppen boven water, ga je ze allemaal op alfabet in **mappen** stoppen, ga je een lijstje maken, zit je zo op € 15.000 schuld!

Ik ben het type Annemarie van Gaal zeg maar. Ik ben heel duidelijk: Zo moet het gebeuren. Als je niet wilt, prima, dan doe je het op je eigen manier, maar dan help ik je niet. En dat snapt iedereen en begrijpt ook iedereen. Je moet **grenzen** stellen, als je dat niet doet ja dan word je geleeft.”

1.5 Doel van de ondersteuning

Een effectieve samenwerking tussen een hulpvrager en vrijwilliger begint bij een helder en gezamenlijk doel van de ondersteuning. Door het doel van de ondersteuning duidelijk te maken, een planmatige en stapsgewijze aanpak te hanteren en een goede koppeling te maken van de aanpak met het probleem en de hulpvraag kan een ondersteuner meer effect genereren in het ondersteuningstraject (Van Yperen & Veerman, 2008).

We vroegen vrijwilligers wat over het algemeen het doel van de ondersteuningstrajecten is. Vrijwilligers konden meerdere antwoorden geven, de percentages staan achter de categorieën (N=77). Antwoordcategorieën waren:

- Administratie van de hulpvrager op orde brengen 85%
- Hulpvrager zelfstandig de financiën leren beheren 76%
- Financiële zelfredzaamheid vergroten 67%
- Toewerken naar schuldhulpverlening of bewindvoering 53%
- Aanvullende ondersteuning bij schuldhulpverleningstraject 32%
- Ondersteuning bij acute nood (dreigende huisuitzetting, afsluiten energie, etc.) 27%
- Anders, waaronder werd genoemd:
 - *'Alles dat past in de ambitie van de hulpvrager'*
 - *'Belastingaangifte verzorgen'*
 - *'Een sociaal aspect (vereenzaming)'*
 - *'Formulieren helpen invullen'*
 - *'Post lezen en begrijpen'*
 - *'Sociale ondersteuning vanwege wantrouwen instituties'*

In een open vraag werd aan vrijwilligers gevraagd naar het belangrijkste doel van de ondersteuning. De antwoorden zijn gegroepeerd. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen 'toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid' en 'ondersteuning bij toegang tot schuldhulpverlening en bewindvoering'. 77% van de respondenten geeft aan dat het doel van de ondersteuning toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid is. 9% zegt 'ondersteuning bij toegang tot schuldhulpverlening en bewindvoering' en 14% weet het niet of vindt meerdere doelen even belangrijk (N=79).

Hulpvraagster (47 jaar) en vrijwilligster (58 jaar, Overijssel)

“Twee jaar lang hebben we keihard gevochten.”

Na een lang voortraject, van ruim 2 jaar, is het de hulpvraagster gelukt om toegelaten te worden tot de WSNP. Ze houdt alles strak in de gaten. De hulpvraagster vertelt:

“Ik had ontzettend veel schulden en ik zat zwaar in een **depressie**. Ik maakte de post niet open. Als de bel ging deed ik net of ik niet thuis was. De telefoon nam ik niet op. Ik heb kinderen en daardoor dacht ik: Hier moet een eind aan komen. Ik heb contact opgenomen met de coördinator van de [dienst thuisadministratie]. Voordat je die stap maakt, daar gaat zoveel tijd overheen. Je moet er echt klaar voor zijn. Ik dacht: Ik maak een nieuwe **start**. Ik vertelde de coördinator waar ik moeite mee had. Toen zei ze: 'We hebben een vrijwilliger voor jou'.

Vanaf het begin **klikte** het hartstikke goed. We hebben alles aangepakt. Twee jaar lang hebben we keihard gevochten. Ik zit nu eindelijk in de WSNP, ook dankzij mijn vrijwilliger. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd. Als ik me voorstel, dan is het: 'Nou, je moet even wachten'. En dan duurt het een aantal weken voordat ik in contact kan komen. Bij haar nemen ze de telefoon-gesprekken wel aan. Het probleem wordt niet altijd verholpen natuurlijk, maar zij komt gewoon een heel stuk verder dan ik. Zij stelt zich voor als vrijwilliger van een **instantie**.”

1.6 Overnemen of overlaten

Interventies voor hulpvragers met financiële problemen zijn gericht op het bevorderen van individuele financiële competenties, het aanleren van financiële vaardigheden en het toewerken naar gedragsverandering. In de aanpak van een vrijwilliger kan er sprake zijn van het (tijdelijk) overnemen van de administratie of administratieve handelingen. Dit kan op korte termijn zorgen voor snel resultaat.

Overnemen kan voortkomen uit de 'reparatiereflex'. Ondersteuner of hulpverleners zien wat er mis gaat en willen zo snel mogelijk actie om de problemen aan te pakken, geven ongevraagd advies, willen de hulpvrager overtuigen of dragen oplossingen aan. Dit kan zorgen voor weerstand, aangeleerde hulpeloosheid of het onderschatten van het probleem (Dam, Klaver, Weijden, & Witte, 2014). Als een vrijwilliger de administratie overneemt, bijvoorbeeld om iemand te ontlasten, leert de hulpvrager niet om het zelf te (gaan) doen.

Aan de andere kant kan tijdelijk overnemen een strategie zijn van vrijwilligers om vertrouwen te wekken of om grotere problemen te voorkomen, bijvoorbeeld bij acute nood, zoals een dreigende huisuitzetting of energieafsluiting. Bij het aanvragen van toegang tot schuldhulpverlening kan er sprake zijn van overnemen als de vrijwilliger ondersteunt bij het op orde maken van de administratiemap om aan de eisen van de schuldhulpverleningsinstantie te voldoen. Ook een combinatie is mogelijk, er kan sprake zijn van gedeeltelijk in het begin overnemen van bepaalde taken en vervolgens aanleren van vaardigheden en coachen of stimuleren van gedragsverandering. Tijdelijk overnemen kan 'stress verlagend' werken.

Hulpvraagster (45 jaar, Noord-Holland)

"Het is een hele nare map"

"Ik heb drie keer bijna een ontruiming gehad. De laatste keer was in augustus, toen bleek ik een **huurachterstand** te hebben van 2 maanden. Ik heb mijn ex op straat gezet. Hij is gok- en cocaïneverslaafd en heeft heel veel schulden gemaakt, ook op mijn naam. Hij is heel slecht voor mij. Met hulp van mijn collega heb ik de huurachterstand kunnen betalen. Toen kwam er een meneer binnen voor de **inboedel**. Hij keek rond en zei: 'Ik wil niet oneerbiedig zijn, maar er is hier niets om op te halen'. Dat had wel weer impact op mij en op mijn zoon. Dat dreigen met ontruimen, afpakken en bedreigen.

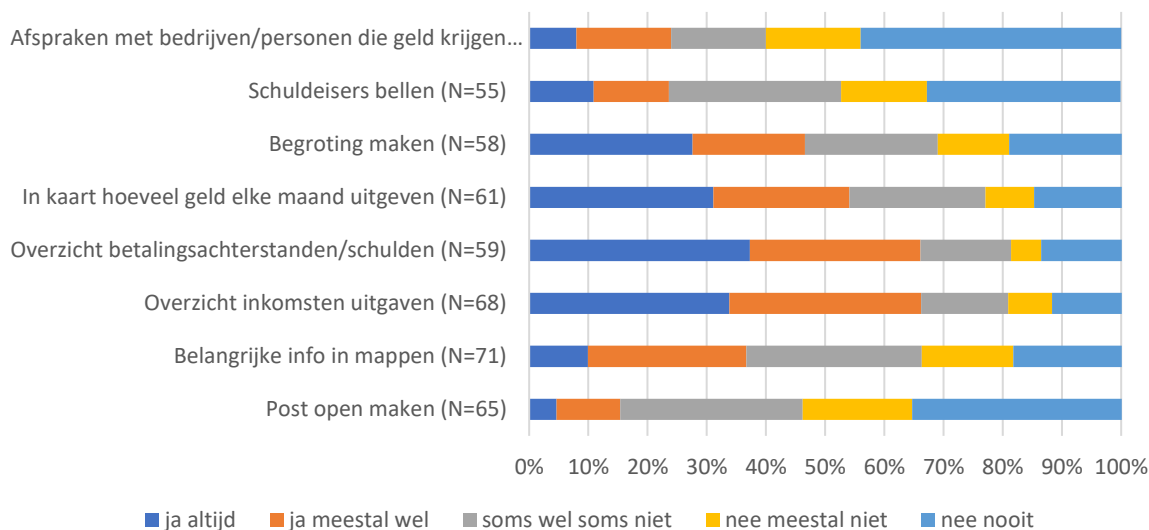
Ik had een grote tas vol met **enveloppen**, het was echt heel erg veel. Nou toen kwam die vrijwilliger en die vroeg: 'Vind je het goed als ik het allemaal mee neem, dan ga ik er thuis mee aan de slag'. Ik zeg: 'Een groter plezier kun je mij niet doen'. Hij had ook wel door dat het bij mij niet zoveel zin had om samen de map te doen, daar ben ik veel te chaotisch voor. Dat voelde goed. Ook dat die bak ellende even de deur uitging. Nou, toe kwam hij terug met die map. Kijk, hier een overzicht van wat waar zit. Dit is de hele mikmak. Hier zit de zorgverzekering en hier internet, ook schulden. En kijk, hier heb je het CJIB. Ik wou dat ik de hele map kon weggoaien, het is een hele nare map.

Ik ben wel blij dat hij het allemaal zo in **orde** heeft gemaakt. Daardoor heb ik nu een bewindvoerder. De vrijwilliger ging ook mee naar de gesprekken bij de bewindvoerder als ondersteuning. Ik vond dat super. Ik heb weer een beetje vertrouwen in de mensen gekregen. Ja, er zijn ook nog aardige mensen op de wereld.

Ik maak de enveloppen nu open. En ik verstop ze niet meer. Want ze gingen bij mij gewoon met stapeltjes de kast in. Of in laatjes zodat je ze niet meer terugzag. Ik heb nu zoiets van: ik verzamel ze en maak ze open, maar ik ben nog niet zover dat ik ze ook in de map doe. Ik ben nu wel heel blij dat alles geregeld is en ik kan roepen: jongens ik heb een **bewindvoerder**, zoek het maar uit."

Om een beeld te krijgen van de mate van overnemen door de vrijwilliger of het zelf laten doen door de hulpvrager, is gevraagd wat de vrijwilligers hulpvragers zelf laten doen en wat zij overnemen, zie figuur 1.6. De relatief 'eenvoudige' handelingen, zoals post open maken en belangrijke informatie in mappen doen, wordt het vaakst overgelaten aan de hulpvrager. Hetzelfde geldt voor de handelingen die in principe niet onder de ondersteuning van een vrijwilliger vallen, zoals afspraken maken of bellen met schuldeisers. Vrijwilligers nemen het vaakst over: het maken van een overzicht van betalingsachterstanden of schulden, overzicht van inkomsten en uitgaven en hoeveel geld elke maand kan worden uitgegeven. Ook het maken van een begroting is iets wat vrijwilligers overnemen.

Figuur 1.6 Welke taken nemen vrijwilligers over van hulpvragers?
(indien van toepassing)



In totaal hebben de vrijwilligers 143 vragenlijsten ingevuld. Sommige vrijwilligers hebben meerdere keren, voor verschillende hulpvragers, een vragenlijst ingevuld. Figuur 1.6 is gemaakt met gegevens van ingevulde vragenlijsten door individuele vrijwilligers (N=79). De hulpvragers over wie de vrijwilligers hebben gerapporteerd in bovenstaand figuur, zijn willekeurig. Ter controle zijn de resultaten van alle vragenlijsten naast bovenstaande figuur gelegd. Dat gaf nagenoeg een zelfde beeld.

Ook in de diepte-interviews met vrijwilligers komt het overnemen en het overlaten aan de hulpvrager aan bod. Redenen die door vrijwilligers in de diepte-interviews worden gegeven om bepaalde taken over te nemen zijn: ‘omdat het anders niet gebeurt’, ‘om sneller iets te regelen’, ‘omdat de hulpvrager de taal niet machtig is’, ‘omdat de hulpvrager het niet kan en niet kan leren’. Soms neemt een vrijwilliger taken tijdelijk over om vertrouwen te winnen of om het in een later stadium weer over te laten aan de hulpvrager.

Vrijwilligster (69 jaar, Zuid-Holland)

“Dat ze alles zelf moeten doen, dat werkt niet altijd”

“Ik denk dat het goed is dat je eerst een beetje **vertrouwen** wilt, en dingen laat zien hoe het kan, als voorbeeld. Als we gaan bellen dan zit ik ernaast. Ik laat ze zelf bellen, en dan neem ik het eventueel wel over. Ook mails naar instanties stellen we samen op. Maar soms heb ik gewoon meer gezegd, dat merk ik nog wel eens.

De Belastingdienst had een fout gemaakt. Rechtzetten, dat kreeg niemand voor elkaar, zelfs de Ombudsman niet. Toen heb ik een keer gewoon als [lokale organisatie] contact gezocht, en toen kreeg ik een of andere man die zei van: ‘Nou, ik ben ook de enige die het bij de Belasting in de computer kan veranderen’. Alleen maar door zijn inmenging. Ik had er ook **‘noodkreet’** bij geschreven. Ja, je moet wel. Het was ook ernstig, maar je moet ook echt een beetje overdrijven. En dan tóch met een beetje **gezag** kennelijk.

Ik vind het ook een beetje onzin dat hulpvragers álles zelf moeten doen. Dat werkt niet altijd. Maar als het enigszins kan doe ik dat. Als ik denk van, ze kunnen het **zelf oplossen**.”

1.7 Duur van de ondersteuning

Bij het bekijken van de duur van de ondersteuning werden de data van alle ingevulde vragenlijsten door vrijwilligers geanalyseerd. Vrijwilligersrespondenten bezochten een hulpvrager gemiddeld 16 keer. Het aantal bezoeken varieerde van eenmalig tot 50 keer (N=132). Een bezoek duurde gemiddeld 87 minuten. Ook hierin zit veel variatie, van gemiddeld 20 minuten per bezoek, tot 180 minuten (N=138).

Lokale organisaties maken vaak een keuze voor een maximale duur van een ondersteuningstraject, bijvoorbeeld 1 jaar. Dit om te voorkomen dat een hulpvrager langdurig afhankelijk blijft van de ondersteuning door een vrijwilliger. Desondanks komt het regelmatig voor dat vrijwilligers langer blijven ondersteunen dan 'toegestaan' door de lokale organisatie.

Vrijwilliger (57 jaar, Noord-Brabant)

“Bij sommigen kom ik 3 keer, bij anderen jaren”

“Ik kom soms bij hulpvragers die zeggen: Doe je dit voor de lol? Ik zeg ja! Ik merk dat wat voor hen een heel groot probleem is, dat voor mij absoluut niet is. Ik heb het overzicht, ik ben zelf **heel opgeruimd**. Binnen de kortste keer heb ik er orde in gebracht. En wat en passant gebeurt, is dat er allerlei gesprekken plaatsvinden over de problematiek die geleid heeft tot.

Bij sommige mensen kom ik 3 keer en dan is het klaar. Bij anderen kom ik jaren. Ik loop nu bijna een jaar bij een meneer die waarschijnlijk ook niet zonder kan. Deze man is duidelijk niet leerbaar, maar ook niet rijp voor een bewindvoerder, omdat het nogal een man is met een gebruiksaanwijzing. Dus dit loopt wat langer en nu moeten we gaan kijken wat **haalbaar** is. En ik help een oudere man, daar kom ik eens in de 2 maanden, en daar gaat het grootste deel van de tijd op aan koffie drinken en koeken eten. Voor de rest is het eigenlijk alleen maar de **thermometer** erin, gaat het goed, prima, door laten lopen. Is er iets mis? Even bellen.”

1.8 Samenwerking beroepskrachten

Door decentralisaties op het gebied van zorg en welzijn en de nadruk op zelfredzaamheid verandert de rol en positie van vrijwilligers en beroepskrachten (De Klerk, De Boer, Kooiker, Plaisier, & Schyns, 2014). Vrijwilligers nemen een meer prominente plaats in tussen hulpvragers en beroepskrachten. Ook in de voorbereiding van het schuldhulpverleningstraject wordt meer overgelaten aan vrijwilligers (Oudenampsen, Nederland & Stavenuiter, 2012).

Het bewaken van de grenzen is voor vrijwilligers en de coördinatoren die hen aansturen van belang. Het gaat daarbij om verschillende soorten grenzen (Scholten, 2016). Ten eerste *persoonlijke grenzen* van vrijwilligers (zoals beschikbare tijd en belastbaarheid). Daarnaast zijn er *relationele grenzen*, die te maken hebben met de samenwerking met anderen, zoals hulpvragers en beroepskrachten. Op vrijwilligers die erg betrokken en actief zijn, wordt sneller opnieuw een beroep gedaan. Dat kan tot overbevraging leiden, waardoor een vrijwilliger afhaakt of overbelast raakt. Tot slot zijn er *functionele grenzen*. Vrijwilligers hebben moeite met taken die eigenlijk door beroepskrachten uitgevoerd moeten worden, aangezien daarvoor specifieke vaardigheden nodig zijn. Veel vrijwilligers hebben het gevoel dat ze die taken toch moeten doen, omdat het anders niet gedaan wordt en de hulpvrager er dan de dupe van is (Van der Ham et al., 2018).

Vrijwilligers hebben een informele relatie met een hulpvrager en kunnen een behulpzame vriend zijn, waar beroepskrachten een officiële bezoeker zijn (Bartelink, 2013). De gelijkwaardigheid in de relatie van de hulpvrager en vrijwilliger is een belangrijke factor die de waarde van vrijwilligers onderbouwt. Door toename van de complexiteit van de hulpvragen en de behoefte aan intensieve vormen van hulp

en ondersteuning bij hulpvragers, wordt meer van vrijwilligers gevraagd, aan kennis, vaardigheden en competenties (Grootegoed, Machielse, Tonkens, Blonk, & Wouters, 2018). De uitdaging ligt in het zoeken naar wat verwacht kan worden van vrijwilligers en waar de grens ligt van de ondersteuning door vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen een goede aanvulling vormen op het werk van beroepskrachten. De afstemming en samenwerking tussen de vrijwilliger en de bij de hulpvrager betrokken beroepskracht kan de effectiviteit van de ondersteuning verbeteren.

Hulpvragers-echtpaar (veertigers, Noord-Holland)

“Het is alleen maar afwachten”

Vrouw: “Wij komen niet uit Nederland. Voor ons is het moeilijk. Alles blijft **dicht**. Ik kreeg drie keer een tijdelijk contract en daarna geen vast contract. Ik was in het laatste traject voor de Kredietbank, maar toen werd mijn contract niet verlengd. Mijn man heeft precies hetzelfde. Ook na drie contracten, geen vast contract, maar ontslag. We werken allebei in de schoonmaak. Doordat je geen werk hebt, heb je geen geld om alles te betalen. Zo krijg je schulden. Waarom moet ik elke twee á drie jaar opnieuw werk zoeken? De mensen van de gemeente, van de wet, denken niet aan de normale mensen. Rijke mensen blijven rijk, arme mensen alleen maar arm. Dat is het **systeem**. Nu wachten we op de rechter. Maar wij zijn ook verdrietig. Wij proberen alles te regelen, maar alle deuren blijven dicht.

Via de [Instelling voor Maatschappelijk Dienstverlening] is er een **vrijwilliger** gekomen om te helpen met de papieren. Hij heeft goed geholpen. Hij is drie of vier keer geweest. Toen zat alles in de map. Hij zei dat hij voor ons niks meer kon doen. Hij zei alleen maar: ‘Het komt goed’. Maar hij heeft echt niks geregeld. Dat hoeft niet, dat weet ik wel. Ik weet hoeveel er binnenkomt en hoeveel er uit gaat. Maar het **probleem** is dat we meer moeten betalen dan er binnen komt. Dat is het probleem. Ik heb geen klachten over de vrijwilliger, het gaat om de schuldhelpverlening. Zij doen niks. Het is alleen maar afwachten.”

Vrijwilligers komen in huishoudens waar ook beroepskrachten over de vloer komen. In de vragenlijst aan vrijwilligers werd naar de samenwerking met hen gevraagd. Opvallend is dat er vaak geen sprake is van ‘samenwerking’. Indien wel van toepassing dan wordt er het meeste samengewerkt met een schuldhelpverlener, gevolgd door het sociaal wijkteamlid of generalist en wordt de samenwerking goed beoordeeld, zie tabel 1.1.

Tabel 1.1 Mate van en beoordeling samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

	Schuldhelp-verlener (N=32)	Sociaal wijkteam/generalist (N=30)	Maatschappelijk werk (N=20)	Budgetbeheerder (N=17)	Bewindvoerder (N=10)
Heel goed	63%	50%	65%	47%	50%
Beetje goed	16%	20%	20%	29%	20%
Niet goed en niet slecht	16%	17%	10%	18%	30%
Beetje of heel slecht	6%	13%	5%	6%	

In de diepte-interviews met vrijwilligers kwam met betrekking tot de samenwerking met beroepskrachten naar voren dat het niet altijd duidelijk is wie wat doet en wanneer. Zowel voor de vrijwilliger als voor de hulpvrager is dat niet duidelijk. Meer communicatie en inzicht in het proces zou van toegevoegde waarde zijn om de voortgang bij te houden en te begrijpen.

Vrijwilliger (51 jaar, Noord-Brabant)

“Ik mis een behandelplan en een taakverdeling”

“Momenteel doe ik veel werk voor [het sociaal wijkteam]. Ik zit een beetje te dubben over tot hoever moet je gaan? Moet je zeggen ‘Jongens het is geordend’ en dan alsjeblieft terug, want we doen het in opdracht en op verzoek van hen. En dat zij ermee verder kunnen. Of moeten wij blijven begeleiden en in de gaten blijven houden? Dus dat is iets wat speelt. Wij krijgen door ons te **beperken** tot de administratie. En niet tot het regelen en oplossen van dingen. Als je je daar gewoon netjes aan houdt, dan zie je wel heel veel. En als je signaleert en dan doorgeeft en er dan weinig mee gedaan wordt, of in ieder geval geen feedback van: ‘We hebben het opgepakt’ of ‘We gaan ermee aan de slag’ dan denk je wel eens van **komt het wel over?**”

Ik mis bij alle hulpvragers een behandelplan. Hoe gaan we het aanpakken? Wat kan je verwachten, wat zetten we daarvan op papier, wat voor tijdsbestek? Taakverdeling, wie doet wat. Dat is er allemaal niet. En dan denk ik al van: De hulpvrager moet toch weten hoe lang het gaat duren? Ja, hij moet eerst **stabiel** zijn. Oké, maar wat zijn daar de criteria van? Welke wegen moeten er bewandeld worden? Bespreek dat met een hulpvrager, dat ie weet waar ie aan toe is. Gewoon het hele traject: Dit gaan we doen, zo gaan we het **aanpakken**.”

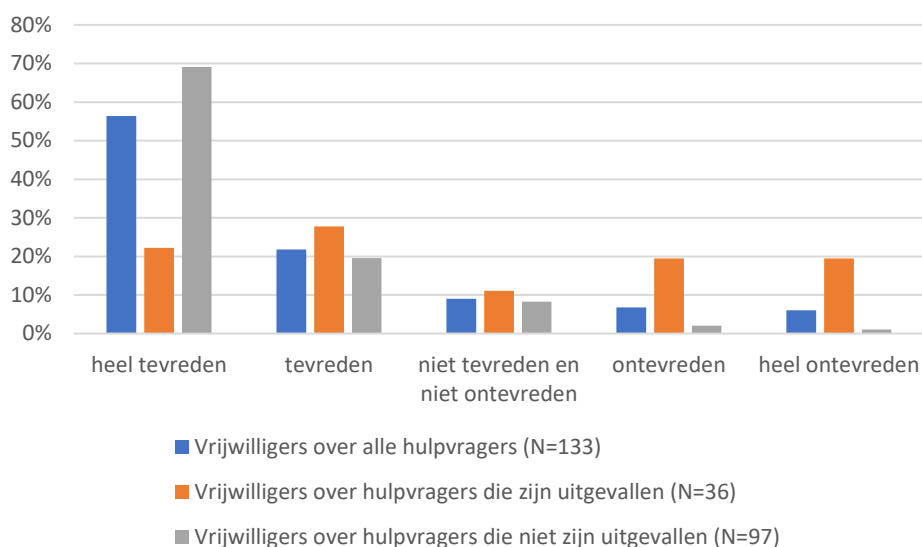
1.9 Tevredenheid vrijwilligers

Volgens de Volunteer Satisfaction Index (VSI) beïnvloeden vier dimensies de tevredenheid van vrijwilligers (Galindo-kuhn & Guzley, 2002):

1. De **‘participatie efficacy’**; de mate waarin de vrijwilliger verwacht dat de aanpak goed is voor het welzijn van anderen. De meest voorkomende drijfveer van vrijwilligers om zich in te zetten voor een dienst thuisadministratie is ‘mensen helpen’ (zie 1.3).
2. **Groepsintegratie**; de mate waarin de vrijwilliger sociale relaties kan aangaan en kan samenwerken met anderen. Een vrijwilliger bouwt een sociale relatie op met de hulpvrager. Tijdens trainingen, intervisie of bijeenkomsten met andere vrijwilligers is er sprake van het aangaan van sociale relaties onderling. Het samenwerken met beroepskrachten (zie 1.8) is niet altijd van toepassing.
3. **Support en feedback**; de mate waarin de vrijwilliger ondersteuning en terugkoppeling ervaart. Vrijwilligers van diensten thuisadministratie worden ondersteund en begeleid door een of meerdere coördinatoren. Tijdens trainingen, intervisie of bijeenkomsten kunnen vrijwilligers knelpunten of dilemma’s bespreken met een coördinator en/of met collega-vrijwilligers.
4. **Empowerment**; de mate waarin de vrijwilliger eigen verantwoordelijkheden kan en mag nemen. Door de een-op-een relatie tussen de vrijwilliger en de hulpvrager, heeft de vrijwilliger veel eigen verantwoordelijkheden over de aanpak, eigen inbreng en het verloop van het traject.

Vrijwilligers willen dat hun werk iets oplevert en van belang is voor de maatschappij (De Gast, Hetem, & Wilbrink, 2009). Met name bij hulpvragers die vroegtijdig het ondersteuningstraject beëindigen (uitvallen) kan de vrijwilliger niet aannemen dat de aanpak goed is geweest voor (het welzijn van) de hulpvrager. Vrijwilligers die een hulpvrager hebben ondersteund die is uitgevallen, zijn minder tevreden met de ondersteuning die ze hebben kunnen geven.

Figuur 1.7 Beoordeling van de tevredenheid van vrijwilligers



De tevredenheid van vrijwilligers met de ondersteuning die ze hebben kunnen geven is over het algemeen hoog. Uit figuur 1.7 blijkt dat de beoordeling van de tevredenheid over de eigen ondersteuning negatiever is bij uitval van de hulpvrager. Waarom hulpvragers uitvallen en hoe dit voorkomen kan worden, daar gaat deel 2. van dit rapport over.

Vrijwilligster (77 jaar, Noord-Brabant)

“Doe de post in een mandje”

“Ik heb weleens dat er post tussen het speelgoed ligt van de kinderen. Dan zeg ik: ‘Je moet een mandje nemen. Doe daar alles in, dan weet je altijd waar je zoeken moet’. Zo probeer ik ze toch een beetje **op te voeden**. Of je nou van een jongere of oudere de administratie uitmest, die map blijft hetzelfde. Het zijn vooral mensen die niet weten wat ze weg kunnen doen, en wat belangrijk is, omdat ze of gewoon niet snappen wat erin staat of niet kunnen lezen.

Het doel is uiteindelijk dat die mensen wat meer rust krijgen in hun hoofd, dat ze zichzelf beter voelen. En doordat de administratie beter op orde is, dat ze minder kans hebben op boetes. Als je je papieren niet kan vinden word je zenuwachtig, het is eigenlijk voor de **gemoedsrust**. Ik gun ze die orde ook en ik hoop dat ze het bijhouden, want dat is natuurlijk altijd afwachten. Vaak zijn ze eenzaam. Er is altijd iets meer aan de hand dan alleen maar slordig.

Ik heb veel ouderen gehad, misschien omdat ik dat zelf ook ben, dat zou best kunnen. Oudjes en buitenlanders van alle talen. Een mevrouw daar ben ik al zeker 2 jaar, die is zo **dankbaar**. Bij een andere vrouw ben ik 1 keer geweest. We hadden een afspraak gemaakt en de volgende keer stond ik voor de deur en toen was ze er niet. Toen heb ik gebeld en heb ik een nieuwe afspraak gemaakt, was ze er weer niet! Toen heb ik wel tegen de coördinator gezegd van: ‘Als ze zo met me **omgaan** dan doe ik het niet’.”

1.10 Wat beter kan volgens vrijwilligers

In de vragenlijst voor vrijwilligers werd in een open vraag gevraagd hoe de ondersteuning verbeterd zou kunnen worden. Van de vrijwilligers die deze vraag beantwoordden (N=87) heeft het merendeel geen idee hoe het beter kan (57 van 87, 62%).

Vrijwilliger: *"Ik heb geen idee. De ondersteuning is en blijft vrijwillig. Je kan niet iemand dwingen om iets te doen. Als iemand op een bepaalde manier gevormd is, kan hij ondanks goede ondersteuning toch terugvallen op wat voor hem bekend is. Al werkt het niet..."*

Twaalf vrijwilligers noemden dat de samenwerking met beroepskrachten en snelheid van instanties beter kan.

Vrijwilliger: *"Samenwerking met de gemeente had beter gekund. Er is veel tijd (en frustratie) gaan zitten in door gemeente sturen op lastige voorwaarden. Er werd niet meegedacht, alles moest volgens de formele procedures. Kreeg tegenstrijdige adviezen en was constant bezig om minstens vier ambtenaren op de hoogte te houden."*

En een andere vrijwilliger: *"De snelheid. Gemeentelijke molens werken traag!"*

Elf vrijwilligers zien betere afstemming met de hulpvrager, het maken van afspraken en meer medewerking van de hulpvrager als verbetering.

Vrijwilliger: *"Ik denk dat ik vanaf het begin af aan veel duidelijker naar hem had moeten zijn, dat er consequenties verbonden zijn als hij niet eerlijk alle informatie zou geven die nodig is om zijn financiële situatie in kaart te brengen. Aan de andere kant, als ik er teveel bovenop had gezeten was hij direct afgehaakt denk ik. Ook de Stadsbank heeft niet tot hem kunnen doordringen."*

Drie vrijwilligers geven aan dat langdurige ondersteuning of goede nazorg, zoals af en toe contact opnemen, de ondersteuning zou verbeteren. Bijvoorbeeld omdat de kans op terugval groot is.

Vrijwilliger: *"Het meest passende lijkt mij permanente hulp/begeleiding."*

En een andere vrijwilliger schrijft: *"Na een aantal maanden kijken hoe het met ze gaat. Je bent de stok achter de deur en ben benieuwd hoe lang ze het volhouden om administratie zelf bij te houden."*

Twee vrijwilligers geven aan meer praktische kennis te willen.

Een vrijwilliger adviseert om een basiscursus PC-gebruik aan te bieden aan de hulpvrager.

Een andere vrijwilliger suggereert om het vrijwilligerswerk thuisadministratie te combineren met een taalmaatje.

1.11 Samenvatting en aanbevelingen

In dit deel van het onderzoek werd de volgende vraag beantwoord: *Welke vrijwilligers zetten zich in voor thuisadministratie, wat is hun motivatie, aanpak, samenwerking met beroepskrachten en tevredenheid?* Elke vrijwilliger is uniek, heeft een eigen achtergrond en gebruikt eigen ervaringen in de ondersteuning van hulpvragers.

Vrijwilligers krijgen over het algemeen een basistraining voorafgaand aan of tijdens het begin van het vrijwilligerswerk, maar niet alle vrijwilligers volgen een training voordat ze aan de slag gaan.

Trainingen op het gebied van gemeentelijke regelingen of schuldhelpverlening worden aanvullend gegeven, net als trainingen op het gebied van motiveren of stimuleren van gedragsverandering. De vrijwilliger kan een hulpvrager richten, keuzes en mogelijkheden aanreiken, gevraagd adviseren en motiveren om keuzes te maken of te veranderen. Daarvoor is een goede gespreksvoering van belang. De hulpvrager is en blijft wel zelf (eind)verantwoordelijk en neemt de beslissingen.

Aanbeveling: Geef vrijwilligers naast praktische trainingen, over regelgeving en creëren van overzicht en inzicht in de financiën, de mogelijkheid om zich te bekwamen in **effectieve gespreksvoering**.

Het doel van een ondersteuningstraject kan liggen in het toewerken naar financiële redzaamheid van de hulpvrager, zodat deze de administratie en financiën (weer) zelf op kan pakken. Er wordt inzicht en overzicht gecreëerd, een begroting gemaakt of budgetplan. Het doel van een ondersteuningstraject kan ook zijn om de hulpvrager te helpen toegang te krijgen tot een schuldhulpverleningstraject of bewindvoering. De insteek is dan anders. Vaak moeten er documenten worden aangeleverd en een overzicht worden gemaakt van schulden en schuldeisers. Als een hulpvrager zelf bepaalde administratieve handelingen niet (aan)kan, kan de vrijwilliger het (tijdelijk) overnemen. Dat is erg afhankelijk van de situatie en fase van de ondersteuning.

Aanbeveling: Maak duidelijk naar vrijwilligers en hulpvragers wat het **doel** van een ondersteuningstraject is. Geef de procedure, taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilliger en hulpvrager aan. Dit is van belang voor de uitkomst en afbakening van de verwachtingen. Bespreek ook wat een vrijwilliger in welke gevallen kan overnemen en wat een hulpvrager zelf doet. Ook tijdens een ondersteuningstraject stemt de vrijwilliger de taken met de hulpvrager af. Bekijk ook de mogelijkheid om langdurige ondersteuning te geven. Niet iedereen is leerbaar of in staat de administratie en financiën (weer) zelf op te pakken.

Vrijwilligers komen in huishoudens waar ook beroepskrachten over de vloer komen. Het is niet altijd duidelijk wat de taakverdeling is en wie de regie heeft.

Aanbeveling: Maak van de **samenwerking** tussen een beroepskracht en vrijwilliger eerder regel dan uitzondering. Stem taken en verantwoordelijkheden af en bespreek regelmatig de voortgang, zodat een hulpvrager tijdig doorverwezen kan worden, meer of andere ondersteuning kan krijgen.

Vrijwilligers zetten zich met name in voor thuisadministratie om hulpvragers te helpen. Soms is deze motivatie gecombineerd met de behoefte aan sociale contacten of aan eigen ontwikkeling. De tevredenheid van vrijwilligers hangt af van de mate waarin de vrijwilliger verwacht dat de aanpak goed is voor het welzijn van anderen, sociale relaties kan aangaan en kan samenwerken met anderen, ondersteuning en terugkoppeling ervaart en eigen verantwoordelijkheden kan en mag nemen. Vrijwilligers zijn over het algemeen erg tevreden met de ondersteuning die zij hebben kunnen geven. De tevredenheid is echter veel minder als een hulpvrager is uitgevallen. Zij geven bij vrijwilligers het gevoel dat ze niet voldoende hebben kunnen doen, niet hebben kunnen helpen. Uitval kan het beste voorkomen worden, zowel voor de hulpvragers als voor de motivatie en behoud van vrijwilligers.

Aanbeveling: Zorg ervoor dat een vrijwilliger sociale relaties kan aangaan en kan samenwerken met anderen, ondersteuning en terugkoppeling ervaart en eigen verantwoordelijkheden kan en mag nemen. Ga (bij uitval van een hulpvrager) in **gesprek** met de vrijwilliger. Wat doet de ondersteuning (of uitval) met een vrijwilliger? Dit kan de vrijwilliger helpen in het reflecteren op de eigen ondersteuning en motiveren om zich in te blijven zetten voor (nieuwe) hulpvragers.

Leerzame, aanvullende tips van vrijwilligers om de dienstverlening te verbeteren:

- Samenwerking met gemeente zou eenvoudiger en sneller moeten kunnen.
- Langdurige ondersteuning van hulpvragers zou een mogelijkheid moeten zijn.
- Combineer de ondersteuning met een taalmaatje of cursus computergebruik.

Aangezien de motivatie van vrijwilligers om zich in te zetten voor thuisadministratie met name 'mensen helpen' is, is de vraag of hulpvragers geholpen zijn met de ondersteuning cruciaal. Een eerste indicatie is of en zo ja welke hulpvragers een ondersteuningstraject afronden en welke niet? Dit komt aan bod in **deel 2. Afronding en uitval van hulpvragers thuisadministratie**.

Vrijwilliger (56 jaar, Overijssel)

“Ik wil dat alles weer op de rit komt”

“Ik zocht een **uitdaging**. Juist dat financiële vind ik leuk en met mensen omgaan, die mix. Een hulpvrager moet bij mij passen. Voor mij moet het een puzzel zijn, een pittige klus. Ik wil dat alles weer op de rit komt. Als dat lukt, dan ben ik wel trots. Ik haal er ook voldoening uit als ik mensen bij de goede plek kan achterlaten, dat anderen het overnemen. Zodat de mensen zeggen: goh, dat geeft me rust.

Van de 16 hulpvragers die ik heb gehad, heb ik er 4 doorverwezen, 4 redden zichzelf, de rest niet. Het is fiftyfifty of een traject slaagt of niet. De ene helft kan je met kleine trucs wat bijleren of doorverwijzen naar een andere organisatie. De andere helft heeft een bepaalde frustratie bij zich, die hebben heel veel **stress**. Ik had iemand die fraudeerde, iemand die met de noorderzon vertrok, iemand die naar Duitsland verhuisde en mensen die heel lang niets meer van zich lieten horen.

Een aantal hulpvragers heeft heel weinig **sociale contacten**, zijn alleenstaand, weinig mensen om zich heen. Die zijn zo blij dat ik kom. Het liefst mag ik de hele dag blijven. Zij moeten hun praatje kwijt. Een ander deel is heel capabel, heeft veel vrienden. Er is ook een groep die het **digitale** niet weet. Sommigen hebben wel een computer, maar weten niet hoe ze daarmee om kunnen gaan. Een ander deel heeft niet eens een computer. Van de 16 hulpvragers die ik heb zijn er, even kijken, 5 die helemaal geen digitaal apparaat hebben, ook geen iPad of een telefoon waar ze op kijken. Zij doen daardoor niet mee in de maatschappij. Daar moeten ook oplossingen voor komen.

Deel 2. Afronding en uitval van hulpvragers thuisadministratie

2.1 Inleiding

Uit onderzoek van de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) komt naar voren dat op het gebied van zelfredzaamheid te veel van burgers gevraagd wordt, met name als er sprake is van financiële problemen (Bovens, Keizer, & Tiemeijer, 2017). Het invullen van allerlei formulieren en het bij elkaar zoeken van relevante papieren om in aanmerking te komen voor formele schuldhulpverlening is een grote klus voor mensen met (langdurige) financiële problemen. Zij hebben vaak te maken met (chronische) stress. Schaarste door een langdurig gebrek aan geld slokt veel cognitieve en mentale kracht oftewel 'bandbreedte' op (Mullainathan & Shafir, 2013). Daardoor kunnen cognitieve functies, zoals het nemen van lange termijn beslissingen en maken van plannen onder druk komen te staan. Dit kan er aan bijdragen dat hulpvragers afhaken, terwijl zij wel hulp bij hun financiële problemen nodig hebben.

Uitval binnen interventies in de schulddienstverlening, schuldpreeventie, ondersteuning voor, tijdens of na een formeel schuldhulpverleningstraject, is al jaren een veelvoorkomend maar ook onderbelicht probleem. Naar schatting valt 18% - 20% van de cliënten uit gedurende een schuldstabilisatietraject (Jungmann & Kruis, 2014; Van Putten & Uiterkamp, 2017). Enkele onderzoeken richten zich op factoren die van invloed zijn op afronding en uitval van cliënten voor of tijdens een schuldstabilisatietraject (Akkermans, 2011; Vreugdenhil, Van Dam, Van Geuns, & Van der Laan, 2014).

In een schuldregeling wordt van mensen veel inspanning gevraagd. Zij leven gedurende drie jaar van een minimaal bedrag en mogen geen nieuwe schulden maken. Dit vraagt om een langetermijnvisie, waaraan het bij een deel van de mensen juist ontbreekt. Vrijwilligers kunnen worden ingezet om uitval voor of tijdens een schuldhulpverleningstraject te voorkomen. Uit recent onderzoek blijkt dat cliënten die ondersteund worden door een vrijwilliger om alle stukken aan te leveren, die nodig zijn voor de start van een schuldhulpverleningstraject, minder vaak voortijdig uitvallen (Bokseveld & Gramberg, 2019). Hulpvragers kunnen ook uitvallen tijdens de ondersteuning door een vrijwilliger. Net als het volhouden van een schuldhulpverleningstraject vergt ook het doorgaan met een ondersteuningstraject met een vrijwilliger een langere termijnvisie.

Een deel van de hulpvragers van een dienst thuisadministratie sluit een ondersteuningstraject positief af. Zij kunnen de administratie (weer) zelf oppakken. Sommigen kloppen na verloop van tijd opnieuw aan voor ondersteuning. Een ander deel wordt ordentelijk en warm doorverwezen naar andere vormen van hulpverlening, zoals schuldhulpverlening, bewindvoering of langdurige ondersteuning. En er is een groep die uitvalt en niet meer bereikbaar is.

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

In dit deelrapport wordt gekeken naar afronding en uitval. De volgende onderzoeksvraag wordt beantwoord: *'Welke factoren hebben invloed op het wel of niet afronden van een ondersteuningstraject thuisadministratie? Hoe kan uitval voorkomen worden?'*

Deze vraag wordt beantwoord op basis van (1) de vragenlijsten die aan het begin van een ondersteuningstraject zijn voorgelegd aan hulpvragers en (2) de vragenlijsten die aan het eind van de ondersteuning zijn voorgelegd aan een vrijwilliger. In totaal zijn 236 eerste vragenlijsten (begin ondersteuning) ingevuld. Vrijwilligers die deze hulpvragers ondersteunden, vulden 143 vragenlijsten in over de 236 ondersteuningstrajecten.

De vrijwilligers gaven in de vragenlijst aan of een hulpvrager het traject had afgerond of vroegtijdig was uitgevallen. Bij non-respons van de vrijwilliger werd dit aan de coördinator gevraagd. Van vijf respondenten was het niet vast te stellen. Voor 231 hulpvragers kon wel worden vastgesteld of zij het ondersteuningstraject hadden afgerond of niet. Afronding was het geval voor 173 van de 231 hulpvragers (73%). 63 hulpvragers vielen uit. Dit betekent dat 27% van de hulpvragers de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet kon invullen in verband met uitval.

In dit deel worden de resultaten van het onderzoek beschreven die verband houden met het al dan niet afronden van een ondersteuningstraject thuisadministratie. Door de non-respons onder hulpvragers (responspercentage van de nulmeting was 35%) kunnen er in dit rapport alleen uitspraken worden gedaan over de hulpvragers die deelnamen aan het onderzoek.

2.2 Schuldsituatie hulpvrager

In het onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam (Vreugdenhil et al., 2014) naar de redenen van cliënten om een formeel schuldhulpverleningstraject te beëindigen, blijkt dat cliënten de gestelde voorwaarden van de schuldhulpverlening het vaakst noemen als reden om te stoppen. Als tweede reden werden de 'eigen gedachten' genoemd, bijvoorbeeld door schaamte om met anderen over de schuld te praten en als derde reden andere verplichtingen, zoals werk, studie of de zorg voor een naaste. Een vierde reden was dat het eigen netwerk geen positieve ideeën had over schuldhulpverlening. Meer dan de helft van de uitgevallen cliënten gaf aan naast financiële problemen nog één of meer andere problemen te ervaren (Vreugdenhil et al., 2014).

Uit het onderzoek bij de Kredietbank Utrecht (Akkermans, 2011) blijkt dat uitvallers uit de schuldhulpverlening een gevarieerde groep vormen, met lage maar ook met hoge schulden, met inkomen uit arbeid of een uitkering. Velen hebben al langere tijd geldzorgen en hoge verwachtingen van de schuldhulp.

Binnen de gezondheidszorg blijken ernstigere klachten en een hogere ervaren behoefte aan een oplossing positief samen te hangen met 'therapietrouw', het volhouden en afmaken van een behandeling (Van Dieren, Rijckmans, & Vingerhoets, 2010). In de schulddienstverlening lijkt stress echter een complicerende factor te spelen. Het hebben van problemen veroorzaakt stress en minder 'bandbreedte'. Dit leidt tot tunnelvisie en korte termijn focus (Mullainathan & Shafir, 2013). Ernstige (financiële) problemen zorgen voor meer noodzaak om de problemen aan te pakken, maar stress als gevolg van de problemen kan er juist toe bijdragen dat de focus ergens anders op wordt gelegd en de problemen niet op lange termijn worden aangepakt of zelfs dat mensen uitvallen.

In dit onderzoek wordt de ernst van de schuldsituatie bepaald door na te gaan of de hulpvrager het afgelopen half jaar bepaalde gebeurtenissen (zie hieronder bij de 3 categorieën) heeft meegemaakt (Madern, 2015). Antwoordmogelijkheden waren: 'nee, nooit', 'ja, een enkele keer (1 of 2 keer)', 'ja, regelmatig (3 keer of vaker)', 'weet ik niet'. Er zijn 3 categorieën gemaakt:

Categorie 1: Geen financiële problemen

Respondenten in deze categorie hebben geen van de gebeurtenissen meegemaakt, of alleen een enkele keer een aanmaning ontvangen.

Categorie 2: Lichte schuldsituatie

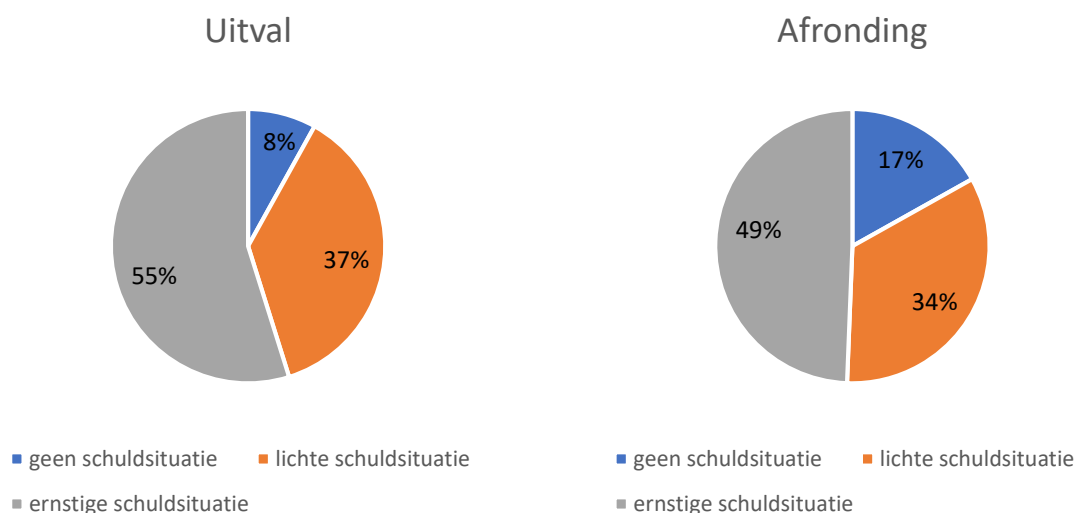
Respondenten hebben regelmatig aanmaningen ontvangen, een enkele keer of regelmatig afbetalingsregelingen getroffen, brieven van incassobureau of deurwaarders ontvangen, achterstanden op de energierekening gehad en/of een enkele keer de huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald.

Categorie 3: Ernstige schuldsituatie

Respondenten hebben regelmatig de huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald, zijn aangemeld bij ZiN/CAK³ in verband met betalingsachterstanden van de zorgverzekering, er is loonbeslag gelegd op het salaris en/of de energie is afgesloten door te laat betalen.

Op basis van de drie categorieën zijn de respondenten die zijn uitgevallen vergeleken met de respondenten die een ondersteuningstraject met een vrijwilliger hebben afgerond.

Figuur 2.1 Schuldsituatie begin ondersteuning van hulpvrager die uitvalt (N=62) en afrondt (N=160)



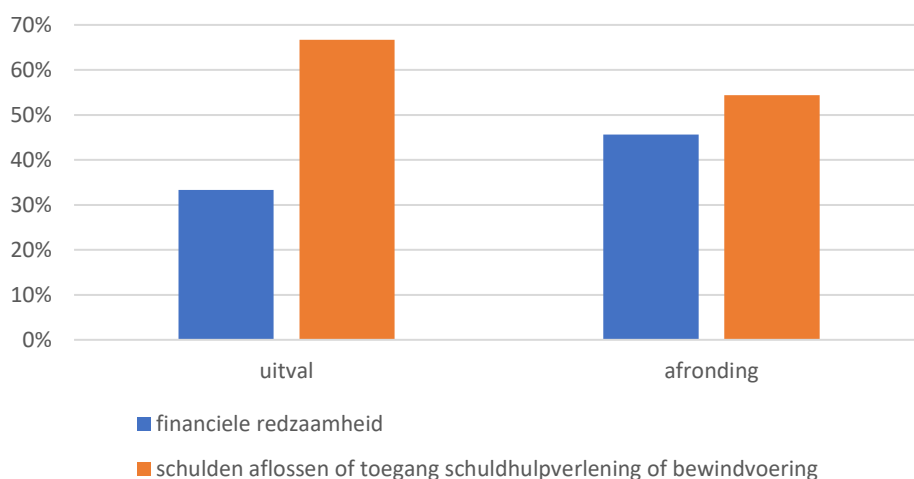
Uit figuur 2.1 blijkt dat respondenten die uitvallen vaker een ernstige schuldsituatie hebben aan het begin van de ondersteuning, dan respondenten die een ondersteuningstraject afronden. Het verschil is echter niet significant. Het is dan ook geen indicatie voor uitval. Wel is het zorgwekkend dat hulpvragers die hulp nodig hebben gezien hun schuldsituatie, niet meer bereikbaar zijn voor en uit beeld zijn bij de vrijwilliger en lokale organisatie.

2.3 Doel ondersteuning

In het ondersteuningstraject met een thuisadministratievrijwilliger is er een onderscheid in doelen te maken tussen aan de ene kant toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid en aan de andere kant schulden aflossen of toegang tot schuldhelpverlening of bewindvoering. Hulpvragers die dit tweede doel hebben, vallen vaker uit dan hulpvragers die als doel van de ondersteuning aangeven toe te willen werken naar financiële (zelf)redzaamheid, zie figuur 2.2.

³ Het CAK nam per 1 januari 2017 de Regeling wanbetalers –voor mensen die 6 maanden of langer hun premie van de zorgverzekering niet hebben betaald- over van Zorginstituut Nederland (ZiN).

Figuur 2.2 Doel van de ondersteuning hulpvragers en uitval (N=63) of afronding (N=160)



Coördinatoren en vrijwilligers kunnen alert zijn op mogelijke uitval als hulpvragers ondersteuning vragen bij het aflossen van schulden of toegang willen krijgen tot schuldhulpverlening of bewindvoering. De ondersteuning omvat niet alleen het in kaart brengen van schuldeisers en hoogten van de schulden. Ook het invullen van formulieren en het dossier op orde brengen om toegang te kunnen krijgen tot de formele schuldhulpverlening is onderdeel van de ondersteuning. Soms ondersteunt een vrijwilliger de hulpvrager (bij enkele schulden) bij het treffen van afbetalingsregelingen. Belangrijk is ook het coachen en informeren van hulpvragers, bijvoorbeeld over de voorwaarden van schuldhulpverlening, verwachtingen en consequenties voor de lange termijn.

Vrijwilliger (72 jaar, Zuid-Holland)

“Mensen haken vroegtijdig af, maar ik heb wel een bijdrage kunnen leveren”

“Het merendeel van de hulpvragers die ik heb gehad, is vroegtijdig afgehaakt. Dat zie je dan wel aankomen, want op een gegeven ogenblik komen ze de afspraken niet na. Dan zijn ze ziek, of hebben ze andere **uitvluchten** en dan raakt het een beetje in het slop. Dan had ik ze toch wel vaak een heel eind op weg geholpen, maar het netjes afronden dat lukte niet. Dat vind ik wel jammer. En dat vind ik ook wel een beetje frustrerend.

Ik stel in mijn aanpak duidelijk doelen en ik pak het systematisch aan, maak goeie afspraken. Ben ik misschien te **bedreigend**? Ik weet het niet. Op een gegeven moment kom je op het punt van: Hoe gaan we verder? Gaan we naar de Kredietbank toe? Gaan we een officiële aanvraag indienen of doen we dat niet? En dat is blijkbaar een lastig punt. Het zijn de **verhalen** over wat de Kredietbank aan eisen stelt, over wat je wel en niet mag doen, hoe kort ze gehouden worden. Dat houdt ze tegen.

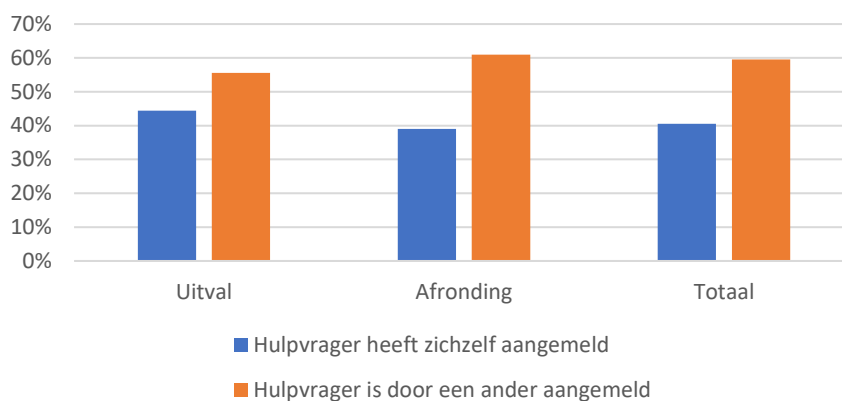
Ik heb het idee dat ik toch wat kan betekenen. Ik heb in ieder geval de administratie op orde kunnen brengen. Dat was wel in alle gevallen een chaos. En ik heb ook besparingen kunnen bereiken van soms flinke bedragen. En misschien hebben ze wel gedacht: Het is nu goed. De administratie is op orde. Dat doel is redelijk bereikt. Alleen is men nog niet uit het financiële probleem. Het uiteindelijke doel waarvoor ze kwamen, een **stabiele situatie**, dat is nog niet bereikt.”

2.4 Motivatie en zoeken naar sociale steun

Gemotiveerd zijn om een ondersteuningstraject te starten is voor hulpvragers van belang, net als om het vol te houden. In een overzichtsstudie van Markslag (1993) worden factoren genoemd die het risico op uitval in de jeugdzorg vergroten. Uit deze studie blijkt dat wanneer de motivatie voor een behandeling in het begin laag is, de kans op uitval groter is. Hulpvragers die ambivalent staan tegenover een behandeling blijken eerder met een behandeling te stoppen.

Hulpvragers die zichzelf hebben aangemeld lijken meer verantwoordelijkheid te voelen voor het werken aan een oplossing of meer gemotiveerd te zijn, dan hulpvragers die zijn aangemeld door iemand anders of een andere organisatie. Gekeken is naar het verschil in uitval en afronding tussen hulpvragers die zichzelf hebben aangemeld en hulpvragers die door iemand anders of door een organisatie zijn aangemeld. Dit is gevraagd aan het begin van de ondersteuning. Er lijkt nauwelijks verschil te zijn, zie figuur 2.3.

Figuur 2.3 Zelf of door een ander aangemeld (N=227)



Het kan zijn dat de motivatie is afgenomen van respondenten die in de loop van het ondersteuningstraject zijn uitgevallen. De motivatie van een hulpvrager is niet stabiel, maar onderhevig aan verandering en beïnvloedbaar door de sociale omgeving.

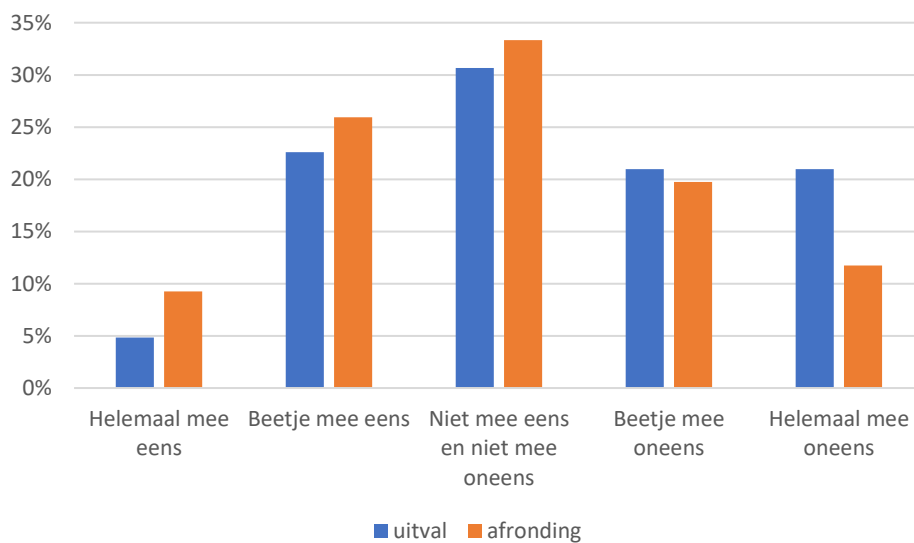
Iemand's sociale omgeving kan van invloed zijn op afronding en uitval van een ondersteuningstraject. Het sociaal netwerk kan bij de ondersteuning worden betrokken. Vrienden of familieleden gaan met de hulpvrager mee naar afspraken of helpen in het volhouden van de ondersteuning. De invloed van sociale steun hangt niet zozeer af van de hoeveelheid sociale steun die iemand ontvangt, maar van de behoefte aan sociale steun (Madern, 2015) alsook de kwaliteit daarvan. Bij het al dan niet zoeken naar sociale steun kan schaamte een rol spelen. Mensen vragen dan niet om steun of denken dat er geen steun is.

Ervaren sociale steun is de spontane, vanuit de omgeving aangeboden hulp, bij gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan. Door te kijken in hoeverre iemand hulp vraagt in diens de omgeving kan de mate van 'zoeken naar sociale steun' worden onderzocht. Mensen die meer sociale steun ervaren en zoeken, hebben een grotere kans dat zij hun administratie beter bijhouden en de voorwaarden van hun financiële producten beter weten (Madern, 2015).

In dit onderzoek wordt het 'zoeken naar steun' van respondenten in kaart gebracht, door middel van de volgende stellingen (Knoll & Schwarzer, 2002):

1. In moeilijke situaties vraag ik het liefst anderen om hulp.
 2. Telkens als ik in de put zit, zoek ik iemand die me weer kan opvrolijken.
 3. Als ik me zorgen maak, zoek ik iemand om mee te praten.
 4. Als ik niet weet hoe ik met een situatie om moet gaan, vraag ik anderen wat zij zouden doen,
 5. Telkens als ik hulp nodig heb, vraag ik om hulp.
- Respondenten konden op een schaal van 1 (helemaal mee eens) tot 5 (helemaal mee oneens) aangeven wat ze van de stellingen vonden. De stellingen zijn samengevoegd tot één schaal, die aangeeft in hoeverre respondenten zoeken naar steun. Hoe hoger de score (helemaal mee oneens) hoe *minder* sprake er is van 'zoeken naar steun'.

Figuur 2.4 Zoeken naar sociale steun bij uitval (N=62) en afronding (N=162)



In figuur 2.4 zijn de verschillen tussen zoeken naar sociale steun bij uitval en afronding naast elkaar weergegeven. Hieruit blijkt dat respondenten die meer zoeken naar sociale steun het ondersteuningstraject vaker afronden. Zoeken naar steun betekent open staan voor ondersteuning van anderen.

2.5 Vertrouwen in financiële vaardigheden

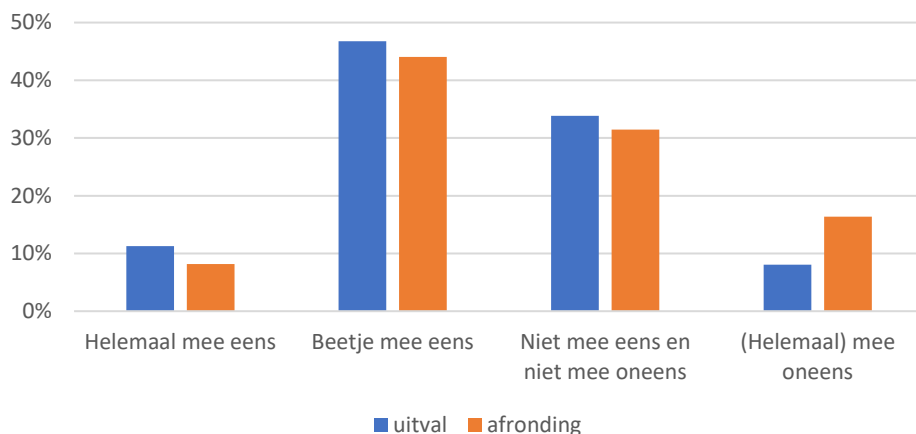
Er is een verband tussen ernst van de financiële problemen en verminderd vertrouwen in eigen financiële vaardigheden (Van Middendorp et al., 2019). Volgens de sociaal cognitieve leertheorie zullen mensen meer geneigd zijn om aan activiteiten en taken deel te nemen, deze vol te houden en af te maken als er sprake is van een sterkere mate van vertrouwen in eigen (financiële) vaardigheden ('*self efficacy*') (Bandura, 1986; Lown, 2011). Meer vertrouwen in eigen vaardigheden kan resulteren in gezonder financieel gedrag, zoals het aanpakken van financiële problemen en het afronden van een ondersteuningstraject.

Vertrouwen in eigen financiële kunnen is geoperationaliseerd aan de hand van de '*financial self efficacy scale*' (Lown, 2011). De stellingen die het vertrouwen in iemands eigen financiële vaardigheden inzichtelijk maken zijn:

1. Ik vind het moeilijk om me aan mijn planning te houden, als ik een onverwachte rekening krijg.
2. Het is voor mij een uitdaging om mijn financiële doelen te halen.
3. Krijg ik onverwachte kosten? Dan moet ik meestal geld lenen.
4. Heb ik plotseling ergens geld voor nodig? Dan vind ik met moeite een oplossing.
5. Ik geloof niet dat ik zelf mijn geldzaken kan bijhouden.

Op een schaal van 1 (helemaal mee eens) tot 5 (helemaal mee oneens) kon worden aangegeven wat respondenten van de stellingen vonden. De stellingen zijn samengevoegd tot één schaal, die aangeeft in hoeverre respondenten vertrouwen in hun financiële vaardigheden. Hoe hoger de score ((helemaal) mee oneens) hoe *meer* sprake er is van ‘vertrouwen in financiële vaardigheden’.

Figuur 2.5 Vertrouwen in financiële vaardigheden hulpvragers bij uitval (N=62) en afronding (N=159)



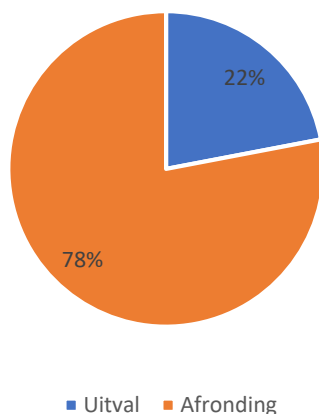
Uit figuur 2.5 blijkt dat respondenten die het traject afronden iets meer vertrouwen hebben in hun financiële vaardigheden. Het verschil is niet significant. De meting is gedaan aan het begin van de ondersteuning. Vertrouwen in financiële vaardigheden kan, net als motivatie, veranderen en is beïnvloedbaar door een hulpverlener of de omgeving. Investeren in het vertrouwen in eigen financiële kunnen van hulpvragers kan wel van belang zijn om uitval te voorkomen.

2.6 Migranten en uitval

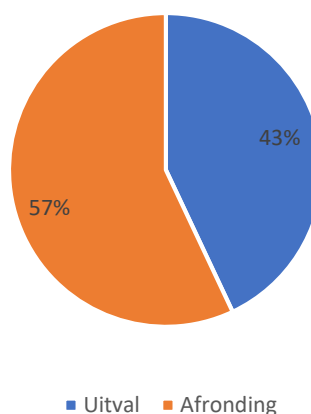
Van de respondenten is 28% (63 van de 229) niet in Nederland of België geboren. Uit het onderzoek blijkt dat respondenten die niet in Nederland of België zijn geboren, zogenoemde migranten, vaker uitvallen dan mensen die in Nederland of België zijn geboren, zie figuur 2.6.

Figuur 2.6 Afronding en uitval respondenten geboren in Nederland of België (N=166) en migranten (N=63)

In Nederland of België geboren



Migranten



Een verklaring zou kunnen zijn dat de ondersteuning onvoldoende aansluit op de wensen en verwachtingen van migranten. Een taalbarrière en/of cultuurverschil kan bijdragen aan onbegrip en uitval. Wat is nodig om deze hulpvragers wel goed te kunnen ondersteunen? Deze vraag zouden mogelijk in vervolgonderzoek beantwoord kunnen worden.

2.7 Andere problemen hulpvrager

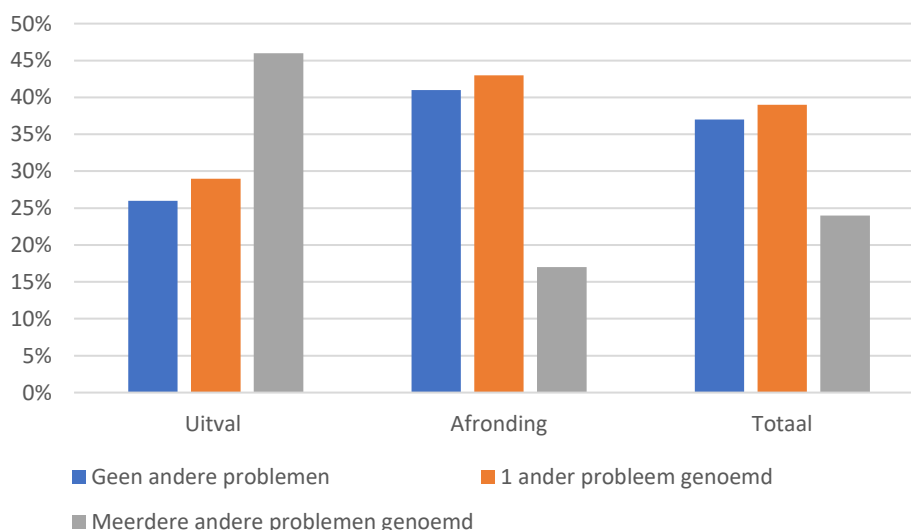
Uit het onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam kwam naar voren dat meer dan de helft van de cliënten die een formeel schuldhulpverleningstraject beëindigd, aangaf naast de schulden nog één of meer andere problemen te ervaren, met name psychische en lichamelijke problemen (Vreugdenhil et al., 2014). De andere problemen kunnen eraan bijdragen dat de focus op en het belang van het oplossen van de financiële problemen verschuift naar de andere problemen. Dat zou ook het geval kunnen zijn bij hulpvragers met administratieve dan wel financiële problemen die ondersteund worden door vrijwilligers.

Uit onderzoek naar de vrijwillige inzet bij jongere hulpvragers blijkt dat ondersteuning door vrijwilligers bij jongeren met een licht bovengemiddeld risico op probleemgedrag positieve effecten heeft, maar dat dit niet het geval hoeft te zijn bij 'notoire probleemjongeren'. Doeltreffende maatjesprojecten moeten oog hebben voor de doelgroep, haar problemen en de (on)mogelijkheden om hier via vrijwilligers in positieve zin verandering in aan te brengen (Dekker, Van Straaten, & El Kaddouri, 2013). Voor hulpvragers met complexe of meervoudige problematiek kan de ondersteuning van een vrijwilliger onvoldoende zijn.

Uit onderzoek van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie komt de toename van hulpvragers met complexe problematiek naar voren (Eline De Smet & Van Middendorp, 2019). Het is een punt van aandacht waar de grenzen van de ondersteuning van vrijwilligers liggen en voor welke doelgroep vrijwilligers ingezet kunnen worden.

Aan vrijwilligers werd aan het eind van de ondersteuning gevraagd naar problemen bij de hulpvrager die de ondersteuning moeilijk maakten. Gevraagd werd naar 'relatieproblemen', 'opvoedproblemen', 'taalproblemen', 'lichamelijke gezondheidsproblemen', 'licht verstandelijke beperking', 'verslavingsproblemen', 'psychische/psychiatrische problemen' en 'andere problemen'. De respondenten die zijn uitgevallen zijn vergeleken met de respondenten die het ondersteuningstraject hebben afgerond en met de totale respondentengroep.

Figuur 2.7 Andere problemen hulpvragers uitval (N=35), afronding (N=96) en totaal (N=131)



Figuur 2.7 laat zien dat hulpvragers die meerdere problemen hebben vaker uitvallen. Het kan zijn dat door de ondersteuning de ergste -korte termijn- problemen zijn aangepakt en voortzetting een lange termijn visie vergt. Ook kan het zijn dat de andere problemen te veel beslag leggen op het denk- en doenvermogen van hulpvragers en er daardoor geen ruimte (meer) is om de ondersteuningstraject met de vrijwilliger voort te zetten. Aangezien de vragenlijst aan de vrijwilliger is voorgelegd aan het einde van de ondersteuning kan het ook zijn dat vrijwilligers de problemen, die er nog meer speelden en die goede ondersteuning moeilijk maakten, aangrepen om de uitval te verklaren. Dit kan de resultaten vertekenen. Toch biedt het verschil voldoende aanknopingspunten om hulpvragers met (meerdere) andere problemen extra in de gaten te houden en (ook) andere hulpverlening aan te bieden.

2.8 Reden van uitval volgens vrijwilligers en werkaliantie

Vrijwilligers werd de open vraag gesteld wat de mogelijke reden was van de eventuele uitval van hun hulpvrager. Van degenen die te maken hadden gehad met uitval en hierop reflecteerden gaven de meeste vrijwilligers aan dat de reden waarom het ondersteuningstraject werd beëindigd het niet aanwezig zijn van de hulpvrager was, dat afspraken niet werden nagekomen of er sprake was van een plotselinge verhuizing. Deze vrijwilligers reflecteerden niet verder op de mogelijke onderliggende reden(en). De antwoorden konden worden onderverdeeld in 4 categorieën, zie tabel 2.1.

Tabel 2.1 Indeling antwoorden vrijwilligers open vragen reden uitval

	Hulpvrager was niet aanwezig/ afspraken werden niet nagekomen	Stress, drukte en andere problemen	Verkeerde verwachtingen of aanpak	Antwoord ontbrak of er was geen reden volgens de vrijwilliger
Reden uitval (N=61)	33%	31%	20%	16%

In de open antwoorden van de vrijwilligers werden drukte, stress en andere problemen, zoals een verslaving of depressie genoemd als reden van de uitval van hulpvragers. Door andere problemen kan iemand stress ervaren en geen behoefte/ruimte, tijd of bandbreedte meer hebben voor de ondersteuning. Vooral als de ondersteuning energie kost die er niet (meer) is. Dit is aangegeven door 19 vrijwilligers (31%). De problematiek kan ook te complex zijn voor een vrijwilliger. Een van de citaten:

Vrijwilliger: "Zij had moeite met haar afspraken nakomen in verband met haar depressie. Daarnaast kreeg zij andere hulp aangeboden doordat zij via haar kinderen bij Veilig Thuis terecht kwam."

Volgens 12 vrijwilligers (20%) lag de reden van de uitval in verkeerde verwachtingen van of de aanpak van de vrijwilliger. Een van de citaten:

Vrijwilliger: "Helaas dacht de hulpvrager dat wij alles voor haar op zouden lossen zonder dat zij enige inspanning hoefde te leveren."

De wederzijdse verwachtingen kwam ook naar voren in de antwoorden op de tweede open vraag aan vrijwilligers, hoe vroegtijdige beëindiging voorkomen had kunnen worden. De meeste vrijwilligers (80%) hebben 'geen idee' of geven aan dat de vroegtijdige beëindiging niet voorkomen had kunnen worden (49 van de 61). Van de vrijwilligers die wel een antwoord gaven, zeiden de meesten dat het voorkomen had kunnen worden als hulpvragers de afspraken waren nagekomen (7 van 61, 11%) of verwachtingen beter waren afgestemd (5 van 61, 8%). Twee vrijwilligers geven de volgende antwoorden:

Vrijwilliger: "Hulpvrager had grote moeite met het schuldhulpverleningstraject. Wilde eigenlijk zeggenschap over haar financiën niet verliezen."

En een andere vrijwilliger: *“Ik heb veel druk gezet om haar in het [schuldsaneringstraject] te krijgen (bijv. gebeld naar haar werkgever om contact te krijgen) en ik vermoed dat zij dat inbreuk op haar autonomie vond. Maar als ik dat niet gedaan had, was zij helemaal van de radar verdwenen (en niet in het [schuldsaneringstraject] gekomen)”*.

De autonomie van mensen met financiële problemen staat onder druk. Deurwaarders kunnen beslag leggen, instanties kunnen geld afschrijven van de rekening van een hulpvrager, er kan een bestuursrechtelijke premie worden opgelegd, toeslagen kunnen automatisch verrekend worden en er kan zelfs sprake zijn van een (dreigende) huisuitzetting (Jungmann, Lems, van Beek, Vogelpoel, & Wesdorp, 2014). Als de autonomie in het gedrang komt, zijn mensen geneigd zich te verzetten. Deze reflex wordt *reactance* genoemd. Reactance is te herkennen aan een reeks gedragingen, zoals agressie en boosheid, een hulpeloze houding of zichzelf beter voordoen dan de situatie is (Dam et al., 2014). Reactance staat voor een menselijke reactie op situaties waarin iemand iets wordt opgedrongen, keuzes zijn afgenomen of alternatieven beperkt, waarbij iemand het gevoel heeft dat de autonomie is beperkt en dat eigenwaarde en vrijheid zijn aangetast (Hermans & Menger, 2009). Rekening houden met de autonomie van de hulpvrager is van belang om weerstand te voorkomen.

De relatie tussen een hulpvrager en ondersteuner (vrijwilliger of beroepskracht) is van invloed op de effectiviteit van een ondersteuningstraject. Een vastgelopen relatie en een gebrek aan overeenstemming tussen de hulpvrager en ondersteuner over het probleem, het doel en de behandeling kunnen indicatoren zijn voor uitval. In de werkalliantie staat de bewuste en doelgerichte samenwerking tussen de hulpvrager en de ondersteuner centraal (Menger, 2018). Bij een goede kwaliteit werkalliantie is er sprake van gezamenlijke doelgerichtheid, gezamenlijke taakgerichtheid en wederzijdse binding.

Gezamenlijke doelgerichtheid en taakgerichtheid tussen de hulpvrager en ondersteuner is van belang voor de manier van ondersteunen en het verloop van het traject. Uitval kan te wijten zijn aan een gebrek aan overeenstemming over de ernst van het probleem. Dan is er ook geen overeenstemming over de noodzaak van de interventie. Het ontbreken van overeenstemming kan komen doordat de hulpvrager geen zelfinzicht heeft, geen inzicht heeft in het probleem of niet ziet hoe het probleem aan te pakken (Dam et al., 2014). Bij het derde kenmerk van de werkalliantie –binding– gaat het erom dat de hulpvrager en ondersteuner zich in voldoende mate gebonden voelen aan het gezamenlijke traject en aan elkaar (Menger, 2018). Bij een goede werkalliantie is er een ‘klik’ tussen hulpvrager en ondersteuner en is sprake van het voortdurend afstemmen van doelen en taken. Bij gebrek hieraan kunnen over en weer verkeerde verwachtingen ontstaan.

Uitval kan te wijten zijn aan het ontbreken van overleg over doelen en verwachtingen of aan het feit dat de doelen niet aansluiten bij de wensen van de hulpvrager.

Een citaat uit de open antwoorden:

Vrijwilliger: *“Voorafgaand had bij mevrouw misschien duidelijker gemaakt kunnen worden dat het niet altijd leuk is. Ik begreep dat het traject begonnen is toen ze in paniek was om de map voor schuldhelpverlening te vullen (door een ander maatje). Vervolgens ben ik ingestapt om administratie op orde te brengen, maar bij elke vraag schoot ze in het verweer. Het was lastig voor haar om open over de financiële keuzes te spreken.”*

Duidelijk moet zijn in hoeverre de hulpvrager zelf in actie moet blijven of komen. Het lijkt alsof de doelen en taken tussen hulpvragers en vrijwilliger niet altijd voldoende worden afgestemd. Ook gespreksvoering is van belang. Bij een confronterende en directieve manier van gespreksvoering wordt de autonomie aangetast en dat kan weerstand oproepen bij de hulpvrager. Een reflectieve en ondersteunende gespreksvoering is van belang om weerstand te voorkomen (Dam et al., 2014).

Vrijwilliger (61 jaar, Overijssel)

“Ik haal voldoening uit de hulpvragers die het traject afronden”

“Wat mij opvalt als we in een gezin komen of bij mensen alleen, dat er al heel lang heel veel problemen zijn, voordat er hulp wordt ingeschakeld. Er zijn al deurwaarders, er zijn al dreigende huisuitzettingen of je moet heel veel moeite doen om een energieafsluiting te voorkomen.

Bij sommigen ben je na een jaar nog heel **intensief** bezig. Dan gaan we door of we zoeken andere begeleiding. Die groep die na een jaar nog steeds intensief begeleid wordt, die zal het na 2 jaar ook niet zelf kunnen. Die moet in een soort budgetbeheerrekening of een regeling bij de Stadsbank, zodat de vaste lasten in ieder geval betaald worden en dat ze hun weekgeld krijgen. Dat willen ze niet altijd, want dan zijn ze voor hun gevoel het overzicht over het geld kwijt. Maar in feite wordt hun geld wel beheerd en de **vaste lasten** worden netjes betaald, de huur de zorgverzekering, gas en water, noem maar op. Om ze daarvan te overtuigen, dat is bij de één makkelijker dan bij de ander.

Een traject is geslaagd als alle zaken geregeld zijn, dat het of bij de Stadsbank loopt of dat ze zelf alles kunnen. Ik schat dat 60 à 65% wel redelijk goed wordt afgesloten. En dat bij 35% na een aantal maanden, het contact er niet meer is. Het is toch een stukje onwil. Dat vind ik jammer, maar ik heb me er maar bij neergelegd. Ik haal mijn voldoening uit die 65%, waar het wel lukt.”

2.9 Samenvatting en aanbevelingen

In dit deel van het rapport werd de vraag beantwoord: *‘Welke factoren hebben invloed op het wel of niet afronden van een ondersteuningstraject thuisadministratie? Hoe kan uitval voorkomen worden?’* Vrijwilligers en coördinatoren gaven aan of een ondersteuningstraject was afgerond of dat de hulpvrager het traject vroegtijdig had beëindigd. Op basis van de vragenlijsten die de hulpvragers aan het begin van de ondersteuning hadden ingevuld, kon de groep die het traject had afgerond vergeleken worden met de groep die was uitgevallen. Op basis van die resultaten en de antwoorden van vrijwilligers op de open vragen naar de reden van de uitval en hoe het voorkomen had kunnen worden, kan een aantal aanbevelingen worden gedaan.

Hulpvragers met een ernstige schuldsituatie vallen iets vaker uit dan hulpvragers met een minder ernstige schuldsituatie. Het verschil is klein, maar wel zorgelijk. De kans op uitval is groter bij hulpvragers die als doel van de ondersteuning aangeven schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening of bewindvoering. Redenen hiervoor kunnen overeenkomen met de redenen die genoemd worden om na een intake bij schulddienstverlening af te haken, zoals de gestelde voorwaarden van de schuldhulpverlening. Hulpvragers die door een vrijwilliger worden ondersteund bij het krijgen van toegang, kunnen tijdens de ondersteuning inzicht krijgen in de voorwaarden en vervolgens afhaken.

Het verband tussen motivatie en uitval en tussen vertrouwen in financiële vaardigheden en uitval is niet aangetoond in dit onderzoek. Wel maakt het onderzoek duidelijk dat de kans op uitval groter is voor hulpvragers die minder zoeken naar sociale steun.

Aanbeveling: Besteed aandacht aan het in kaart brengen van het **sociale netwerk** van de hulpvrager en probeer bij te dragen aan het vergroten van dit netwerk. Geef de vrijwilligers hierover voorlichting of betrek hier andere ondersteuners bij.

Uit het onderzoek komt naar voren dat migranten vaker uitvallen dan hulpvragers die in Nederland of België zijn geboren. Wat is de verklaring hiervoor? Welke (andere) ondersteuning is nodig om deze

groep wel goed te kunnen ondersteunen? Vervolgonderzoek en het gesprek hierover is van belang om deze groep beter te kunnen bedienen.

Aanbeveling: Onderzoek en bespreek de reden dat **migranten** vaker uitvallen en pas de dienstverlening aan op deze groep, zodat ook zij goede en passende ondersteuning krijgen.

Hulpvragers die volgens vrijwilligers meerdere andere problemen hebben, vallen vaker uit. Uit de kwalitatieve data komt naar voren dat -volgens vrijwilligers- stress, drukte en problemen een reden kan zijn van uitval. Dit zou voor een vrijwilliger een signaal kunnen zijn om (eerder) hulp in te roepen van de coördinator en/of beroepskrachten. Aan de andere kant kan de vraag gesteld worden of hulpvragers met meerdere of complexe problematiek wel bij vrijwilligers thuisadministratie passen. Niet alle hulpvragers kunnen worden geholpen door een vrijwilliger. Moet er vaker sprake zijn van een combinatie-ondersteuning door een beroepskracht en een vrijwilliger?

Aanbeveling: Bekijk of de **doelgroep** van de dienst thuisadministratie is afgebakend, in hoeverre vrijwilligers te maken krijgen met (te?) complexe problematiek en wat de rolverdeling is tussen en verantwoordelijkheden van beroepskrachten en vrijwilligers.

De relatie tussen een hulpvrager en vrijwilliger is van invloed op de effectiviteit van een ondersteuningstraject. Bij een goede kwaliteit werkalliantie is sprake van gezamenlijke doelgerichtheid, gezamenlijke taakgerichtheid en wederzijdse binding. Door rekening te houden met de autonomie van hulpvragers kan weerstand en uitval worden voorkomen.

Aanbeveling: Zorg voor een uitgebreide en gestructureerde intake met nieuwe hulpvragers en vrijwilligers, waarin het doel van de ondersteuning, motivatie voor de ondersteuning en **verwachtingen** (over en weer) besproken worden. Besteed aandacht aan een goede koppeling tussen een hulpvrager en vrijwilliger. Bespreek de taken en verantwoordelijkheden van de hulpvrager en de vrijwilliger, de voorwaarden van de ondersteuning en hoe en wanneer een traject beëindigd kan worden. Hou rekening met de behoefte aan autonomie van hulpvragers en vrijwilligers.

Uitval betekent dat het ondersteuningstraject nog niet is afgerond en het doel van het traject nog niet is gehaald. De problemen zijn nog niet voldoende aangepakt. Geef hulpvragers ook na uitval de kans om weer aan te kloppen voor hulp.

Aanbeveling: Geef bij uitval de hulpvrager de **kans** om terug te komen als er (weer) een hulpvraag is. Dat kan door bijvoorbeeld een ansichtkaart zonder envelop bij de hulpvrager te bezorgen, met de contactgegevens en de mogelijkheid om weer hulp te vragen.

Wat er verandert bij hulpvragers die een ondersteuningstraject met een vrijwilliger afronden, komt naar voren in **deel 3. Verandering hulpvragers thuisadministratie**.

Hulpvrager (60 jaar, Overijssel)

“Alle financiële zaken lopen nu gewoon weer normaal”

“Ik heb nooit zonder geld gezeten. Want als ik geen geld had, dan pakte ik de **gitaar** en ging ik op straat staan en had ik weer tien gulden. Een pakje shag en een halve fles jenever. Ja, daar kwam ik de dag wel mee door. En de volgende dag idem dito. Zo heb ik altijd geld gehad. Ik kreeg een vriendin en ging daar wonen. Toen kreeg ik ineens een **factuur** van al mijn premies van het ziekenfonds die niet betaald waren. Ik kwam in een hele andere verzekering terecht. Dat kon ik niet betalen en toen ben ik bij Maatschappelijk Werk terecht gekomen. Sindsdien heb ik contact met mijn vrijwilliger en zijn we ook naar de Stadsbank gegaan.

Mijn vrijwilliger kent heel veel mensen die ik never nooit niet zou kennen. Hij heeft het allemaal geregeld, al die financiële dingen, zoals de verzekering. Mijn vrijwilliger vraagt altijd vrijstelling aan van gemeentelijke belastingen. Alle financiële zaken lopen nu gewoon weer **normaal**. Voor het eigen risico is een betalingsregeling getroffen. Mijn vrijwilliger komt hier nu bijna 3 jaar. Het is voor de periode dat ik bij de Stadsbank loop. Dat is tot januari.

Vroeger, voordat ik aan de bel trok, dronk ik ontzettend veel. Ik ben alcoholist geweest. Nu drink ik al bijna 5 jaar niet meer. Ik heb leuk **contact** met de buurvrouw hiernaast. Naar de burelen verderop loop ik elke dag wel een keertje. Het liefst ga ik naar [de Randstad], daar wonen mijn kinderen. Maar het reizen is duur en ik heb geen auto. Als de vrijwilliger niet bij me zou zijn gekomen? Dan had ik mijn gitaar gepakt en was ik naar [de Randstad] vertrokken.”

Deel 3. Verandering hulpvragers thuisadministratie

3.1 Inleiding

Vaak ligt de nadruk bij evaluaties van interventies op de **output** (hoeveel mensen zijn er bereikt, hoeveel vrijwilligers ingezet, etc.) en niet op de **outcome**: het maatschappelijke effect, de veranderingen in competenties, gedrag, houding en welbevinden van hulpvragers. Is de hulpvrager financieel (zelf)redzamer en/of zijn (grotere) financiële problemen voorkomen? Dit onderzoek geeft inzicht in of en zo ja wat er bij hulpvragers verandert tijdens de ondersteuning door een vrijwilliger. Daarbij wordt niet gesproken van 'de effectiviteit van thuisadministratie'. In dit onderzoek kan niet geconcludeerd worden dat de veranderingen die worden aangetoond, veroorzaakt worden door de interventie. Bij veel interventies, zo ook bij thuisadministratie, is de invloed van andere factoren niet uit te sluiten.

Het resultaat van thuisadministratie hangt voor een deel af van de methode die wordt gebruikt. Voor een groter deel gaat het om de kwaliteit van de relatie tussen de hulpvrager en vrijwilliger, de kwaliteit van de inzet of aanpak van de vrijwilliger en de randvoorwaarden van de lokale organisatie. Het grootste deel van het succes of falen van een interventie is toe te schrijven aan hulpvrager en omgevingsfactoren en de hoop en verwachtingen van de hulpvrager (Omlo, Bool & Rensen, 2013).

In dit deelrapport kan voor de groep respondenten die meerdere vragenlijsten hebben ingevuld (nulmeting aan het begin van de ondersteuning, meting aan het eind en een half jaar na afloop) aangetoond worden welke veranderingen zijn opgetreden en of zij tevreden zijn met de ondersteuning. Dit veranderingsonderzoek levert belangrijke inzichten op en aanbevelingen om de ondersteuning te verbeteren.

In dit deel wordt de volgende **onderzoeksvraag** beantwoord: *'Welke veranderingen treden op in inkomen en schulden, financiële kennis en vaardigheden, financieel gedrag, vertrouwen in financiële vaardigheden, tijdoriëntatie, sociale steun, gevoel van tevredenheid en gezondheid van hulpvragers gedurende en na de ondersteuning door een vrijwilliger?'*

De onderzoeksvraag wordt beantwoord op basis van de antwoorden van de respondenten die zowel de eerste vragenlijst aan het begin, als de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning hebben ingevuld. 39% van de hulpvragers die de eerste vragenlijst invulden, deed dat ook met de tweede vragenlijst (93 van de 236). 25% van de respondenten (59 van 236) vulde daarna ook de derde vragenlijst in, een half jaar na afloop van een ondersteuningstraject.

In dit deel van het rapport worden de resultaten van het onderzoek beschreven die verband houden met afronding en de mogelijke verandering bij de respondenten. De non-respons bias kan ervoor zorgen dat een bepaalde groep hulpvragers de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet heeft ingevuld en er daardoor een vertekend beeld ontstaat van de verandering van hulpvragers. Om die reden is in deel 2 de groep die de ondersteuning vroegtijdig heeft beëindigd besproken. Deze hulpvragers hadden wel aan de nulmeting meegedaan, maar de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet ingevuld. Daarnaast is er ook een groep die het ondersteuningstraject wel heeft afgerond, maar de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet heeft ingevuld. Het kan zijn dat vooral hulpvragers die het traject naar tevredenheid afrondden en die positieve veranderingen ervaren, deel blijven nemen aan het onderzoek. Ook kan het zijn dat hulpvragers sociaal wenselijke antwoorden geven aan het eind en een half jaar na afloop van de ondersteuning. Dit kan zorgen voor een vertekend beeld. De resultaten zijn dan ook niet generaliseerbaar. De uitspraken worden gedaan over de hulpvragers die deelnamen aan het onderzoek. Om uitspraken te kunnen doen over alle hulpvragers die ondersteuning krijgen van een vrijwilliger thuisadministratie is meer onderzoek nodig.

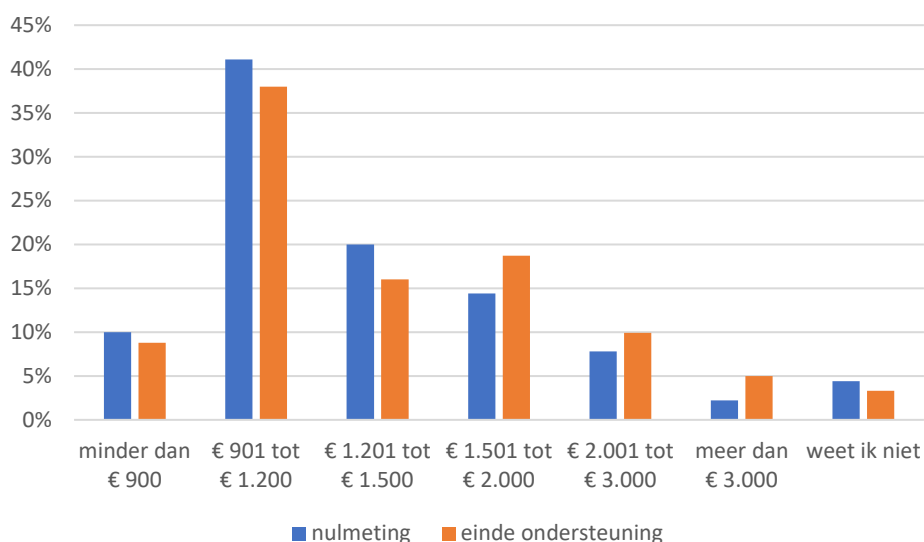
3.2 Verandering in inkomen en schulden

De meeste respondenten hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zij krijgen een ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering of bijstand (42 van de 90 respondenten, 47%). Dit blijft bij benadering gelijk in de tweede meting, aan het eind van de ondersteuning (45 van 90 respondenten, 50%). De meeste respondenten (72%) hebben geen partner waarmee zij samenwonen en inkomen delen. Bij de tweede meting heeft ook het merendeel (68%) geen partner.

Meer dan de helft van de hulpvragers heeft aan het begin van de ondersteuning een laag tot zeer laag inkomen van € 1.200 per maand of lager. Zowel bij de eerste als bij de tweede meting heeft 42% van de respondenten de toeslagen bij het huishoudinkomen opgeteld.

Het inkomen lijkt iets toe te nemen tijdens de ondersteuning door de vrijwilliger, zie figuur 3.1. Vrijwilligers kunnen ondersteunen bij het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen, zoals toeslagen of bijzondere bijstand.

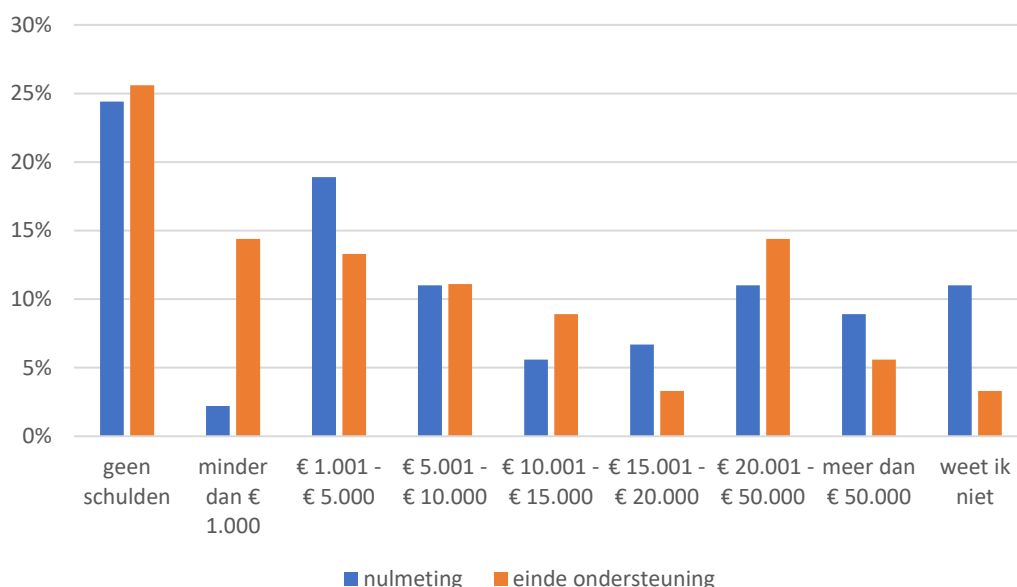
Figuur 3.1 Netto huishoudinkomen respondenten eerste en tweede meting (N=90)



Bij respondenten die aan alle drie de meetmomenten hebben deelgenomen is nauwelijks verschil in toename of afname van inkomen te zien. Op de langere termijn is er dus geen sprake van een toename in inkomen van respondenten die zijn ondersteund door een thuisadministratie vrijwilliger. Het kan zijn dat de inkomensondersteunende voorzieningen niet (meer) worden aangevraagd, als de vrijwilliger uit beeld is.

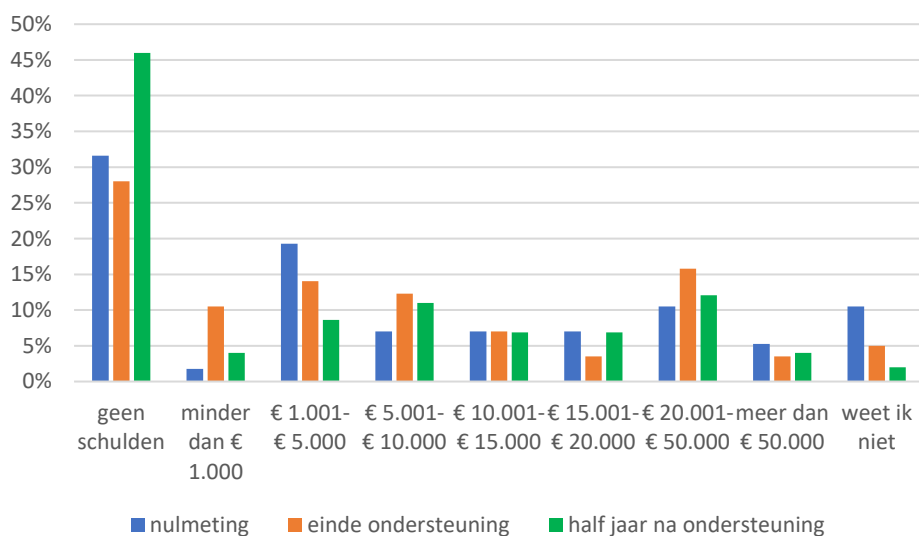
In de vragenlijsten is gevraagd naar de hoogte van de betalingsachterstanden en schulden. In figuur 3.2 staan de resultaten van de nulmeting en de meting aan het eind van de ondersteuning. Het aantal respondenten dat aangeeft geen schulden te hebben neemt toe. Het aantal respondenten dat aangeeft schulden tussen de € 1.000 en € 5.000 euro te hebben neemt af. Deze groep komt voor een deel terug in de toename van een schuld van minder dan € 1.000. Het aantal respondenten neemt af dat geen idee van de hoogte van de schulden heeft.

Figuur 3.2 Hoogte schulden respondenten eerste en tweede meting (N=90)



In figuur 3.3 staan de hoogten van de schulden van respondenten die deel hebben genomen aan de drie metingen op een rij. Hieruit blijkt dat na afloop van de ondersteuning de hoogte van de schulden verder afneemt. Vooral de groep zonder betalingsachterstanden en schulden neemt toe.

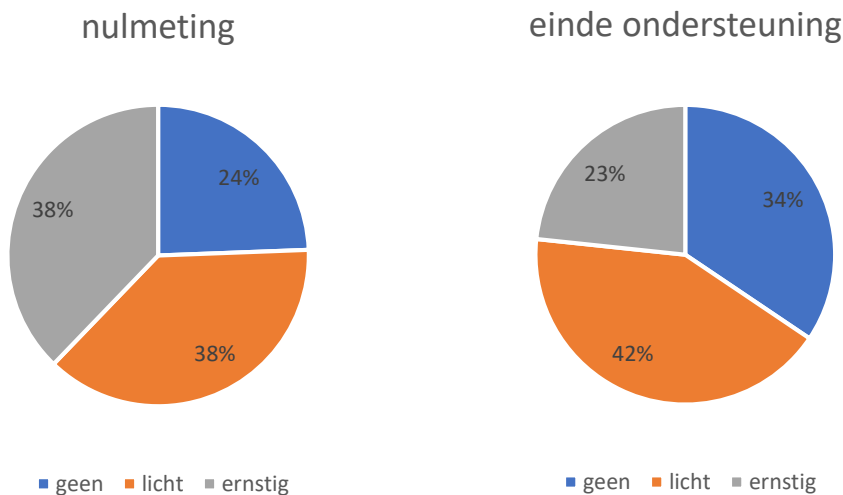
Figuur 3.3 Hoogte schulden eerste, tweede en derde meting (N=57)



Vrijwilligers ondersteunen bij het verkrijgen van toegang tot schuldhulpverlening. Aan het eind van het ondersteuningstraject wordt er meer gebruik gemaakt van schuldhulpverlening. Bij respondenten die de nulmeting en eindmeting hebben ingevuld neemt het gebruik van schuldhulpverlening toe van 18% naar 37% (N=90). Onder schuldhulpverlening valt (in de vragenlijst): 'advies, budgetcursus en budgetbegeleiding', 'budgetbeheer en inkomensbeheer', 'beschermingsbewind', 'schuldregeling (minnelijke regeling)', 'WSNP', 'saneringskrediet, herfinanciering of betalingskrediet' en 'overige schuldhulpverlening'. Bij respondenten die aan de drie meetmomenten hebben deelgenomen maakt 14% bij de nulmeting, 28% bij de meting einde ondersteuning en 24% een half jaar na afloop van de ondersteuning (nog) gebruik van schuldhulpverlening (N=58).

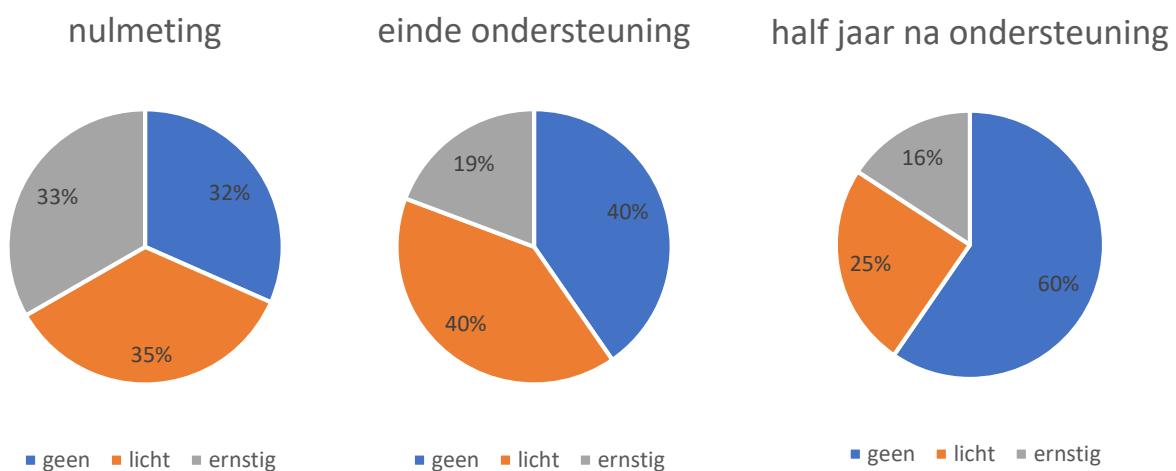
In dit onderzoek wordt de ernst van de schuldsituatie bepaald door na te gaan of de hulpvrager het afgelopen half jaar bepaalde gebeurtenissen heeft meegemaakt (Madern, 2015). Zie voor de categorieën en indicatoren deel 2, paragraaf 2.2. Op basis van de antwoorden is een indeling gemaakt in respondenten zonder financiële problemen, met een lichte schuldsituatie en met een ernstige schuldsituatie. Er is sprake van een afname in de ernst van de schuldsituatie en een toename van geen financiële problemen tijdens de ondersteuning door een vrijwilliger (figuur 3.4).

Figuur 3.4 Ernst van de schuldsituatie respondenten begin en einde ondersteuning (N=90)



Er is sprake van een verdere afname in de schuldsituatie bij de respondenten die deel hebben genomen aan de drie metingen (figuur 3.5). Hierbij moet opgemerkt worden dat de groep die geen financiële problemen heeft en alle drie de metingen invult bij de nulmeting groter is. Dit kan erop duiden dat de groep die alle metingen invult bereid is om deel te blijven nemen aan het onderzoek, omdat het (financieel) beter gaat.

Figuur 3.5 Ernst van schuldsituatie respondenten eerste, tweede en derde meting (N=57)



Figuur 3.5 laat zien dat er respondenten zijn die ook op langere termijn baat hebben bij de verandering die zij hebben doorgemaakt tijdens de ondersteuning door de vrijwilliger. In de volgende paragrafen wordt bekeken of dit ook is aan te tonen voor andere factoren.

“We sparen voor het eigen risico”

“Sinds mijn man ziek is, komt er alleen maar een WIA-uitkering binnen en verder niks. Dan zie je op een gegeven moment door de bomen het bos niet meer. Je moet zorgen dat je het rond breit. Goddank hebben we geen schulden. Maar je kunt altijd **pech** hebben. Van de week ging de wasmachine kapot. Die pech kun je gewoon hebben.

De vrijwilligers kwamen samen. Eén ervaren en één onervaren, die moest het nog leren. We moesten alle papieren op tafel leggen. Dat vond ik wel heel moeilijk. Ik dacht eigenlijk dat ik niet zoveel uitgaf in de maand. Daar kwam ik toen achter, dat het eigenlijk te gek was. Ik deed alles met de pin en meerdere keren per week **boodschappen**. Kopen waar je zin in hebt. Nu probeer ik te plannen wat we de hele week eten. We proberen minder uit te geven. Ik schrijf alles op.

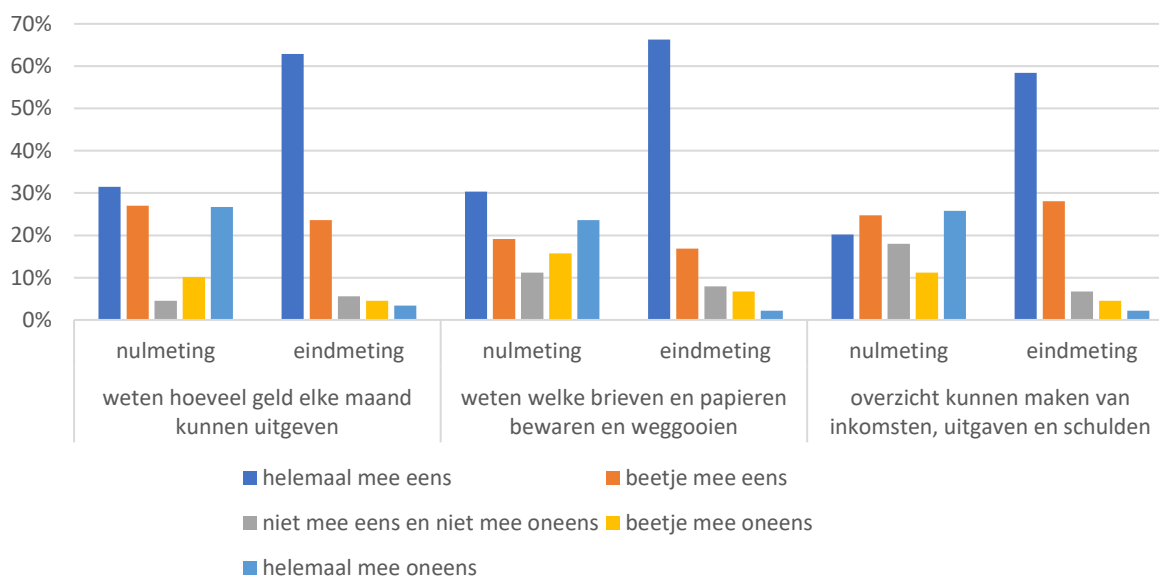
De vrijwilligers hebben ook geholpen om de **hypotheek** over te sluiten. Dat hadden we zelf ook geprobeerd, maar de bank wilde niet mee werken. Ze hebben aan mij nooit een verkeerde gehad. Ik heb altijd alles netjes betaald. De ervaren vrijwilliger zei: ‘Ik ga mee’. En toen is het geregeld. Hij heeft het voor elkaar gekregen. Nu hebben we een gewone hypotheek op het huis.

We moeten sparen voor het eigen risico van de zorgverzekering. Die hebben we allebei nodig, dus dat is elk jaar bijna € 800 op dit moment. Ik kon heel slecht **slapen**. Ik lag halve nachten wakker en dacht dan: Hoe moet ik het toch redden? Dat is wel beter geworden. Over is wat anders, maar dat komt ook omdat er soms andere dingen spelen in het gezin. Niet alleen financiële dingen.”

3.3 Financiële kennis en vaardigheden

In de vragenlijst is zowel de financiële kennis als de financiële vaardigheden gemeten. **Financiële kennis** gaat in dit onderzoek over kennis met betrekking tot hoeveel geld er elke maand uitgegeven kan worden, kennis van welke brieven en papieren bewaard moeten worden en welke kunnen worden weggegooid en kennis van het maken van een overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden. In figuur 3.8 zijn de items voor respondenten die de eerste en tweede meting hebben ingevuld naast elkaar gezet.

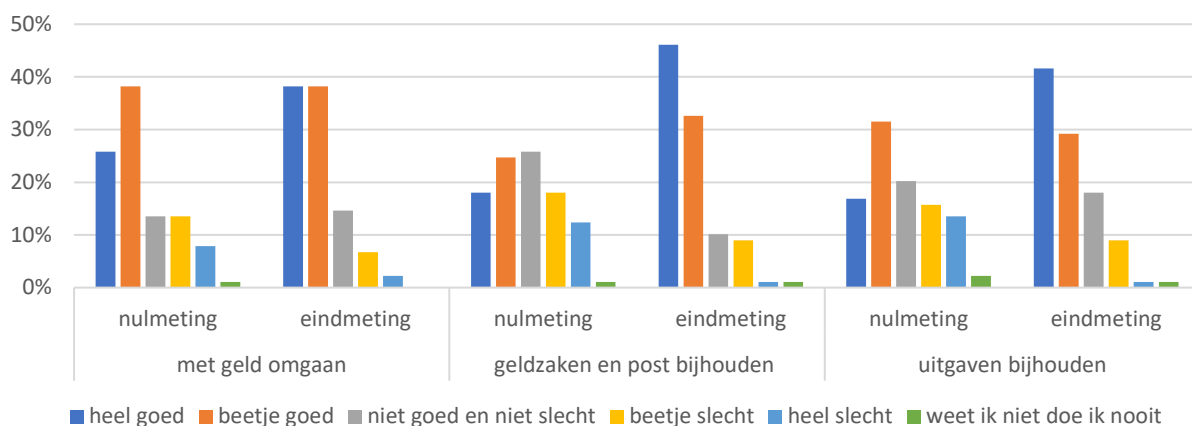
Figuur 3.8 Financiële kennis respondenten nulmeting en eindmeting (N=90)



De financiële kennis van respondenten neemt duidelijk toe gedurende de ondersteuning door de vrijwilliger. Het gaat hierbij om wat respondenten zelf vinden van hun eigen financiële kennis. Worden de resultaten van respondenten die ook de vragenlijst een half jaar na afloop van de ondersteuning hebben ingevuld vergeleken, dan blijkt dat de resultaten van de tweede meting behouden blijven. Er is slechts sprake van een zeer kleine afname van financiële kennis. Een toename van financiële kennis betekent echter niet dat mensen zich ook financieel gezonder gaan gedragen (Jungmann & Madern, 2016)

Financiële vaardigheden van respondenten is gemeten door te vragen hoe goed respondenten met geld om kunnen gaan, geldzaken en post kunnen bijhouden en uitgaven kunnen bijhouden. In figuur 3.9 zijn de items voor respondenten die de eerste en tweede meting hadden ingevuld naast elkaar gezet. Ook hierbij gaat het om zelfrapportage.

Figuur 3.9 Financiële vaardigheden respondenten nulmeting en eindmeting (N=89)



Ook de financiële vaardigheden van respondenten nemen toe gedurende de ondersteuning door de vrijwilliger. Voor respondenten die ook de derde meting hebben ingevuld, is zelfs een lichte verdere toename in financiële vaardigheden na afloop van het ondersteuningstraject te zien, op alle drie de gebieden. Uit onderzoek van de WRR (Bovens et al., 2017) komt eveneens naar voren dat het trainen van vaardigheden, het ondersteunen in het doen, effectiever is dan het aanleren van kennis. Aangeleerde kennis waarmee mensen niet aan de slag gaan verdwijnt. Door samen aan de slag te gaan met vaardigheden neemt de kans toe dat mensen de vaardigheden ook zelf voort blijven zetten.

3.4 Financieel gedrag

In dit onderzoek wordt gekeken naar wat respondenten over hun eigen financiële gedrag zeggen. De vragen komen uit Mesis, een screeningsinstrument voor schulddienstverlening, en zijn gevalideerd (Witvliet, Madern, & van der Werf, 2014). Dat geldt tevens voor de vragen naar financiële kennis en kunnen, zie paragraaf 3.3. De items in de vragenlijst die inzicht geven in iemands financiële gedrag zijn:

1. Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten (huur/hypotheek, zorgverzekering, gas, water en licht) betaald.
2. Ik maak mijn post van bijvoorbeeld de bank of het incassobureau open.
3. Ik maak afspraken met bedrijven of personen die nog geld van mij krijgen. Zo zorg ik dat ik niet meer achterloop met betalen.
4. Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso.
5. Ik heb een overzicht van rekeningen die ik nog moet betalen.
6. Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef.
7. Ik bewaar alle belangrijke informatie in mappen.

Respondenten konden op een schaal van 1 (helemaal mee eens) tot 5 (helemaal mee oneens) aangeven wat ze van de stellingen vonden of aangeven dat de stelling 'niet van toepassing' was. De stellingen zijn samengevoegd tot één schaal, die de mate van gezond financieel gedrag aangeeft. Hoe hoger de score ((helemaal) mee oneens) hoe ongezonder het financiële gedrag.

Hulpvrager (56 jaar, Overijssel)

“Ik bewaarde alles”

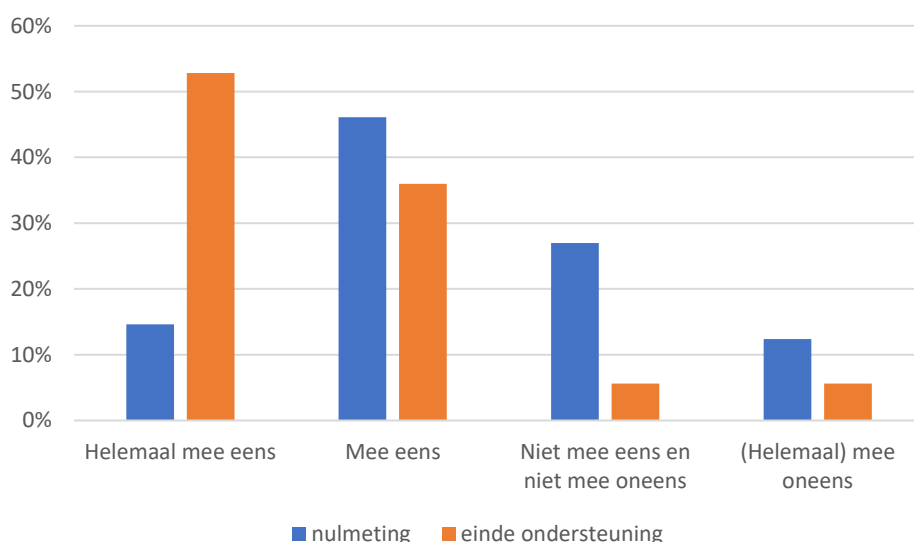
“De vrijwilliger en ik hadden gelijk een klik. Er was **vertrouwen**, als dat er niet was geweest had ik gezegd: Nee sorry. Door familieomstandigheden en stress durfde ik niets weg te gooien. Dat heb ik de vrijwilliger ook gezegd. Maar ik wilde er een punt achter zetten. Weg met die **rotzooi**. Een half jaar heb ik ondersteuning gehad van de vrijwilliger. Toen waren de 8 zakken met brieven en papieren opgeruimd.

Ik heb geen schulden. Ja, wel een beetje schuld bij de Wehkamp, maar dat is normaal. Ik ga niet verder dan € 600. Ik heb het niet slecht. Ik kan met m'n geld uitkomen, maar ik kan geen gekke dingen doen. Ik ben **dyslectisch**. Ik snap er geen nota van. Ik lees het wel, maar ik ben het zo weer kwijt. Ik dacht: Ik doe gewoon alles in mappen of op stapels. Ik bewaarde alles. Daar begin ik nou weer mee. Maar ja, dat vind ik niet erg. Er komt weer wel een keer dat ik denk van: Die rekening is van de thuiszorg en die is betaald, dus weggooien.

Het **internetbankieren** heeft de vrijwilliger mij geleerd. Nou daar ben ik wel achter, maar het gaat weleens verkeerd. Dan raak ik in paniek. Staat er een telefoonnummer bij, dan bel ik dat. Dan doe ik het gewoon op de ouderwetse manier.”

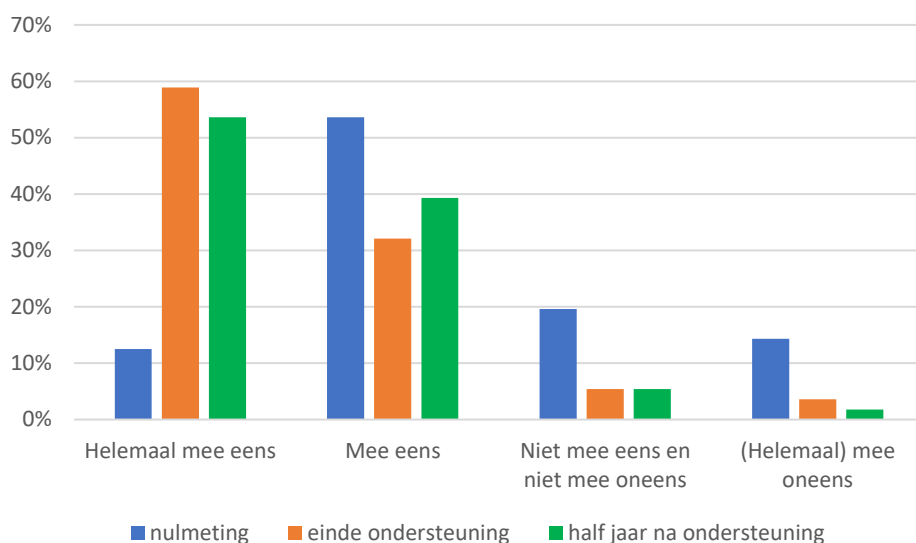
Uit figuur 3.6 kan worden opgemaakt dat het financiële gedrag van respondenten gedurende het ondersteuningstraject gezonder is geworden. Respondenten geven aan dat het financiële gedrag beter is geworden, naar eigen inzicht. Hier kan sprake zijn van sociaal wenselijke antwoorden, aan het eind van het ondersteuningstraject.

Figuur 3.6 Stellingen financieel gedrag respondenten nulmeting en tweede meting (N=89)



De resultaten voor de respondenten die de drie vragenlijsten hebben ingevuld is te zien in figuur 3.7.

Figuur 3.7 Financieel gedrag eerste, tweede en derde meting (N=56)



Ook een half jaar na afloop van de ondersteuning geven respondenten aan gezonder financieel gedrag te vertonen dan aan het begin van de ondersteuning. Op langere termijn lijken de respondenten het financieel gezondere gedrag, naar eigen inzicht, vast te houden.

Hulpvrager (31 jaar, Overijssel)

“Zonder de vrijwilliger was ik uit huis gezet”

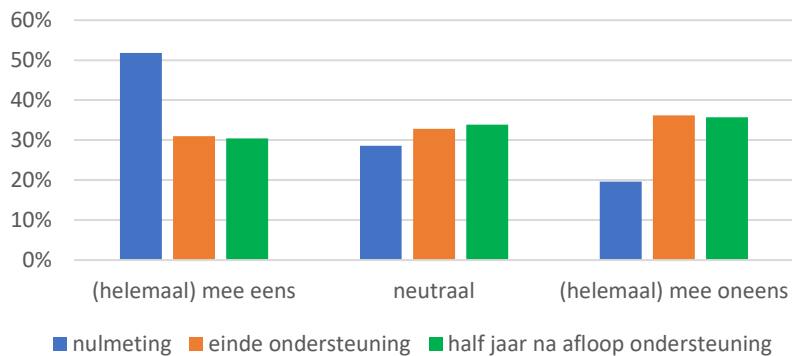
“Toen mijn vriendin en ik uit elkaar gingen, heb ik hulp gezocht met de vragen die ik had rondom mijn dochter. Zij boden me ook hulp aan bij de thuisadministratie. Mijn vrijwilliger heeft mij heel goed geholpen. Die ging overal achteraan. Als ik een vraag had en zelf belde, kreeg ik niet de juiste persoon aan de lijn. Als ik drie keer bel en ik word drie keer, voor mijn gevoel, voor gek aangesproken, dan word ik kwaad. Dan komt er een kruisje achter je naam en ben je een agressief persoon. De vrijwilliger kon voor mij gewoon een beetje **rust** creëren. Zonder de vrijwilliger was het echt een hele grote **puinhoop** geworden. Dan was ik uiteindelijk uit huis gezet, want zover was het al.

Ik heb mijn administratie weer op orde en regelingen getroffen voor de schulden. Die waren gelukkig niet heel hoog bij elkaar. Omdat ik best wel **stress** kan krijgen van bepaalde post, heb ik geleerd om elke maandag de brievenbus te legen en alle post te bekijken. Eerder deed ik dat nog wel eens op vrijdag. Dan kijk je bij de post en trek je het los en dan moet je ergens achteraan bellen, maar dan is het vrijdagmiddag en dan kun je er niks meer mee doen. Dan zit je er het hele weekend mee in je hoofd. Dus ik doe het nu elke **maandag**. Voor mij werkt dat goed.”

3.5 Financiële self efficacy

Zelfeffectiviteit is het vertrouwen van een persoon in het eigen kunnen om met succes invloed uit te oefenen op de omgeving, een bepaalde taak te volbrengen of een probleem op te lossen. Financiële self efficacy is het vertrouwen dat iemand heeft in de eigen financiële vaardigheden. Mensen zijn sneller gemotiveerd voor een bepaalde handeling als zij het idee hebben dat zij het zelf met succes voor elkaar kunnen krijgen. In de drie vragenlijsten werden, om de financiële self efficacy te meten, dezelfde stellingen voorgelegd. Zie voor de stellingen deel 2 paragraaf 2.5. In figuur 3.10 worden de resultaten van de drie metingen gepresenteerd. De figuur met alleen de nul- en eindmeting (N=90) komt grotendeels overeen in percentages.

Figuur 3.10 Vertrouwen in financiële vaardigheden respondenten begin, einde en half jaar na afloop ondersteuning (N=56)



Hoe hoger de score ((helemaal) mee oneens) hoe meer sprake er is van ‘vertrouwen in financiële vaardigheden’. Vertrouwen in eigen financiële kunnen is belangrijk om uit de financiële dan wel administratieve problemen te komen en blijven. Uit de resultaten blijkt dat het vertrouwen in eigen financiële vaardigheden tijdens de ondersteuning door de vrijwilliger enigszins toeneemt en na afloop van de ondersteuning bij benadering gelijk blijft.

3.6 Tijdsoriëntatie

Tijdsoriëntatie is op te splitsen in **korte** en **lange termijn oriëntatie**. In de vragenlijst is dit opgedeeld in verschillende stellingen, net als in eerder onderzoek binnen het financieel domein (Antonides, Groot, & Raaij, 2008). De stellingen die korte termijn oriëntatie in kaart brengen zijn:

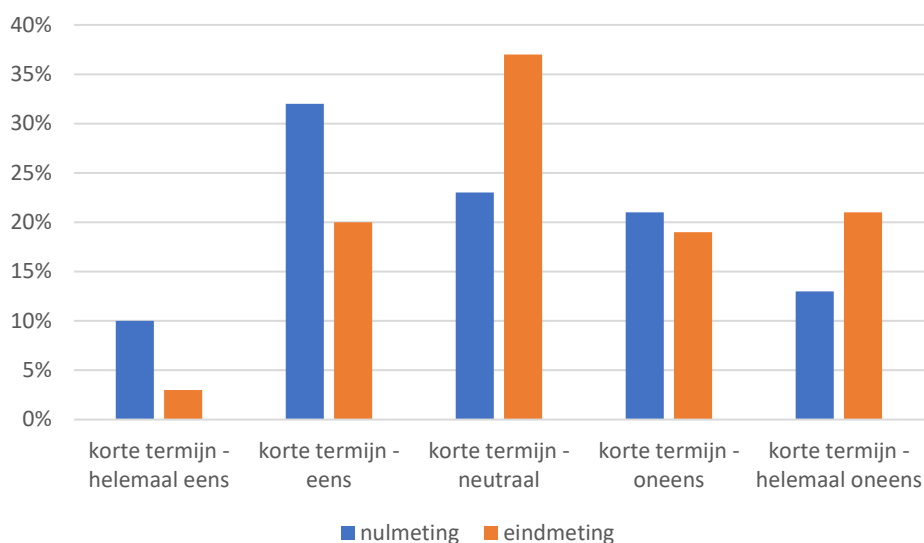
1. Ik leef meer voor de dag van vandaag dan voor de dag van morgen
2. Ik richt me alleen op de korte termijn
3. De toekomst wijst zichzelf wel uit.
4. Gemakzucht is een belangrijke factor in de beslissingen die ik neem.

Respondenten konden op een schaal van 1 (helemaal mee eens) tot 5 (helemaal mee oneens) aangeven wat ze van de stellingen vonden. De stellingen zijn samengevoegd tot één schaal, die aangeeft in hoeverre respondenten georiënteerd zijn op de korte termijn. Hoe hoger de score (helemaal mee oneens) hoe minder respondenten gericht zijn op de korte termijn.

De korte termijn oriëntatie van respondenten neemt licht af tijdens de ondersteuning door een vrijwilliger, zie figuur 3.11. Dat betekent niet dat de lange termijn oriëntatie toeneemt. Mensen kunnen zowel een korte als een lange termijn oriëntatie hebben. In de lange termijn oriëntatie is geen verandering te zien.

In de meting een half jaar na afloop van de ondersteuning lijkt de korte termijn oriëntatie weer iets te zijn toegenomen. Dit houdt in dat respondenten zich weer iets meer op de korte termijn lijken te gaan richten. In de lange termijn oriëntatie is geen verandering te zien. Uit de resultaten van de nulmeting bleek dat hoe ernstiger de schuldsituatie, hoe vaker respondenten gericht zijn op de korte termijn. In het hier en nu op zoek gaan naar korte termijn oplossingen is vaak geen duurzame oplossing voor (grote) problemen.

Figuur 3.11 Korte termijn oriëntatie respondenten bij nulmeting en eindmeting (N=90)



In het rapport met de resultaten van de nulmeting worden ook de factoren ‘ervaren sociale steun’ en ‘zoeken naar sociale steun’ genoemd. Het ervaren van en het zoeken naar sociale steun verandert gedurende het ondersteuningstraject nauwelijks. Voor de stellingen zie deel 2, paragraaf 2.4.

Hulpvraagster (79 jaar, Utrecht)

“Als je de ene hand geeft, dan komen ze gauw met twee”

“Mijn dochter vroeg of ik wilde bijdragen aan een autootje. Ik dacht: ze heeft toch een baan? Maar ach, ik stuurde haar wat. Maar als je de ene hand geeft, dan komen ze gauw met twee. Mijn zoon verloor veel geld in een investering. Als moeder probeer je te helpen. Het was niet veel, maar wel geleidelijk aan, iedere week was het wat anders. Als je daar 1 keer mee begint en ik kan niet goed ‘nee’ zeggen, dan zit je eraan vast. En toen kon ik zelf niet meer leven. Ik heb zoveel afgegeven aan de kinderen dat ik zelf in het **rood** stond. Ik had schulden, mijn spaargeld was weg. Ik sliep niet meer en zag er slecht uit. Toen heb ik hulp gezocht en gevraagd hoe ik het kon oplossen.

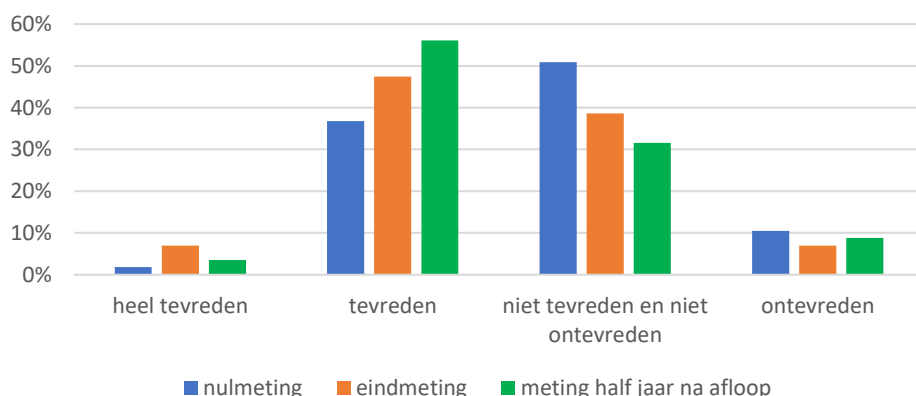
De coördinator kwam bij me langs en stuurde een vrijwilliger. Daar ben ik haar tot aan mijn dood toe **dankbaar** voor. Zij is hier nog geen jaar geweest. Samen zijn we er bovenop gekomen. Zij heeft mij alles verteld, hoe ik het moest doen. Nou en ik heb het zo gedaan en het zit goed. Ik moest alles opschrijven wat ik uitgaf. De laatste 4 of 5 keer dat ze kwam was het zoals zij het wilde en toen zei ze: ‘Er staat weer een andere mevrouw op mij te wachten, ik laat je los’. En toen is ze nog een paar keer komen kijken, maar alles ging hier goed. Ze heeft me geleerd hoe ik met geld om moet gaan. Ik moet alles automatisch af laten schrijven en kleine bedragen pinnen om van te leven.

Ik weet niet wat er met mij gebeurd zou zijn zonder de hulp. Dan was ik een **zenuwenboom** geweest. Ik kon er niet tegen dat ik rood stond en ik had medelijden met de kinderen. Dat ging niet samen. Dan had ik alleen maar veel stress gehad. Dan had ik naar de **Voedselbank** gemoeten. Ik sta nu niet meer in het rood en ik heb zelfs geld over op de bank. Het is weer helemaal ingelopen gelukkig. Het is echt op tijd een duw geweest van: Doe dat niet meer en denk aan jezelf!”

3.7 Welbevinden en gezondheid

In de vragenlijst werd gevraagd naar tevredenheid met het leven in het algemeen, werk, inkomsten, opleiding, relatie/huwelijk, gezinsleven, buurt, vrije tijd en woning, op een schaal van heel tevreden (1) tot heel ontevreden (5). Van de verschillende gebieden samen is één schaal gemaakt. Vervolgens is gekeken naar het verschil in tevredenheid van respondenten tussen het begin en eind van de ondersteuning en een half jaar na afloop (figuur 3.12).

Figuur 3.12 Tevredenheid respondenten begin, einde en half jaar na afloop ondersteuning (N=57)



De tevredenheid van respondenten, oftewel het ervaren welbevinden, neemt toe, ook na afloop van het ondersteuningstraject. Vergeleken met de respondentengroep die alleen de eerste en tweede meting hebben ingevuld (N=89) is eenzelfde beeld in percentages te zien.

Hulpvraagster (47 jaar, Utrecht)

“Een geluk bij een ongeluk”

“Ik ben medewerkster schoonhouden openbare ruimte. Ik heb een ongeluk gehad. Ik ben aangereden door een auto waardoor ik ben gevallen. Ik heb mijn pols toen op een hele lelijke manier gebroken. De **letselschadezaak** heeft vier jaar geduurd. Ondertussen ontstond er een probleem met de betaling van de huur. De woningbouw heeft contact opgenomen met [de lokale organisatie met de dienst thuisadministratie]. Die heeft contact opgenomen met mij. Ik had geen schulden, maar wel wat betalingsachterstanden.

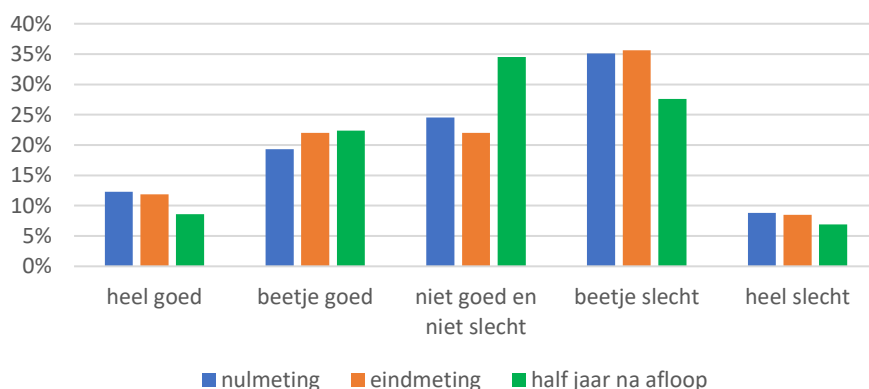
Mijn administratie was toen zeg maar gewoon een chaos. Belangrijke papieren vinden? Ik zocht me een slag in de rondte, net zo lang totdat ik het uiteindelijk boven water had. Nou, toen gaf mijn vrijwilliger de tip: Leg alles gewoon keurig netjes bij elkaar. Toen ben ik met die **ordners** aan de slag gegaan. Ik kan het nu allemaal zo pakken, ideaal! Dat geeft mij een stuk rust.

Met de vrijwilliger hebben we de schuldhelpverlening proberen te rekken, totdat uiteindelijk duidelijkheid kwam over het **letselschadebedrag**. De vrijwilliger heeft me daarin ondersteund, samen met mijn belangenbehartiger en mijn werkgever, want ik heb carrièreschade en verlies van zelfredzaamheid opgelopen. Er is een mooi bedrag uit gekomen, waarvan ik de financiële achterstand weg heb kunnen werken. Ik heb helemaal geen financiële zorgen meer! Het is een geluk bij een ongeluk, alhoewel ik mijn pols er niet mee terug krijg. Die is **onherstelbaar** beschadigd.

Alle **puzzelstukken** zijn op hun plek gevallen. De vrijwilliger ondersteunt mij op dit moment nog. Hij houdt nog even de vinger aan de pols. Hij wil zien of ik mijn vaste lasten op tijd zelf kan en blijf betalen. Ik heb er zó ontzettend veel van geleerd. Dit overkomt mij dus echt geen 2e keer meer.

We vroegen in de vragenlijst naar de ervaren gezondheid van respondenten. De beoordeling hiervan neemt nauwelijks toe of af tijdens of na de ondersteuning van een vrijwilliger, zie figuur 3.13.

Figuur 3.13 Gezondheid respondenten begin, einde en half jaar na afloop ondersteuning (N=57)

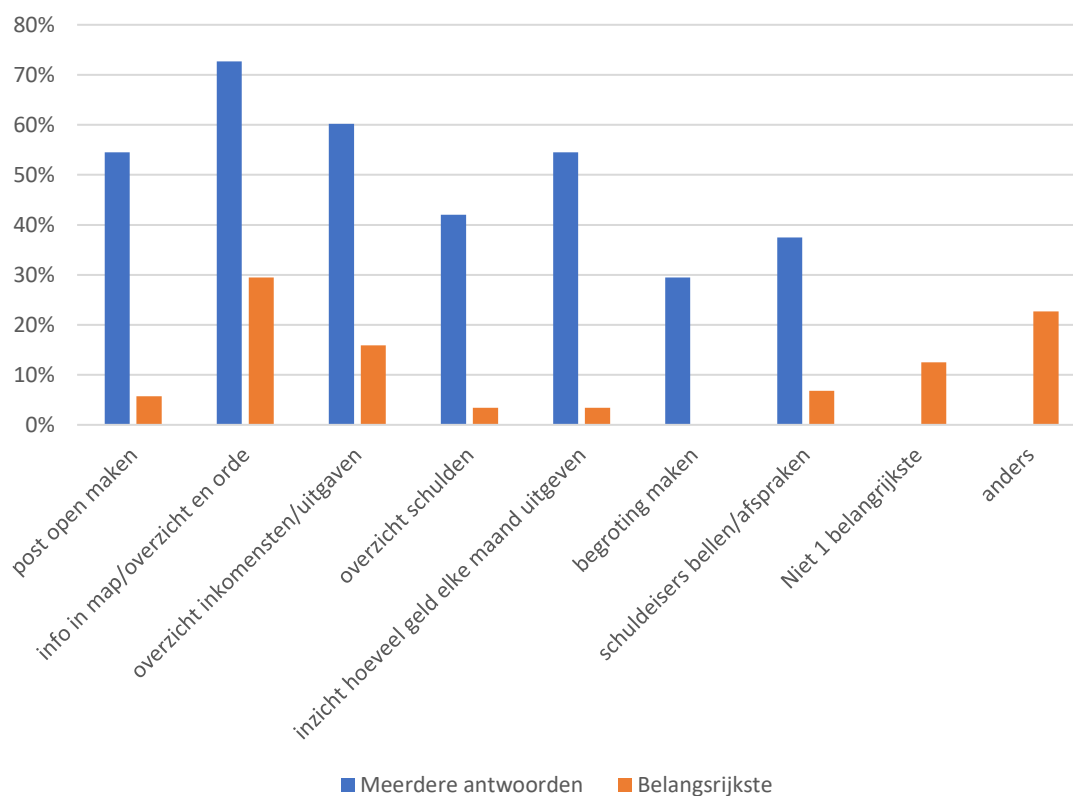


Het lijkt erop dat de ervaren gezondheid van respondenten gedurende en na de ondersteuning hetzelfde blijft.

3.8 Meeste geleerd en aan gehad

Alle respondenten (N=93) zijn 'tevreden' of 'heel tevreden' met de ondersteuning, net als met de samenwerking met de vrijwilliger. In de vragenlijst kwam in een meerkeuzenvraag, gevolgd door een open vraag, naar voren wat hulpvragers hebben geleerd en wat het belangrijkste was, zie figuur 3.14.

Figuur 3.14 Wat respondenten hebben geleerd tijdens de ondersteuning door de vrijwilliger (meerdere antwoorden) en het belangrijkste (N=88)

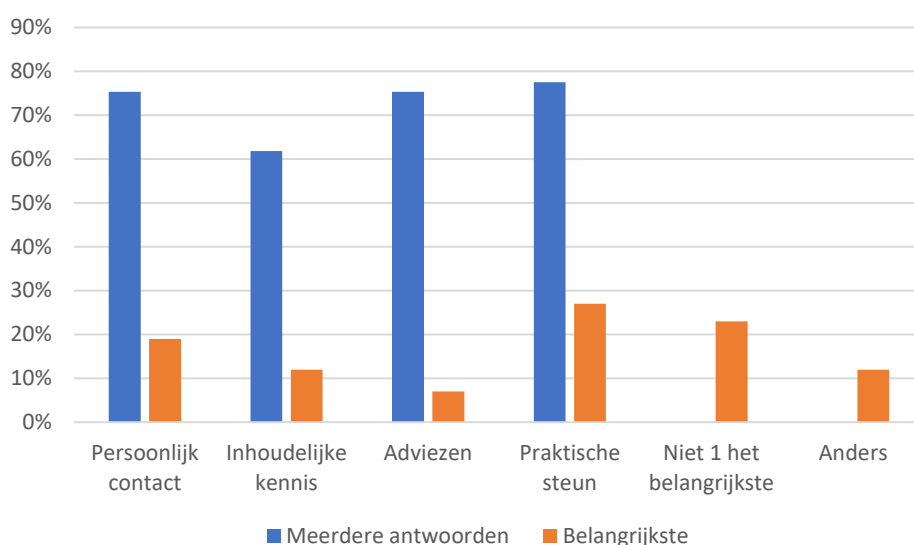


Het vaakst worden genoemd: belangrijke informatie in mappen doen, overzicht en orde. Gevolgd door: overzicht in inkomsten en uitgaven. Bij 'anders' werd onder andere genoemd:

*'Aanvraag schuldhulpverlening indienen',
'Wat de mogelijkheden zijn voor meer inkomen',
'Niet meer rood staan',
'Zelfvertrouwen terugkrijgen'.*

Op de vraag waar de hulpvrager het meest aan heeft gehad, kon 'het persoonlijk contact', 'de inhoudelijke kennis', 'de adviezen' of 'de praktische steun' van de vrijwilliger aangekruist worden. Hierbij waren ook meerdere antwoorden mogelijk. Daarna werd de open vraag gesteld wat het belangrijkste was geweest in de ondersteuning. De resultaten staan in onderstaand figuur.

Figuur 3.15 Waar respondenten het meest aan hebben gehad in de ondersteuning door de vrijwilliger (meerdere antwoorden) en het belangrijkste (N=89)



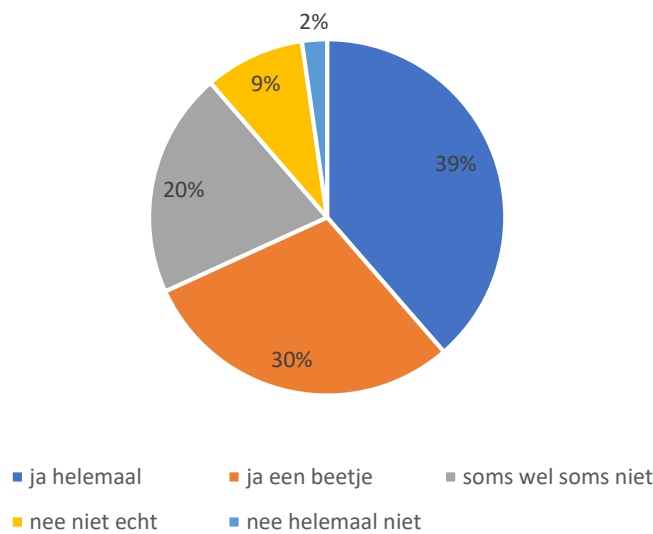
De praktische steun werd het vaakst genoemd. Maar ook de andere punten: het persoonlijk contact, de inhoudelijke kennis en de adviezen van de vrijwilliger werden vaak genoemd en gewaardeerd.

Bij 'anders' werd onder andere genoemd:

*'De bevestiging (dat ik het kan)',
'De motivatie van de vrijwilliger, haar goede wil en inzet om verandering in de situatie te brengen',
'Hulp bij een voor mij hopeloze situatie',
'Inzicht krijgen'.*

Toch zijn respondenten niet allemaal even 'klaar' om zonder ondersteuning verder te gaan, zie figuur 3.16.

Figuur 3.16 Zijn respondenten klaar om zonder ondersteuning verder te gaan? (N=88)



Het merendeel van de respondenten (69%) geeft aan klaar te zijn om zonder ondersteuning verder te gaan, alhoewel het maar bij 39% in volle overtuiging is.

In de derde vragenlijst, een half jaar na afloop, werd aan de oud-hulpvragers gevraagd hoe ze terugkijken op de ondersteuning. Alle respondenten (N=57) zijn positief gestemd over de ondersteuning. Enkelen geven aanvullend tips.

Twee respondenten noemde de duur van de ondersteuning als (te) kort:

“Ik heb er veel aan gehad, maar het was wel te kort.”

Een andere respondent had wat meer tips gehad willen hebben.

“De ondersteuning was goed, maar ik zou graag ook tips willen hebben hoe je het nog beter aan zou kunnen pakken. De administratie, welke instellingen of cursussen of dingen kun je doen om te leren het nog beter bij te houden?”

En voor een vierde respondent was de ondersteuning niet passend:

“Het was goed, hij was er voor mij, maar kon weinig helpen in de situatie (ligt niet aan hem hoor).”

Anderen (53 van 57) geven als antwoord op de open vraag hoe ze terugkijken op de ondersteuning blijk van hun tevredenheid.

“Heel fijn! Het heeft mij enorm geholpen. Door deze hulp heb ik alles weer op een rij.”

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

“De vrijwilliger was kundig, rustig en vooral zonder oordeel, zeer laagdrempelig.”

“Ik ben goed geholpen. Hij heeft me geleerd om weer overzicht te hebben. Hij was erg betrokken. Er was een goede klik. Moet eerlijk zeggen dat ik het nu wel eerder op pak, maar soms wel laat liggen. Prioriteiten pak ik wel aan.”

Uit bovenstaand citaat blijkt wel dat terugval op de loer kan liggen. Nazorg vanuit de vrijwilliger of lokale organisatie kan terugval voorkomen of nieuwe problemen vroegtijdig signaleren. Sommige organisaties bieden hulpvragers -als vorm van nazorg en vroegsignalering- de mogelijkheid om met vragen contact op te nemen of naar een inloopspreekuur te gaan.

“Hoe vol met problemen het toen was, hoe rustig het nu is”

Vrouw: “We kennen elkaar al 15 jaar, maar 3 jaar geleden zijn we elkaar weer tegengekomen. Door **psychische problemen** was ik mijn baan, mijn huis, eigenlijk alles kwijt geraakt. Ik sliep bij vrienden op de bank. Ik heb ongeveer een jaar op straat gewoond. Toen we elkaar weer tegenkwamen kwam ik eerst logeren. Dat bouwde uit. Ik heb geprobeerd om in die periode overzicht te genereren, maar ik had bijna een jaar de zorgverzekering niet betaald en zo waren er nog meer dingen die doorliepen. Je loopt continue te zoeken van: Hoe kunnen we dit nou **fatsoenlijk** oplossen? Als je eenmaal van de kaart afvalt, is het heel moeilijk om weer terug te komen.”

Man: “De administratie was een van de punten waar we hulp bij konden gebruiken. Het groeit zo boven je hoofd. Je durft eigenlijk geen geld meer uit te geven of boodschappen te halen. We waren al bij heel veel **instanties** geweest, maar die konden ons allemaal niet helpen. Totdat we dus bij de dienst thuisadministratie terecht kwamen. De vrijwilligster heeft ons geholpen met de administratie en nog veel meer.”

Vrouw: “Tussen de vrijwilligster en ons klikte het gelijk heel erg goed. Ze had een beetje de leeftijd van onze ouders. Ik zat toen in een hele lastige periode. Ze was ook een **luisterend oor**. Ze is hier ongeveer driekwart jaar geweest en is nu ongeveer een jaar weg. Nou ja, ze komt nog wel langs, maar niet meer om te helpen met de administratie. We hebben bijna alle schulden weggewerkt. We hebben het heel fijn samen en ik ben weer aan het **werk** gegaan. Na 4 jaar heb ik weer een keer gesolliciteerd en ben gelijk aangenomen! Dat was helemaal geweldig. We zijn ook op vakantie gegaan, sinds jaren. Geen instanties meer die dwars lopen te doen. Ja, hoe vol met problemen het toen was, hoe fijn en rustig het eigenlijk nu is.”

3.9 Samenvatting en aanbevelingen

In dit derde deel werd een antwoord gezocht op de onderzoeksvraag: ‘*Welke veranderingen treden op in inkomen en schulden, financiële kennis en vaardigheden, financieel gedrag, vertrouwen in financiële vaardigheden, tijd oriëntatie, sociale steun, gevoel van tevredenheid en gezondheid van hulpvragers gedurende en na de ondersteuning door een vrijwilliger?*’ De veranderingen konden in kaart worden gebracht door de antwoorden van de respondenten die zowel hadden deelgenomen aan de eerste vragenlijst aan het begin van de ondersteuning als de tweede aan het eind van de ondersteuning, te vergelijken. De groep die ook de derde vragenlijst, een half jaar na afloop, had ingevuld is van belang geweest om de veranderingen in kaart te brengen, met name op de langere termijn.

Het inkomen van de respondenten die zowel de eerste en tweede vragenlijst invulden, lijkt iets te zijn toegenomen. Dit kan komen doordat vrijwilligers helpen bij het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen.

Vooraf bij respondenten met schulden onder de € 5.000, is een afname in de hoogte van de schuld tussen de nulmeting en het einde van de ondersteuning te zien. Respondenten hebben meer inzicht, het aantal respondenten dat geen idee heeft van de hoogte van de schulden neemt af. Er is sprake van een afname in de schuldsituatie tijdens de ondersteuning. Hierbij is gevraagd naar het meemaken van gebeurtenissen die te maken hebben met schulden. Zelfs een verdere afname in de schuldsituatie bij de respondenten die ook de vragenlijst een half jaar na afloop van de ondersteuning hebben ingevuld is aangetoond. Het gebruik van formele schuldhelpverlening neemt toe.

De verandering die respondenten ervaren gedurende en na de ondersteuning door vrijwilligers thuisadministratie is waardevol, ook al gaat het om eigen perceptie en beleving van respondenten,

kan er sprake zijn van sociaal wenselijke antwoorden en/of dat met name hulpvragers blijven deelnemen aan het onderzoek die tevreden zijn met de ondersteuning en ervaren verandering. Bij een groep respondenten is sprake van een toename van financiële kennis en financiële vaardigheden, gezond financieel gedrag, vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en welbevinden. De oriëntatie op de korte termijn lijkt iets af te nemen.

Aanbeveling: Maak **duidelijk** naar ketenpartners en de gemeente dat thuisadministratie een interventie is, waarbij met inzet van (geschoolde) vrijwilligers, hulpvragers ondersteund worden naar meer financiële redzaamheid en het voorkomen van (grotere) financiële dan wel administratieve problemen. Voor een deel van de hulpvragers betekent het dat tijdens de ondersteuning met een vrijwilligers:

- de hoogte van het inkomen verbetert,
- de ernst van de schuldsituatie vermindert,
- de toegang tot formele schuldhulpverlening toeneemt,
- de financiële kennis en vaardigheden toenemen,
- het financieel gedrag gezonder wordt,
- het vertrouwen in eigen financiële kunnen toeneemt,
- net als de tevredenheid of het welbevinden.

Belangrijke informatie in mappen doen, overzicht en orde wordt het vaakst genoemd door respondenten op de vraag wat zij hebben geleerd tijdens de ondersteuning, gevolgd door overzicht in inkomsten en uitgaven. Zij hebben het meest gehad aan de praktische steun van de vrijwilliger, maar ook de andere punten: het persoonlijk contact, de inhoudelijke kennis en de adviezen van de vrijwilliger worden vaak genoemd en gewaardeerd. Het merendeel van de respondenten (69%) geeft aan klaar te zijn om zonder ondersteuning verder te gaan, alhoewel het maar bij 39% in volle overtuiging is.

Aanbeveling: Biedt **nazorg**. Neem een half jaar en een jaar na afloop van de ondersteuning nog eens contact op. Dat is ook een goede manier van vroegsignalering, mensen kunnen tenslotte terugvallen in oud of minder gezond financieel gedrag. Daarnaast geeft het oud-hulpvragers de mogelijkheid om hun eigen financiën, gedrag en vaardigheden weer nader te bekijken. Door de informatie te herhalen waar mensen met vragen terecht kunnen, kunnen oud-hulpvragers op tijd aan de bel trekken als het niet goed gaat of dreigt te gaan met de financiën.

Uit de interviews komt de grote verscheidenheid in hulpvragen en hulpvragers naar voren, net als de manier van ondersteunen en wat het voor de respondenten heeft betekend om ondersteund te worden door een vrijwilliger. Vrijwilligers hielpen in bezuinigen op uitgaven aan vaste lasten en boodschappen. Vrijwilligers boden manieren om weer structuur te krijgen in het openen van de post en uitgaven bij te houden, leerden hulpvragers internetbankieren, ondersteunden in het op een rij zetten van schulden en leerden hulpvragers om minder in te gaan op vragen om geld uit de omgeving. Vrijwilligers waren een luisterend oor, hielpen om bewindvoering te krijgen, weer zelfstandig verder te kunnen, overzicht en orde te krijgen en (een goede nacht)rust.

Aanbeveling: Ga in **gesprek** met oud-hulpvragers. Deze informatie biedt veel inzicht in de resultaten van de ondersteuning. Wat heeft voor wie gewerkt en waarom was de inzet van vrijwilligers daarbij wel of niet van belang?

Voor de groep hulpvragers, die de ondersteuning met de vrijwilliger thuisadministratie heeft afgerond en deel heeft genomen aan het onderzoek, is tijdens het traject toegewerkt naar meer financiële redzaamheid en het voorkomen van (grotere) financiële dan wel administratieve problemen.

Hulpvrager (36 jaar, Noord-Brabant)

“Ik had al mijn post weggegooid, dus ik had niks om in die map te doen”

“Ik raakte **werkloos**. Na 2 jaar begon de druk van de omgeving zo groot te worden. Daar wilde ik vanaf en toen heb ik besloten om te zeggen dat ik een baan had, terwijl dat niet zo was. Dat heb ik 4 jaar volgehouden. We woonden in een appartement en hadden een postvak beneden, waardoor ik heel makkelijk de post kon **weggooien**. Toen konden we de rekeningen niet meer betalen. Je gaat steeds verder achterlopen. Dan krijg je post van een incassobureau, dat wordt een deurwaarder en dat wordt een gerechtsdeurwaarder. Op een gegeven moment was het genoeg geweest. We waren toen afgesloten van licht en we dreigden uit ons huis gezet te worden. Toen kon het niet meer en heb ik alles verteld. Dat betekende het einde van mijn relatie. Ik kon weer bij mijn ouders gaan wonen.

Voordat je in aanmerking wil komen bij schuldhulpverlening, moet je eerst je administratie op orde hebben en zodoende ben ik bij thuisadministratie terecht gekomen. Eerst kreeg ik een intakegesprek met de coördinator. Ik heb mijn **situatie** uitgelegd en aangegeven wat ik wel en niet zou willen. Ze heeft nog diezelfde dag een vrijwilliger naar mij toegestuurd. Voor de eerste keer geen wachtlijsten! De vrijwilliger kwam er snel achter dat ik geen hulp nodig had om mij te vertellen van dit formuliertje moet daarin, dit formuliertje moet daarin. Ik snap zelf ook wel hoe dat werkt. En trouwens, ik had al mijn post weggegooid, 4 jaar lang, dus ik had niks om in die map te doen. De vrijwilliger heeft me geadviseerd om dingen die ik nodig had, op te vragen.

Voor mij is de ondersteuning gewoon heel fijn geweest, dat ik een **aanspreekpunt** had. Praktische hulp, totdat de maatschappelijke hulpverlening eindelijk op gang was gebracht. Dat duurde een tijdje, met wachtlijsten en doorverwijzingen en dergelijke. Mijn administratie was voor mij maar een klein gedeelte van mijn problemen. De opluchting kwam toen ik onder bewind kwam te staan. Toen viel er een last van me af. Er moet wel nog veel gebeuren voordat ik mijn leven weer helemaal op orde heb.”

Literatuurlijst

- Akkermans, C. (2011). Schuldhelpverlening en dreigende huisuitzetting. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Antonides, G., Groot, I. M. de, & Raaij, W. F. van. (2008). Resultaten Financieel inzicht van Nederlanders. Den Haag: Centiq, Wijzer in Geldzaken.
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy. *Harvard Mental Health Letter*, 13(9), 4.
- Bandura, Albert. (1986). The Explanatory and Predictive Scope of Self-Efficacy Theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359–373.
- Bartelink, C. (2013). Wat werkt: motiverende gespreksvoering? Utrecht: Nederlands Jeugd instituut.
- Bokseveld, B., & Gramberg, P. (2019). Hoe effectief zijn vrijwilligers in de schuldhulpverlening? *Sociaal Bestek*, 81(2–3), 26–29.
- Bovens, M., Keizer, A. G., & Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Claassen, A., & Welling, N. (2006). Verkenning van een nieuwe definitie van vrijwilligerswerk / vrijwillige inzet. Nijmegen: ITS, Radboud Universiteit Nijmegen.
- CRM. (1980). Vrijwilligersbeleid. Eerste deelrapport van de interdepartementale commissie vrijwilligersbeleid. Den Haag: Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk.
- Dam, R. van, Klaver, J., Weijden, R. van der, & Witte, L. (2014). Raak project: Sturen op motivatie. Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Literatuuronderzoek. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- De Gast, W. J., Hetem, R., & Wilbrink, I. (2009). Basisboek vrijwilligersmanagement. Werven, sturen en motiveren. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- De Klerk, M., De Boer, A., Kooiker, S., Plaisier, I., & Schyns, P. (2014). Hulp geboden. Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- De Smet, E. (2017). Handreiking Thuisadministratie voor lokale organisaties en gemeenten. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.
- De Smet, E., & Van Middendorp, J. (2019). Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen. Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.
- Dekker, F., Van Straaten, R., & El Kaddouri, I. (2013). Maatjes Gezocht. De impact van maatjeswerk en de campagne van het Oranje Fonds. Den Haag: Verwey Jonker Instituut.
- Dekker, P., & De Hart, J. (2009). Vrijwilligerswerk in meervoud: Civil society en vrijwilligerswerk, deel 5. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Galindo-kuhn, R., & Guzley, R. M. (2002). The Volunteer Satisfaction Index: Construct Definition, Measurement, Development, and Validation. *Journal of Social Service Research*, 28(1).
- Grootegoed, E., Machielse, A., Tonkens, E., Blonk, L., & Wouters, S. (2018). Aan de andere kant van de schutting. Inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociaal domein. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek en NOV.
- Hermans, J., & Menger, A. (2009). Walk the line. Over continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk. Utrecht: Bijzonder Lectoraat Werken in Justitieel kader, Hogeschool Utrecht.
- Jungmann, N., Lems, E., van Beek, G., Vogelpoel, F. & Wesdorp, P. (2014). Onoplosbare schuldsituaties. Utrecht: Hogeschool Utrecht en NVVK.
- Jungmann, N., & Kruis, G. (2014). Het verhaal achter de cijfers. De doorstroming van de minnelijke schuldhulpverlening naar de wettelijke schuldsanering. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Jungmann, N. & Madern, T. (2016). Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid? Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Knoll, N., & Schwarzer, R. (2002). Gender and Age Differences in Social Support : A Study of East German Migrants.
- Lown, J. (2011). 2011 Outstanding AFCPE® Conference Paper: Development and Validation of a Financial Self-Efficacy Scale (pp. 54–63). Association for Financial Counseling and Planning Education.
- Madern, T. (2015). Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen. Utrecht: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.
- Markslag, C. (1993). Eerst aankloppen, dan afhaken? Over het motiveren van ouders binnen de crisisopvang. *Tijdschrift K&O Voor Jeugdhulpverlening*, 36(2), 20–25.
- Menger, A. (2018). De werkalliantie in het gedwongen kader. Onderzocht bij het reclasseringstoezicht. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Maven Publishing.
- Omlo, J., Bool, M., & Rensen, P. (2013). *Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein*. SWP Books.
- Oudenampsen, D., Nederland, T., & Stavenuiter, M. (2012). *Vrijwillig, effectief en efficiënt*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Scholten, C. (2016). *Grenzen verkennen - Wettelijke en juridische aspecten in het samenspel tussen informele en formele zorg*. Utrecht: Vilans.
- Schonewille, G., & Crijnen, C. (2019). *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Utrecht: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.
- Van der Ham, L., Den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P., Van den Berg, E., Van Houwelingen, P., & Van de Velde, I. (2018). *De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van der Tier, M., & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen? - Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject*. Utrecht: Movisie.
- Van Dieren, Q., Rijckmans, M. J. N., & Vingerhoets, A. J. J. M. (2010). *Therapietrouw bevorderende maatregelen binnen de ambulante geestelijke gezondheidszorg : een overzicht*. GZ-PSYCHOLOGIE, (April), 28–33.
- Van Middendorp, J. (2017). *Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie. Rapport nulmeting hulpvragers Thuisadministratie*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.
- Van Middendorp, J., Gesthuizen, M., & Van Geuns, R. (2017). *Schuldhulpverlening: Knelpunten en dilemma's van coördinatoren die vrijwilligers aansturen*. Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 26(1), 23–46.
- Van Middendorp, J., Gesthuizen, M., & Van Geuns, R. (2019). *Ernst van financiële problemen*. Mens En Maatschappij, 94(3), 303–331.
- Van Putten, B., & Uiterkamp, T. S. (2017). *Schuldhulpverlening in Nederland. Een inventarisatie van beschikbare gegevens over schuldhulpverlening in Nederland*. Groningen: KWIZ B.V.
- Van Yperen, T. A., & Veerman, J. W. (2008). *Zicht of effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. Delft: Eburon.
- Vreugdenhil, S., Van Dam, R., Van Geuns, R., & Van der Laan, J. (2014). *Uitval of Zelfregie? Een onderzoek naar uitval in de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede en Participatie, Kenniscentrum maatschappij en recht.
- Witvliet, M., Madern, T., & van der Werf, M. (2014). *Validatie Mesis. Verslag van onderzoeken naar interne en concurrente validiteit van het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening, Mesis©*. Amsterdam: Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein.



 **LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE**
Herengracht 220
1016 BT Amsterdam
T 020 420 5945
www.LSTA.nl
info@lsta.nl