

# SCHOUDERS

## ERONDER



FEBRUARI 2021  
THEMAKRANT SAMENWERKING  
BEROEPSKRACHT EN VRIJWILLIGER

#1



Jansje van Middendorp is onderzoeker en werkte onder andere voor het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA): "Vrijwilligers kunnen van grote toegevoegde waarde zijn voor mensen met financiële problemen."

## Onderzoeker Jansje van Middendorp: "Samenwerking met vrijwilligers vergt langdurige investering"

**Samenwerken tussen vrijwilligers en beroepskrachten en tussen vrijwilligersorganisaties onderling gaat lang nog niet overall vanzelf, zo blijkt uit reacties tijdens de tweede themadag. Wanneer werkt het wel? Onderzoeker Jansje van Middendorp is hier nuchter over. "Ga het gewoon dóen."**

Jansje van Middendorp erkent onmiddellijk dat 'ga het gewoon doen' makkelijker gezegd is dan gedaan en geeft daarom wat meer uitleg. "Samenwerking is cruciaal, onder andere omdat er vaak meerdere hulpverleners, zowel betaalde krachten als vrijwilligers, rondom een hulpvrager actief zijn. Ga daarom in overleg, praat met elkaar. Ik zie dat hulpverleners niet altijd van elkaar weten wat zij precies doen of geen kennis delen over hulpvragers. Daarmee zet je elkaar op een achterstand en dit heeft ook een negatief effect voor de hulpvrager. Een veel gehoorde reactie op dit punt is 'ja maar de AVG'. Er is zo'n angst om het verkeerd te doen. Terwijl de stelregel veel houvast biedt: als de

hulpvrager toestemming geeft, kan er heel veel. En besef: de AVG is er om persoonsgegevens te beschermen, niet om hulpverleners dwars te zitten."

### Driehoek

Jansje schetst het beeld van een driehoek, met op de drie hoekpunten de vrijwilliger, de beroepskracht en de coördinator van de vrijwilligersorganisatie. "De hulpvrager staat middenin de driehoek en moet ervan op aan kunnen dat die drie goed met elkaar samenwerken en afstemmen." Volgens Jansje kan de coördinator van een vrijwilligersorganisatie een cruciale schakel zijn in die driehoek. "Zo'n persoon heeft verschillende taken. Natuurlijk de coördinatie van de vrijwilligers, maar hij of zij onderhoudt ook het contact met de gemeente en andere betrokken organisaties. Ook neemt de coördinator plaats in het ketenoverleg. In het ideale geval is er ook nog coördinatie tussen de verschillende vrijwilligersorganisaties." Tegelijkertijd stelt zij dat je de samenwerking op verschillende manieren kan inrichten. "Er is geen goed en slecht. Het belangrijkste is dat je een duidelijke keus maakt en dit goed communiceert naar alle partijen zodat iedereen weet waar hij aan toe is."

### Belangrijke taken van de coördinator

- Goed inzicht hebben in de doelgroep
- Heldere taakafbakening voor de vrijwilligers
- Naar voren treden met de organisatie

### Visie op inzet vrijwilligers

Welke visie heeft een gemeente op de rol van vrijwilligers? Dat is een belangrijk aanknopingspunt om de samenwerking te verbeteren. Jansje: "Soms is er een meer instrumentele benadering: dan denken gemeenten met de inzet van vrijwilligers een bezuiniging te kunnen realiseren. Andere gemeenten hebben meer focus op de toegevoegde waarde. De visie is nogal bepalend voor de rol die vrijwilligers krijgen in de samenwerking." Jansje adviseert vrijwilligersorganisaties daarom onderzoek te doen naar de denkwijze van de gemeente. "Dat geeft handvatten om aan dat imago te werken en een meer prominente rol te veroveren." Voor gemeenten heeft zij ook een advies: "Samenwerking met vrijwilligers is een continu traject en vergt langdurige investering. Loop eens een dag mee, wat gebeurt er allemaal tussen vrijwilligers en hulpvragers? Schuif regelmatig aan bij een overleg en luister goed welke signalen vrijwilligers bij hulpvragers opvangen. Als je dat goed doet, levert het enorm veel op. Investeer in elkaar."

### Voortdurende promotie

Vindbaarheid van hulpvragers is een belangrijk thema. Soms blijven mensen lang met hun financiële problemen lopen zonder hulp te zoeken. "Realiseer: mensen moeten wel gevonden willen worden. En het is een illusie om iedereen te vinden. Pas als mensen toe zijn aan hulp, zullen ze op zoek gaan. En op dat moment moet jouw organisatie vindbaar zijn. Het is



Programmamanager  
Schouders Eronder  
**JULIA DEN HARTOGH**

## Samen leren

Samen leren, samen innoveren en samen veranderen vanuit de werkvloer. Dat is het motto van Schouders Eronder. Daarom organiseren we vier themadagen, om elkaar te inspireren, om kennis *up to date* te houden en natuurlijk om het vakmanschap in de schuldhulpverlening op een hoger plan te brengen.

Eind 2020 stond de eerste themadag op het programma: hoe kunnen beroepskrachten en vrijwilligers elkaar versterken? Samen met Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS) en ruim vijftig online deelnemers onderzochten we in twee dagdelen dit interessante thema. Natuurlijk aan de hand van de methodiek van Schouders Eronder. Je vindt hier het verslag van het eerste en het tweede deel. En in dit document worden de grootste knelpunten en oplossingsrichtingen benoemd. Deze krant gaat nog wat dieper op de materie in. Wat zegt onderzoeker Jansje van Middendorp over de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten? En de aanpak in Zwolle wordt vaak geroemd; schulddienstverlener Marieke Lesman en coördinator Schuldhulpmaatje Liesbeth Nagelhout geven een inkijkje in hun samenwerking. Opdat we van elkaar kunnen leren!

De komende weken zijn er meer gratis themadagen, bijvoorbeeld over maatschappelijke opvang en nazorg. Ben jij erbij? Check de data op de site.

### Wanneer is het samenspel tussen de schuldhulpverlener en de vrijwilliger effectief?

- Er is een gemeenschappelijk doel
- Er is een heldere taakafbakening
- Er is vertrouwen in elkaar en in elkaars expertise

belangrijk om het hulpaanbod, zowel van vrijwilligers als van beroepskrachten, blijvend te promoten. Laat zien dat je er bent. En zorg dat succesverhalen naar buiten komen. Als je hiermee hulpvragers over de drempel helpt, is dat enorme winst."



## Samenwerking in Zwolle: Op Orde

# Een kort lijntje en een gedeeld uitgangspunt

**In iedere gemeente zijn vrijwilligers actief in de schuldhulpketen, maar de samenwerking is overal weer anders ingericht. Zwolle wordt regelmatig geroemd om de aanpak via de organisatie Op Orde Zwolle. Hoe doen ze dat? Aan het woord schulddienstverlener Marieke Lesman en Liesbeth Nagelhout, coördinator bij Schuldhulpmaatje, een van de samenwerkende partijen binnen Op Orde.**

### Waarom werkt de aanpak via Op Orde?

Marieke Lesman: "Vrijwilligers zijn een heel belangrijke aanvulling op ons beleid. Ze begeleiden mensen bij dagelijkse budgetzaken en ondersteunen een aanmelding bij gemeentelijke schulddienstverlening. Als mensen via Op Orde bij ons komen, is de aanmelding vaak veel completer dan wanneer mensen het zelf doen. Dat scheelt enorm in het vervolg van het proces. Ook spelen ze een rol als bijvoorbeeld beschermingsbewind een te zwaar middel is, maar mensen het nog niet alleen kunnen. En wat ik fijn vind, is dat er een kort lijntje is, we kunnen betrokken vrijwilligers of Op Orde makkelijk bereiken om een en ander vlot te trekken of voor achtergrondinformatie."



Coördinator Liesbeth:

**'Ik denk dat vertrouwen over en weer een grote rol speelt.'**

Liesbeth Nagelhout: "Ik denk dat vertrouwen over en weer een grote rol speelt. We hebben daar hard aan gewerkt; veel contact onderhouden, inzet op versterken van onze expertise, betrouwbaar handelen en een divers en groot team. Individuele vrijwilligers kunnen en willen veel, maar de organisatie moet ook goed zijn. Door de krachtenbundeling in Op Orde kunnen we dat waarmaken, we spreken als één stem richting gemeente. Daarnaast is de gemeentelijke afdeling Schulddienstverlening heel bereidwillig in de samenwerking. We worden op de hoogte gehouden, worden gevraagd om mee te



Vrijwilligers begeleiden mensen bij dagelijkse budgetzaken en ondersteunen een aanmelding bij gemeentelijke schulddienstverlening.

denken bij nieuwe projecten en we delen het uitgangspunt 'de menselijke maat'. Vanuit dat perspectief kun je veel bereiken met elkaar."

### Hoe zorgen jullie voor een goede match?

Marieke: "Wij zorgen voor een eerlijke en zo volledig mogelijke aanvraag. Wat voor soort hulp is nodig, hoe zelfredzaam is de klant, zijn er bijzonderheden? In veel gevallen moeten we dat doen op basis van slechts anderhalf uur intakegesprek, maar we geven zoveel mogelijk informatie mee. Na jarenlange samenwerking is er het vertrouwen dat zij op basis van onze aanvraag een goede match vinden."

Liesbeth: "Als coördinatoren kennen we onze vrijwilligers. Wij hebben een eerste gesprek met ze en we zijn altijd een dagdeel aanwezig bij hun driedaagse training. Daarnaast krijg je in de loop van de tijd een beeld van hoe ze werken en van hun kwaliteiten en persoonlijkheid. De een is sociaal wat beter onderlegt, de ander is een kei in cijfers, weer iemand anders is beter in structureren. De koppeling doe ik dan ook voor een groot deel op onderbuikgevoel. Verder gebruik ik de informatie van de Sociaal Raadslieden of de aanvraag op basis van de informatie van de Sociaal Raadslieden of de aanvraag die ik van de gemeente krijg."

### Er gaat veel goed in de samenwerking, wat is nog een uitdaging?

Liesbeth: "Het is mijn zorg dat onze vrijwilligers niet overvraagd worden. Er zitten uitdagende trajecten tussen en ik vind dat er ook best veel gevraagd wordt



Schulddienstverlener Marieke:

**'Mijn voornaamste doel is dat klanten zich goed geholpen voelen.'**

van klanten en dus ook van onze vrijwilligers. Denk aan de stroom documenten die geüpload moet worden, schuldeisers die nog aankloppen, andere problemen die spelen. Als het nodig is, schakelen we extra hulp in, bijvoorbeeld via het sociaal wijkteam."

Marieke: "Mijn voornaamste doel is dat klanten zich goed geholpen voelen. Soms moet ik meerdere keren om hetzelfde document vragen. Dat doe ik met alle liefde, het is mijn werk, maar ik kan me voorstellen dat mensen hier gefrustreerd van raken. Soms gooien ze de handdoek in de ring en dat is zonde. Dan ben ik blij dat we kundige vrijwilligers hebben die mensen weer op weg kunnen helpen. De vrijwilliger zit bij iemand thuis aan de keukentafel, mits corona dat toelaat, en dat is een groot voordeel. Er is meer kennis over de persoonlijke situatie en er is vertrouwen. Natuurlijk is dat contact altijd in overleg met de klant."

### Wat kan er nog verbeterd worden?

Liesbeth: "Ik maak me zorgen over

## Op Orde Zwolle

Op Orde Zwolle is het centrale aanmeldpunt voor hulp en advies bij thuisadministratie en is een samenwerkingsverband van vier organisaties: Sociaal Raadslieden en drie vrijwilligersorganisaties. Na aanmelding bij Op Orde beoordelen Sociaal Raadslieden welke organisatie aan zet is. Complexe en urgente zaken worden opgepakt door de beroepskrachten van Sociaal Raadslieden. Als een casus naar een vrijwilliger kan, is één van de drie vrijwilligersorganisaties aan zet: Schuldhulpmaatje voorondersteuning bij (problematische) schulden, Humanitas voor tijdelijke ondersteuning bij de thuisadministratie en gericht op zelfredzaam maken en WijZ Welzijn voor langdurige ondersteuning bij de thuisadministratie. Zo krijgt een hulpvrager altijd passende ondersteuning.

klanten die na budgetbeheer of bewindvoering alles weer zelf moeten doen. Natuurlijk worden ze daarop voorbereid in het traject, maar het is toch vragen om problemen. Mensen zijn vaak niet zomaar in die situatie terechtgekomen. Kunnen we deze mensen niet beter begeleiden?"

Marieke: "Dit is inderdaad een spannend onderwerp, het staat ook bij ons op de agenda. We onderzoeken of iemand stabiel genoeg is om uit te stromen en eventueel vragen we om hulp van een vrijwilliger. En in principe is er nazorg in de vorm van een contactmoment drie maanden na uitstroom. Tegelijkertijd zijn we afhankelijk van hoe eerlijk iemand is en hoeveel zelfinzicht er is. We kunnen mensen niet dwingen."



Reactie Jansje van Middendorp:

"Zwolle heeft een goed ingericht systeem. De verschillende vrijwilligersorganisaties werken nauw met elkaar samen en hebben de krachten gebundeld in Op Orde. En heel belangrijk: er is goede afstemming met de gemeente. Samen vormen ze één duidelijk loket. Dat is overzichtelijk voor de hulpvrager."