



Praktisch handboek

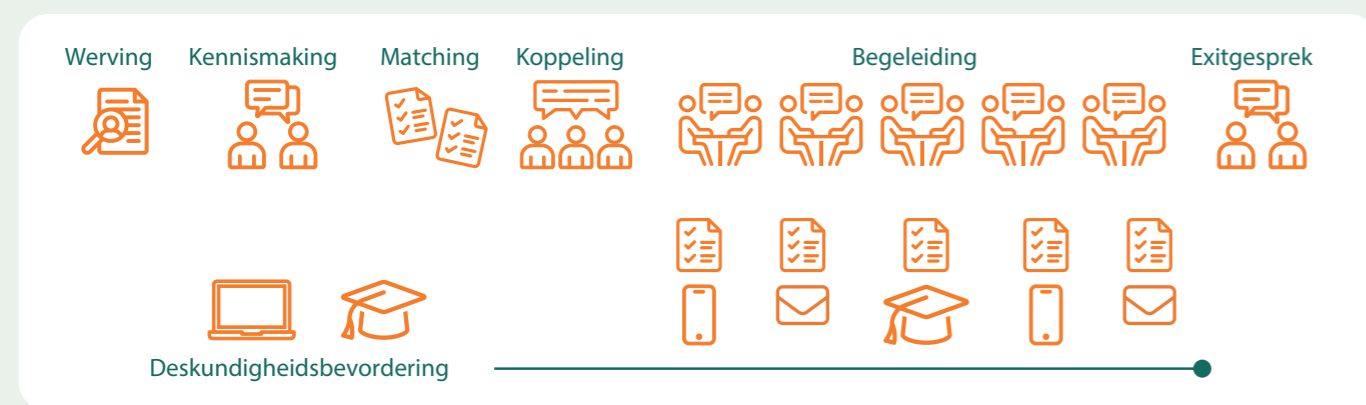
Intervisie met financieel vrijwilligers

Juni 2026

Inleiding.

Vrijwilligers die mensen begeleiden bij geldvragen, geldzorgen en schulden vervullen een essentiële rol. Zij bieden niet alleen praktische ondersteuning, maar zijn vaak ook een belangrijke steunpilaar voor hulpvragers. Om vrijwilligers hier goed op voor te bereiden, krijgen zij een uitgebreide basistraining. Daarin is aandacht voor inhoudelijke kennis, zoals regelingen, budgetteren en samenwerking met beroepskrachten, maar ook voor houding en vaardigheden, zoals motiverende gespreksvoering, stress-sensitief werken en het bewaken van grenzen.

Deskundigheidsbevordering stopt niet na de start van een vrijwilliger. Juist tijdens het werk doen vrijwilligers ervaringen op die vragen oproepen: over situaties, over hun eigen handelen en over hoe zij omgaan met hulpvragers. Daarom is doorlopende deskundigheidsbevordering essentieel. Dit gebeurt vaak via themabijeenkomsten of presentaties, maar er is ook behoefte aan werkvormen die dichterbij de praktijk liggen.



Casusbespreking en intervisie zijn twee vormen die hierop aansluiten. Casusbesprekingen zijn praktisch en herkenbaar, op het niveau van de inhoud. De nadruk ligt op de situatie van de hulpvrager en mogelijke oplossingen. Bij intervisie staat juist de vrijwilliger centraal en de vragen: hoe handel ik, wat raakt mij hierin en wat kan ik hiervan leren? Intervisie vraagt om reflectie op het eigen handelen, daar ligt een belangrijke kans voor ontwikkeling.

Dit handboek biedt een praktische en haalbare manier om beide vormen in te zetten, met speciale aandacht voor intervisie. Het doel is om coördinatoren handvatten te geven om bijeenkomsten te organiseren die aansluiten bij de praktijk én bijdragen aan de ontwikkeling van vrijwilligers.

Waarom is casusbespreking en/of intervisie belangrijk?

De kwaliteit van ondersteuning aan mensen met geldzorgen staat of valt met de kwaliteit van de vrijwilliger. Die kwaliteit begint bij een goede training, maar ontwikkelt zich vooral in de praktijk. Tijdens ondersteuningstrajecten komen vrijwilligers in situaties terecht die niet vooraf volledig te trainen zijn.

Soms hebben vrijwilligers behoefte aan concrete informatie, bijvoorbeeld over regelingen of procedures. In andere gevallen roept een situatie juist vragen op over hun eigen rol, gedrag of emoties. Beide soorten vragen verdienen aandacht, maar vragen om verschillende vormen van leren.

Voor coördinatoren en organisaties is uitwisseling van ervaringen van vrijwilligers minstens zo waardevol. Door samen te reflecteren ontstaat beter zicht op vrijwilligers: hun kwaliteiten, ontwikkelpunten en ondersteuningsbehoeften. Dit helpt bijvoorbeeld bij het maken van passende matches tussen een vrijwilliger en een hulpvrager.

Vrijwilligers werken vaak alleen en soms in tweetallen. Juist daarom zijn gezamenlijke bijeenkomsten belangrijk. Ze bieden ruimte voor herkenning, steun en het leren van elkaar. In groepsverband ontstaat niet alleen kennisdeling, maar ook ontwikkeling van houding en vaardigheden.



Casusbespreking en intervisie: wat is het verschil?

Hoewel casusbespreking en intervisie vaak samen voorkomen, verschillen ze in doel en diepgang. Het helpt om dit onderscheid scherp te hebben bij het organiseren van bijeenkomsten.

In de praktijk kun je drie niveaus van leren onderscheiden:

1. **leren over de casus zelf,**
2. **leren over het eigen handelen,**
3. **leren over de onderliggende overtuigingen die dat handelen sturen.**

Casusbespreking richt zich vooral op het eerste niveau. De nadruk ligt op de situatie en op mogelijke oplossingen. Intervisie gaat verder. Daar verschuift de aandacht naar het handelen van de vrijwilliger en de overtuigingen die daaronder liggen. Het doel is niet direct een oplossing, maar inzicht en bewustwording.

In de praktijk werkt een combinatie vaak goed. Een bijeenkomst kan beginnen met een casusbespreking en vervolgens verdiepen naar intervisie. Dit vraagt wel om een gespreksleider die het verschil kan zien en het gesprek kan sturen richting reflectie.

Werken met casusbespreking.

Casusbespreking is een toegankelijke en praktische manier van leren. Een vrijwilliger brengt een concrete situatie in en licht deze kort toe. De groep stelt vragen om de situatie goed te begrijpen, waarna mogelijke acties worden besproken.

Casusbesprekingen gaan meestal over praktische vragen, zoals:

- Hoe pak ik deze situatie aan?
- Wat is een passende vervolgstap?
- Welke regels of afspraken gelden voor deze situatie?

Het grote voordeel van casusbesprekingen is dat kennis direct gekoppeld wordt aan de praktijk. Informatie over regels, werkwijzen en procedures wordt meteen toepasbaar. Dit maakt casusbespreking laagdrempelig en effectief.

Een casusbespreking verloopt meestal volgens een herkenbare lijn: een korte toelichting van de casus, verhelderende vragen, het verkennen van oplossingen en het bewaken van grenzen door de coördinator. Voorwaarden zijn dat er een goede sfeer is, dat de inbrenger voldoende mogelijkheid krijgt om de casus en acties toe te lichten en dat de deelnemers onbevooroordeeld reageren.

Werken met intervisie.

Intervisie is een verdiepende werkvorm die begint bij een leervraag van de vrijwilliger. Het gaat niet om "Wat moet ik doen?", maar om "Wat gebeurt er in mijn handelen en wat kan ik daarvan leren?".

Vrijwilligers lopen regelmatig tegen dilemma's aan. Intervisie draait om het onderzoeken van dilemma's. Bijvoorbeeld:

- Regie: Wanneer neem ik initiatief en wanneer laat ik los?
- Grenzen: Waar ligt mijn verantwoordelijkheid?
- Samenwerking: Hoe ga ik om met anderen rondom de hulpvrager?

Dit soort vragen raken aan houding en gedrag. Het doel is niet om goed of fout te bepalen, maar om inzicht te krijgen in de afwegingen die een vrijwilliger maakt.

Intervisie vraagt om een groep waarin deelnemers elkaar kennen en vertrouwen. Openheid is essentieel om eerlijk te kunnen reflecteren. De rol van de gespreksleider is hierbij cruciaal: deze bewaakt het proces, stelt verdiepende vragen en voorkomt dat de groep te snel in oplossingen schiet.

Afspraken tijdens intervisie kunnen zijn:

- Wat besproken wordt, blijft binnen de groep.
- We luisteren zonder oordeel.
- We spreken vanuit eigen ervaring.
- We geven ruimte aan stilte en reflectie.

Een goede intervisievraag wordt opgebouwd in drie stappen:

1. **Situatie – een korte, feitelijke beschrijving van de context.**
2. **Dilemma – de spanning of keuze waar een vrijwilliger tegenaan loopt.**
3. **Leervraag – een vraag gericht op de vrijwilliger zelf: Wat wil je leren of anders doen?**

Deze opbouw helpt om verder te kijken dan alleen het probleem en stil te staan bij wat ervan geleerd kan worden.



Hoe vrijwilligers betrekken bij casusbespreking of intervisie?

Het betrekken van vrijwilligers bij casusbespreking of intervisie vraagt om meer aandacht voor het groepsproces. Een vaste groep van ongeveer zes tot acht deelnemers werkt goed. Een veilige omgeving is essentieel, omdat deelnemers zich kwetsbaar moeten kunnen opstellen. Door regelmatig samen te komen, ontstaat vertrouwen en durven deelnemers meer te delen. Het helpt daarbij om duidelijke afspraken te maken, bijvoorbeeld over aanwezigheid, afmelden en het gezamenlijk dragen van verantwoordelijkheid voor het proces.

Sommige organisaties kiezen voor 'verplichte' deelname. Bij de start van het vrijwilligerswerk wordt al duidelijk gemaakt dat casusbespreking of intervisie voor iedereen onderdeel is van het vrijwilligerswerk. Afmelden voor een bijeenkomst kan alleen met een goede reden.

Andere organisaties kiezen voor een meer vrijwillige deelname. Presenteer de bijeenkomsten als een vorm van begeleiding en deskundigheidsbevordering. Vrijwilligers willen graag leren, elkaar ontmoeten, ervaringen uitwisselen en de kwaliteit van de ondersteuning verbeteren.

Randvoorwaarden.

- Bouw aan een hechte groep met vaste leden
- Deelnemen is verplicht, zonder jou is een bijeenkomst minder zinvol
- Afmelden bij de groep niet bij de coördinator
- Iemand erbij is besluit van de groep
- Maak een planning met vast ritme
- Maak onderscheid tussen kennisdeling, casuïstiek en intervisie (combinatie kan, maar vraagt om duidelijke tijdbewaking)
- Zorg voor een goede check-in



Voorbeeldcasus.

Onderstaande casus kan gebruikt worden voor zowel casusbespreking als intervisie bijeenkomsten.

Korte samenvatting

Mevrouw (45) is een alleenstaande moeder met twee zoons. Er is sprake van een stabiel inkomen, maar ook van schulden en betalingsachterstanden. Daarnaast spelen overbelasting, mantelzorg en familieverwachtingen een rol. Een vrijwilliger ondersteunt bij overzicht en aflossing.

Aanmelding en intake

Mevrouw meldt zich met een praktische hulpvraag (de wasmachine is kapot), maar al snel komen de schulden ter sprake. Tijdens een huisbezoek vallen een verwaarloosde woning en ongeopende post op. Mevrouw oogt vermoeid, maar gemotiveerd.

Verloop van de ondersteuning

In het begin spelen meerdere factoren: financiële problemen door een van de twee zonen, druk vanuit familie en vermijding door schaamte. Gaandeweg ontstaat meer openheid. Mevrouw bespreekt haar situatie met haar werkgever. Schulden worden grotendeels afgelost. Tegelijk blijven er spanningen, zoals nieuwe kosten, mantelzorg en moeite met het stellen van grenzen. De vrijwilliger merkt dat hij/zij steeds meer praktische zaken overneemt, terwijl mevrouw moeite houdt om zelf stappen te zetten.

Dilemma's

In deze casus spelen meerdere dilemma's. Ten eerste het dilemma van de vrijwilliger tussen acties die mevrouw moet ondernemen en acties die de vrijwilliger kan overnemen. Wat doe je als vrijwilliger wel en wat niet? Een ander dilemma is de omgang met en de rol van de zoon bij de problematiek van mevrouw. Wie gaat er met hem in gesprek en in hoeverre is dit een rol voor de vrijwilliger? Een derde dilemma is de culturele verwachting rond mantelzorg, waardoor mevrouw overbelast dreigt te raken en minder mogelijkheid heeft om haar eigen problemen aan te pakken.

Voorbeeldvragen bij casusbespreking:

- Hoe kan ik mevrouw ondersteunen op een manier dat ze zelf meer taken oppakt?
- Welke andere organisaties of beroepskrachten zouden aanvullend kunnen bijdragen aan passende ondersteuning voor mevrouw?

Voorbeeldvragen voor intervisie:

- Waarom merk ik dat ik geneigd ben taken van mevrouw over te nemen?
- Wat maakt het voor mij lastig om grenzen te stellen in deze casus?

Draaiboek en methode.

Een draaiboek kan een vrijwilligerscoördinator helpen om een bijeenkomst praktisch te organiseren. Het doel van de bijeenkomst is om te leren, door samen te reflecteren op praktijksituaties, met focus op houding, rol en afwegingen.

Een goede voorbereiding maakt het verschil. Vraag vrijwilligers om hun casus vooraf uit te werken volgens een vaste structuur, met aandacht voor de situatie, het verloop, de dilemma's en hun eigen rol, zie 'Voorbeeld voorbereidende mail'.

Het is belangrijk dat vrijwilligers concreet en feitelijk beschrijven wat er gebeurt, zonder direct te oordelen of te verklaren. De nadruk ligt op het zichtbaar maken van het eigen handelen en het benoemen van het spanningsveld. Juist daarin zit de leerwaarde.

Een bijeenkomst duurt ongeveer 1,5 tot 2 uur. Om casusbesprekingen en intervisie goed te laten verlopen, helpt het om te werken met een vaste methode. Dit geeft houvast en voorkomt dat gesprekken verzanden. Een veelgebruikte en toegankelijke methode is de vijf-stappenmethode. Deze biedt structuur en helpt om van vraag naar inzicht te komen. Eerst staat begrijpen centraal: wat speelt er precies? Daarna volgt reflectie op dilemma's en keuzes. Tot slot wordt teruggegaan naar de inbrenger en diens leervraag. Wat heeft de inbrenger geholpen en wat wordt meegenomen?



Vijf-stappenmethode:

Basismethode (30 minuten, neem 60 minuten als je meer verdieping wil en verdubbel de tijdsduur per stap)

Stap	Beschrijving	Tijdsduur
1	Introductievraag De inbrenger introduceert de casus en leervraag en licht deze kort toe.	2 minuten
2	Verkenning van de vraag De deelnemers stellen één-voor-één vragen ter verduidelijking. Belangrijk hierin is het gebruik van LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen). Let niet alleen op de feiten, maar ook op emoties, samenwerking en wat er tussen mensen gebeurt.	8 minuten
3	Probleemdefinitie Deelnemers formuleren één-voor-één het probleem, zoals zij het zelf begrepen hebben. De inbrenger herformuleert de vraag in eigen woorden op basis van de input.	8 minuten
4	Perspectievenronde De deelnemers van de groep delen om de beurt inzichten, ervaringen of suggesties die de inbrenger kunnen helpen om anders naar de situatie te kijken. Iedereen geeft tenminste één inzicht. Bij voldoende tijd kunnen er meerdere rondes plaatsvinden. De probleeminbrenger noteert alle inzichten.	7 minuten
5	Evaluatie De inbrenger geeft aan welk inzicht te gaan gebruiken en welke niet. Iedereen mag reageren.	5 minuten

De coördinator/gespreksleider bewaakt de structuur en veiligheid. De focus ligt op houding en rol, niet op oplossingen. De gespreksleider stuurt met vragen en helpt deelnemers om vanuit hun eigen ervaring te spreken.

De bijeenkomst wordt afgesloten met een korte ronde waarin iedereen benoemt wat hij of zij meeneemt. Dit helpt om de opbrengst concreet te maken.

Voorbeeld voorbereidende mail.

Beste vrijwilliger,

Voor de komende bijeenkomst wil ik je vragen om een korte casus uit je eigen praktijk voor te bereiden. Het doel is niet om een perfecte casus te schrijven, maar om een situatie te beschrijven waar je zelf nog vragen of twijfels bij hebt. Jouw casus vormt de basis voor de casusbespreking of intervisie tijdens de bijeenkomst.

Gebruik deze opbouw

Werk je casus uit in de volgende onderdelen (Houd het geheel maximaal ± 1 A4):

- **Korte samenvatting:** Beschrijf de situatie in hoofdlijnen, met kernwoorden vet (bijvoorbeeld schulden, overbelasting, gezin). Sluit af met een korte zin over het dilemma of de leervraag.
- **Aanmelding en intake:** Wat weet je over hoe de hulpvrager in beeld is gekomen? Wat viel op in het eerste contact?
- **Verloop ondersteuning tot nu toe:** Wat is er gebeurd sinds de start? Wat ging goed en waar zitten spanningen?
- **Dilemma's:** Welke afwegingen maken het vrijwilligerswerk voor jou lastig? Bijvoorbeeld: *"Ik twijfel of ik te streng ben als ik grenzen stel aan meer (sociaal) contact. Wil ik alleen voor de administratie komen of ook voor sociale steun?"*
"Ik merk dat ik dingen voor de hulpvrager oplos. Help ik dan echt, of ontnem ik hem/haar de kans om zelf te leren?"
"Ik voel me machteloos als patronen zich herhalen. Moet ik doorgaan of stoppen?"
- **Reflectie en leervraag:** Wat wil je onderzoeken met de groep? Bijvoorbeeld: *"Hoe had ik anders kunnen reageren om de hulpvrager meer eigen regie te laten voelen?"*
"Wat zegt mijn frustratie over deze casus over mijn eigen verwachtingen?"

Tips:

- Beschrijf concreet en feitelijk: Wat zag, hoorde en deed jij?
- Maak jouw rol zichtbaar: Wat dacht je of vond je lastig?
- Benoem het spanningsveld: Wat maakt deze situatie ingewikkeld voor jou?

Belangrijk: Het gaat niet om goed of fout, maar om samen reflecteren. Kies bij voorkeur een situatie die nog niet 'af' is.

Alvast bedankt voor je voorbereiding!

Met vriendelijke groet,

[Naam coördinator]

Hoe verder?

Casusbespreking en intervisie versterken elkaar. Waar casusbespreking helpt bij praktische vragen, zorgt intervisie voor verdieping en ontwikkeling van houding en vaardigheden. Tegelijk vraagt intervisie om tijd, aandacht en begeleiding. Voor sommige organisaties kan een vorm waarbij casusbespreking wordt aangevuld met reflectieve vragen een goede eerste stap zijn.

Het LSTA-team kan op meerdere gebieden ondersteunen rondom het onderwerp intervisie, bijvoorbeeld via trainingen, tools en ondersteuning. Door hier structureel aandacht aan te besteden, kan de kwaliteit van vrijwilligerswerk verder worden verbeterd.

Meer weten of aanvullingen? Mail naar info@lsta.nl





LSTA is het netwerk van lokale organisaties die via vrijwilligers mensen helpen bij geldzaken en geldzorgen. Wij delen kennis en ervaring, leiden op en trekken samen op zodat vrijwilligers en coördinatoren lokaal mensen zo goed mogelijk kunnen helpen.

Dit handboek is samengesteld door:

De verschillende deelnemers van de netwerkmeeting Casusbespreking en Intervisie in februari 2026, Jony Louwerse van Samen 010, Christi Lotterman van Stek, Juul Bergevoet van Salut Welzijn, Bouwen Mooldijk van Samen010, Linda Scholten van Buurtplein Doetinchem, medewerkers van Stichting Samens en Arnoud van der Kolk, Hans Koning en Jansje van Middendorp van LSTA.

 lsta.nl
 038 207 14 17
 info@lsta.nl