



LANDELIJK



STIMULERINGSNETWERK

THUIS



ADMINISTRATIE



Thuisadministratie in Nederland

Overkoepelend beeld van lokale organisaties die, met inzet van vrijwilligers, hulpvrager met administratieve en/of financiële problemen ondersteunen



Rapport vragenlijst lokale organisaties 2017

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

Colofon

Met dank aan:

Landelijk Bureau Humanitas voor het delen van de gegevens van de afdelingen van Humanitas.

Auteurs:

Jansje van Middendorp
Eline de Smet

November 2017



LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE

Herengracht 220
1016 BT Amsterdam
T 020 420 5945

www.LSTA.nl

thuisadministratie@maagdenhuis.nl

Thuisadministratie in Nederland

Overkoepelend beeld van lokale organisaties die, met inzet van vrijwilligers, hulpvrager met administratieve en/of financiële problemen ondersteunen

Rapport vragenlijst lokale organisaties 2017

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Thuisadministratie: wat, voor wie, hoe en hoe veel?	2
2.1 Wat en voor wie is Thuisadministratie?	2
2.2 Duur van de ondersteuning	3
2.3 Lokale organisaties	4
2.4 Thuisadministratie: hulpvragers en aantallen	4
2.4.1 Hulpvragers	4
2.4.2 Aantal hulpvragers	5
2.5 Vrijwilligers	7
2.6 Coördinatoren	8
2.7 Financiering	10
3. Beleidsplan, monitoren en meten van resultaten	11
3.1 Beleids- of projectplan	11
3.2 Ondersteuningstrajecten monitoren en afsluiten	11
3.2.1 Monitoren	11
3.2.2 Afsluiting traject	12
3.2.3 Uitval en terugval	13
3.3 Meten van resultaten	14
4. Deskundigheidsbevordering	16
4.1 Basistraining	16
4.2 Trainingsaanbod en intervisie	17
4.3 Deskundigheidsbevordering van coördinatoren	18
5. Dilemma's en knelpunten	20
5.1 Grenzen aan en binnen vrijwilligerswerk	20
5.2 (Nieuwe) groepen hulpvragers met zwaardere problematiek	21
5.3 Toename aantal hulpvragers / te weinig vrijwilligers	23
5.4 Gebrek aan financiering of tijd	23
5.5 Samenwerking in de keten	24
5.6 Wet- en regelgeving	24
5.7 Kwaliteit van de ondersteuning	25
5.8 Begeleiding van vrijwilligers	26
6. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	27
Literatuurlijst	30

1. Inleiding

Thuisadministratie betekent ondersteuning van een hulpvrager door een vrijwilliger bij het ordenen en op orde houden van de financiële administratie en daarin toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid. Ondersteuning door een vrijwilliger bij de administratie kan bijdragen aan het voorkomen van (grotere) financiële problemen. Door overzicht en inzicht kunnen (andere) keuzes worden gemaakt en geldzaken verstandiger worden aangepakt.

In nagenoeg alle gemeenten in Nederland wordt een vorm van ondersteuning bij de financiële administratie met de inzet van vrijwilligers aangeboden. Op dit moment zijn bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) **321 organisaties in Nederland** bekend, die een vorm van ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers bieden. Hiervan zijn er 78 lokale afdelingen van Vereniging Humanitas, 73 van SchuldHulpMaatje en 170 organisaties zonder landelijke koepel. Al deze organisaties kunnen bij het LSTA terecht voor kennis, advies en (ondersteuning bij) trainingen. Zoals zichtbaar op de landkaart op de website van het LSTA (www.lsta.nl/organizations) wordt er in vrijwel elke gemeente in Nederland ondersteuning geboden aan mensen met (het risico op) financiële problemen, met inzet van vrijwilligers.

Manieren van ondersteuning door lokale organisaties met een dienst thuisadministratie verschillen. Ook de ondersteuning door vrijwilligers verschilt, zelfs binnen dezelfde organisatie. Tevens zijn er verschillen tussen de trainingen die vrijwilligers volgen, zoals type en vorm van de training en de frequentie. Er bestaat dus een grote verscheidenheid in (vrijwilligers)projecten rond ondersteuning bij de financiële administratie en het stimuleren van financiële (zelf)redzaamheid.

In 2015 heeft het LSTA een vragenlijst verspreid onder lokale organisaties om in kaart te brengen wat thuisadministratie omvat. Hieruit volgde het rapport 'Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland.' (Van Middendorp en De Smet, 2016) met gegevens over ondersteuningstrajecten in 2013 en 2014. Hierbij was gebruik gemaakt van de antwoorden op de vragenlijst die Humanitas in 2014 naar de afdelingen verstuurde. Ook maatschappelijke ontwikkelingen werden in beeld gebracht vanuit het perspectief van de lokale organisaties.

Er bleek sprake van een toename van hulpvragers met grote financiële problemen, die (nog) niet geholpen worden door schuldhulpverlening, hulpvragers met psychische problemen en hulpvragers die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet leerbaar zijn en langdurige ondersteuning nodig hebben. Dit hing direct samen met de bezuinigingen in de zorg- en welzijnssector alsook de groep die (nog) niet terecht kon bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Meer hulpvragers met complexe multi-problematiek meldden zich bij diensten thuisadministratie.

Lokale organisaties liepen tegen de grenzen van de ondersteuning aan. Hierbij was de samenwerking en doorverwijzing in de keten niet altijd duidelijk voor vrijwilligers, net als de wet- en regelgeving van gemeenten en landelijke overheid. Onder andere door gebrek aan financiering werd de kwaliteit van de ondersteuning (scholing van vrijwilligers en coördinatoren, meten en leren van resultaten) en adequate begeleiding van vrijwilligers door de lokale organisaties gezien als knelpunt.

Reden genoeg voor een update. In 2017 heeft het LSTA opnieuw een vragenlijst verspreid onder coördinatoren van een dienst thuisadministratie van lokale organisaties zonder landelijke koepel. Wederom kon het LSTA gebruik maken van gegevens van Humanitas, die ditmaal in 2016 waren verzameld. In dit rapport leest u de resultaten, met gegevens over ondersteuningstrajecten in 2015 en 2016. Daarnaast worden de gegevens vergeleken met de gegevens van 2013 en 2014.

2. Thuisadministratie: wat, voor wie, hoe en hoe veel?

2.1 Wat en voor wie is Thuisadministratie?

Thuisadministratie richt zich op mensen die hun administratie en financiën niet op orde hebben en/of kunnen houden. Administratieve en financiële problemen hangen met elkaar samen. Mensen met financiële problemen houden de administratie minder goed bij. Mensen die de administratie niet goed bijhouden lopen meer risico op financiële problemen. Het hebben van financiële problemen hoeft echter niet automatisch te betekenen dat er ook administratieve problemen zijn, en andersom.

Hoeveel mensen administratieve problemen hebben is onbekend. Wel weten we dat 1 op de 5 mensen het risico loopt op of problematische schulden heeft (Westhof & De Ruig, 2015). Veel mensen vinden het steeds ingewikkelder om hun administratie op orde te houden en financiën goed te regelen. Er is meer keuze en mensen moeten meer zaken, met name via internet, zelf regelen. Ook zijn financiële producten vaak ingewikkeld en ondoorzichtig. De administratieve belasting neemt toe als iemand een levensgebeurtenis meemaakt, zoals bijvoorbeeld een echtscheiding, verlies van baan, persoonlijke verwonding of ziekte.

Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers bij het ordenen en overzichtelijk houden van de financiële administratie, het in evenwicht brengen van de inkomsten en uitgaven, het onderzoeken of er gebruik wordt gemaakt van voorzieningen en regelingen en het aanvragen en invullen van formulieren. Thuisadministratie heeft als doel om met hulpvragers toe te werken naar financiële (zelf)redzaamheid, zo nodig en waar mogelijk met inzet van het eigen netwerk. Ook kan het doel zijn om de administratie te ordenen zodat de hulpvrager bij problematische schulden ordelijk terecht kan bij gemeentelijke schuldhulpverlening. De vrijwilliger kan 'warm verwijzen' naar de schuldhulpverlening, dat wil zeggen: helpen bij het contact leggen en zorgen dat de hulpvrager aangemeld wordt. Thuisadministratie kan ook inhouden dat ondersteuning wordt verleend tijdens en/of na een schuldhulpverleningstraject. Uit het rapport van het LSTA op basis van de vragenlijst 2015 bleek dat 75% van de organisaties ondersteuning aanbiedt vóór, 59% tijdens en 52% na een schuldhulpverleningstraject (respons 87 van 90, meerdere antwoorden mogelijk).

Een deel van de hulpvragers kan met tijdelijke, praktische ondersteuning 'uit de voeten'. Dat geldt met name voor mensen die door een levensgebeurtenis, tijdelijk een steuntje in de rug nodig hebben. Voor andere groepen is tijdelijke, praktische ondersteuning niet genoeg. Bijvoorbeeld mensen die niet (meer) leerbaar zijn, door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom. Deze mensen hebben langdurige ondersteuning nodig. Een tweede groep die meer nodig heeft dan tijdelijke, praktische ondersteuning door vrijwilligers, zijn mensen met (problematische) schulden, multi-problematiek en financieel ongezond gedrag. Zij hebben behoefte aan praktische ondersteuning, maar zijn daarnaast gebaat bij (langdurige) ondersteuning bij gedragsverandering en toegang tot instanties.

In 2015 heeft het LSTA aan coördinatoren gevraagd naar de meest voorkomende oorzaken bij hulpvragers voor het niet (meer) op orde kunnen houden van de administratie. Psychische problemen werden het meest genoemd. Daarna 'taal niet machtig' en 'verlies van vaardigheden', bijvoorbeeld door ziekte, ouderdom of dementie. Vervolgens 'laaggeletterdheid' en levensgebeurtenissen (plotselinge, ingrijpende gebeurtenissen) als 'verlies van baan', 'overlijden partner' en 'echtscheiding'.

In 2015 bleek al dat er meer hulpvragers op diensten thuisadministratie afkomen en dat zij vaker in ingewikkelde situaties verkeren. Daar waar thuisadministratie 'oorspronkelijk' vooral gericht was op het ordenen van de administratie en het overzicht en inzicht brengen in financiën voor mensen die tijdelijk door de bomen het bos niet meer zagen, is er sprake van een toename van hulpvragers met grote financiële problemen, die (nog) niet geholpen worden door schuldhulpverlening, hulpvragers met psychische problemen en hulpvragers die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom

niet leerbaar zijn en langdurige ondersteuning nodig hebben. Lokale organisaties die zich veelal op kortdurende ondersteuning richten ervaren druk van de toenemende vraag naar langdurige ondersteuning. Uit de vragenlijst die in 2017 verspreid is onder coördinatoren, blijkt dit knelpunt nog steeds aan de orde (zie hoofdstuk 5).

2.2 Duur van de ondersteuning

Thuisadministratie betreft individuele ondersteuning, begeleiding bij de hulpvrager thuis. Daarnaast bieden veel organisaties ook andere vormen van ondersteuning bij de financiële administratie aan, zoals inloopsprekuren of een formulierenbrigade. Uit de vragenlijst 2015 bleek dat 25% van de organisaties (naast individuele begeleiding thuis) een financieel café of inloopsprekuren heeft (respons 87 van 90). In 2017 geeft 49% (respons 53 van 58) van de organisaties aan een inloopsprekuren te houden. **Hieruit blijkt dat het aantal organisaties met een inloopsprekuren flink toeneemt.**

Binnen thuisadministratie maken we onderscheid tussen kortdurende en langdurende ondersteuning. Kortdurende thuisadministratie (maximaal 12 maanden) heeft een sterk preventief karakter en is gericht op het op korte termijn (terug) krijgen van financiële (zelf)redzaamheid. Langdurende thuisadministratie (12 maanden en langer) is gebaseerd op het niet (op korte termijn) zelf kunnen leren en doen van de administratie. Ook bij langdurende thuisadministratie blijft de hulpvrager zelf verantwoordelijk voor de financiële zaken. Vaak is permanente begeleiding bij de financiële administratie nodig, maar is de hulpvrager te 'licht' voor bewindvoering. Hulp vanuit het eigen sociaal netwerk van de hulpvrager is niet altijd mogelijk. Dan is ondersteuning van een vrijwilliger een optie.

De meeste hulpvragers thuisadministratie worden korter dan een jaar ondersteund bij de financiële administratie.

Tabel 1. Gemiddelde duur van de ondersteuning

	Organisaties zonder landelijke koepel		Humanitas	
	2013-2014	2015-2016	2013-2014	2014-2015
<i>Respons</i>	<i>69 van 85</i>	<i>50 van 58</i>	<i>61 van 73</i>	<i>79 van 102</i>
Percentage hulpvragers dat wordt ondersteund gedurende 0 –1 jaar	65%	71%	73%	76%
Percentage hulpvragers dat wordt ondersteund gedurende 1 – 3 jaar	19%	21%	19%	20%
Percentage hulpvragers dat langer dan 3 jaar wordt ondersteund	17%	9%	8%	4%

* *percentages zijn gemiddelden over de respons*

In de cijfers in bovenstaande tabel zijn in de categorie 0-1 jaar de hulpvragers meegenomen die geholpen zijn in een inloopsprekuren. Daar is in de vragenlijst onder lokale organisaties zonder koepel in 2015 geen onderscheid in gemaakt, in 2017 wel. Zonder de hulpvragers die gebruik maakten van een spreekuren is de percentageverdeling in 2015-2016 als volgt: 48% 0-1 jaar, 37% 1-3 jaar en 16% langer dan drie jaar.

De organisaties geven aan toenemende druk te ervaren vanwege meer hulpvragers die langdurige ondersteuning nodig hebben. Dit werd door coördinatoren ook al in de vragenlijst 2015 aangegeven. In bovenstaande percentages hulpvragers die langdurig ondersteund worden, is dit echter niet terug te zien. Wellicht is er wel de druk, maar wordt er om allerlei redenen niet in voorzien.

2.3 Lokale organisaties

Thuisadministratie wordt aangeboden door instellingen voor Maatschappelijke Dienstverlening, welzijnsorganisaties, ouderenbonden en/of kerkelijke instanties en vrijwilligersorganisaties, zoals lokale afdelingen van Humanitas en SchuldHulpMaatje. Thuisadministratievrijwilligers zijn over het algemeen geschoold en worden begeleid door een coördinator (betaald of vrijwillig).

In totaal zijn er in 2017 **321 organisaties in Nederland** bij het LSTA bekend die hulpvragers ondersteunen bij de financiële administratie, met de inzet van vrijwilligers. Hiervan hebben 170 organisaties geen landelijke koepel¹. Daarnaast zijn er 78 lokale afdelingen van Humanitas die Thuisadministratie aanbieden en 73 van SchuldHulpMaatje. In 2015 waren bij het LSTA 305 organisaties bekend, waarvan 166 zonder landelijke koepel.

In 2015 gaf 29% van de lokale organisaties zonder landelijke koepel aan de dienst thuisadministratie in de afgelopen vijf jaar te hebben opgericht. Bijna de helft (46%) van de lokale organisaties (respons 85 van 90) had een dienst thuisadministratie dat in 2015 5 tot 10 jaar bestond. 25% bestond langer dan 10 jaar.

Van de 170 organisaties zonder landelijke koepel zijn er 31 met ouderen/senioren als specifieke doelgroep. Daarnaast zijn er 12 organisaties die voorheen ouderenorganisaties waren en nu gefuseerd zijn tot een bredere welzijnsorganisatie, waarvan aannemelijk is dat zij ouderen nog als belangrijke doelgroep hebben². Samen is dat 25% van de organisaties zonder landelijke koepel.

Vanaf 2006 ondersteunt het LSTA bij het oprichten van nieuwe diensten thuisadministratie. Op dit moment wordt in nagenoeg alle gemeenten in Nederland een vorm van ondersteuning bij de financiële administratie met de inzet van vrijwilligers aangeboden. Het LSTA begeleidt en adviseert in kwaliteitsverbetering van thuisadministratie, belangenbehartiging van lokale diensten, kennisontwikkeling en -deling.

Op de website van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (www.lsta.nl) staat een landkaart waarop hulpvragers of vrijwilligers kunnen zien waar zij in hun eigen woonomgeving terecht kunnen voor ondersteuning of vrijwilligerswerk.

2.4 Thuisadministratie: hulpvragers en aantallen

Organisaties gebruiken verschillende benamingen voor de mensen die ondersteuning krijgen bij de thuisadministratie: hulpvragers, deelnemers, cliënten. Bij gebrek aan een term die recht doet aan de diversiteit van de mensen die hulp krijgen door thuisadministratievrijwilligers, gebruikt het LSTA in dit rapport het woord 'hulpvrager'.

2.4.1 Hulpvragers

Er is veel diversiteit in de hulpvragen van mensen die een beroep doen op ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. De hulpvragen lopen uiteen van administratieve ondersteuning en het ordenen van de administratie tot ondersteuning bij (omgaan met) lichte of ernstige schulden.

¹ Sommige diensten zijn wel onderdeel van een regionale organisatie, of landelijke organisatie, maar zonder koepel met betrekking tot thuisadministratie.

² In de afgelopen jaren zijn door bezuinigingen en veranderingen in de wmo in het hele land fusies van welzijnsorganisaties geweest, waaronder Stichtingen Welzijn Ouderen fuseerden tot bredere welzijnsorganisatie. Ook zijn verschillende organisaties opgeheven. In augustus 2014 waren er in het LSTA bestand 54 organisaties specifiek voor ouderen.

In de vragenlijsten van 2015 en 2017 is gevraagd naar het type hulpvrager dat met name wordt ondersteund. Mensen met een bijstandsuitkering, mensen met multi-problematische achtergrond en ouderen worden het meest genoemd als groepen die met name ondersteund worden door thuisadministratievrijwilligers. Ook laaggeletterden, mensen die de Nederlandse taal niet (geheel) machtig zijn, allochtonen, mensen met een WW-uitkering, mensen met een (licht) verstandelijke beperking en mensen met een achtergrond in GGZ worden geregeld ondersteund door een thuisadministratievrijwilliger. Uit de vragenlijst 2017 komen asielzoekers en statushouders duidelijk naar voren als een nieuwe/groeiende groep hulpvragers.

Sommige organisaties stellen grenzen aan de ondersteuning door alleen bepaalde doelgroepen te bedienen. Alleen hulpvragers van een bepaalde leeftijdsgroep (bijv. ouderen) worden ondersteund, of hulpvragers met een laag inkomen. In het beleidsplan is tevens het werkgebied (doorgaans de eigen gemeente) vastgelegd. Ook stellen organisaties grenzen aan de duur van de ondersteuning.

In 2015 werd duidelijk een toename aan hulpvragers met zware en complexe problematiek geconstateerd. Coördinatoren gaven aan tegen de grenzen van de ondersteuning aan te lopen. Er zijn steeds meer hulpvragers die niet leerbaar zijn, of die tijdens het traject niet leerbaar blijken, en daardoor een langdurig beroep doen op ondersteuning door de vrijwilliger, hoewel dit niet altijd de beoogde dienstverlening is. In 2017 is dit nog steeds iets waar veel organisaties tegen aan lopen (zie hoofdstuk 5 over 'knelpunten en dilemma's').

In 2017 is gevraagd naar het percentage hulpvragers met lichte, middelmatige en zware problematiek, naar inschatting van de coördinator. Uit de antwoorden blijkt dat deze gelijkmatig zijn verdeeld:

- Lichte problematiek: 33,6%
- Middelmatige problematiek: 33,5%
- Zware problematiek: 32,9%

Bovenstaande percentages zijn de gemiddelden over alle respondenten (52 van 58). De verhouding lichte-middelmatige-zware problematiek van hulpvragers is per organisatie heel verschillend. Sommige organisaties richten zich met name op hulpvragers met lichte problematiek, anderen juist op hulpvragers met zware problemen.

In de LSTA vragenlijst is gevraagd een inschatting te geven van het percentage hulpvragers dat thuis geen werkende internetverbinding heeft en/of apparatuur om online zaken te regelen. **Gemiddeld heeft 41% geen werkende internetverbinding en 48% geen apparatuur om online zaken te regelen** (respons 50 van 58). Dit zegt iets over de beperkte toegang die deze hulpvragers hebben tot informatie over inkomensvoorzieningen van de gemeente, rechten met betrekking tot incasso en bijvoorbeeld informatie over instanties waar zij mee te maken kunnen hebben het zoals CJIB, CAK en de Belastingdienst.

2.4.2 Aantal hulpvragers

Er is aan lokale organisaties gevraagd hoeveel hulpvragers de vrijwilligers ondersteunen. Veel organisaties bieden ondersteuning aan in verschillende vormen. Van de 51 organisaties die deze vraag beantwoordden, hebben er 35 een inloopsprekuren. Per organisatie werden deze gesprekken gemiddeld bezocht door 115 hulpvragers in 2015 en 129 in 2016³.

In de cijfers betreffende het aantal hulpvragers thuisadministratie, gaat het om hulpvragers die thuis ondersteund worden bij het ordenen van de administratie en financiën door een vrijwilliger. Omdat 35% van de 170 lokale organisaties zonder koepelorganisatie de vragenlijst heeft ingevuld, kunnen we

³ In de vragenlijst 2015 gaven 39 van de 85 respondenten aan een (formulieren) spreekuren te hebben. Daarnaast bestaan er diverse inloop spreekuren, onder andere in bibliotheken in het kader van 'Digisterker'. Het LSTA beschikt niet over gegevens over het totale aantal inloopsprekuren; het onderzoek richt zich voornamelijk op de ondersteuning door vrijwilligers bij hulpvragers thuis.

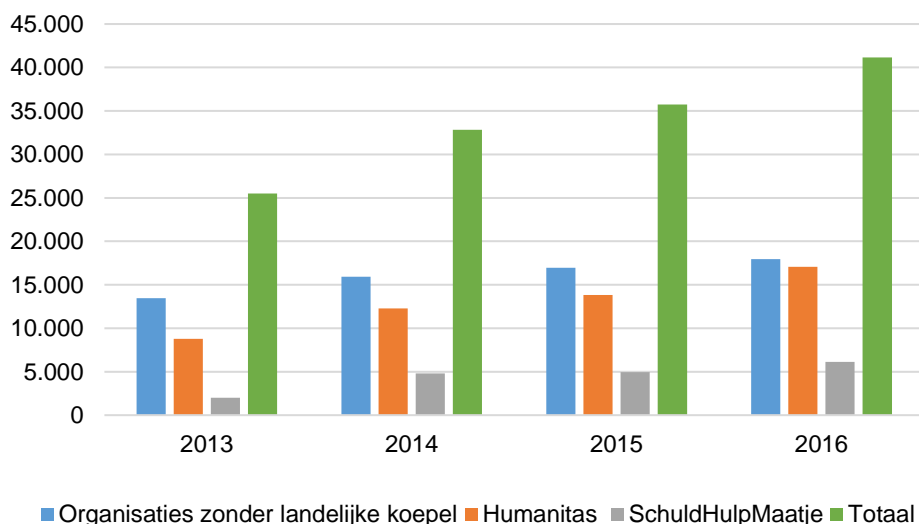
aantal ondersteunde hulpvragers voor alle organisaties doorrekenen en op die manier inschatten. Tevens wordt het aantal hulpvragers ondersteund door Humanitas en SchuldHulpmaatje weergegeven. Deze gegevens komen uit de jaarrapporten van de organisaties. Zo ontstaat een beeld van het totale aantal hulpvragers in heel Nederland.

Tabel 2. Totaal aantal hulpvragers Thuisadministratie van 2013 t/m 2016⁴

	Aantal hulpvragers 2013		Aantal hulpvragers 2014		Aantal hulpvragers 2015		Aantal hulpvragers 2016	
	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.
Organisaties zonder landelijke koepel (2013/4 n=166, 2015/6 n=170)	13.466	81	15.936	96	16.946	100	17.950	106
Humanitas (n=78)	8.775	113	12.270	157	13.832	177	17.056	218
SchuldHulpMaatje (2013/4 n=61, 2015 n=76; 2016 n=73)	2.000	33	4.800	79	4.960	65	6.130	84
Totaal (2013/4 n=305, 2015 n=324, 2016 n=321)	25.519	84	32.847	108	35.738	110	41.136	128

In 2015 signaleerde het LSTA een flinke toename van het aantal hulpvragers. Deze toename heeft zich de afgelopen twee jaren doorgezet. Het aantal hulpvragers neemt de afgelopen 4 jaar toe van ruim 25.000 in 2013, tot meer dan 41.000 hulpvragers in 2016. Ten opzichte van 2013 is er een toename van 61%.

Figuur 1. Aantal hulpvragers Thuisadministratie



⁴ De schatting van het gemiddelde aantal hulpvragers over organisaties zonder landelijke koepel zijn gebaseerd op de data uit het rapport in 2015, van organisaties die géén spreekuur hebben. Voor 2013 betreft dit n=46 en voor 2014 n=47 organisaties. Het LSTA heeft de gemiddelden doorgetrokken naar de toen 166 organisaties die thuisadministratie aanboden. Voor 2016 en 2017 is de respons van 51 organisaties doorgetrokken naar 170 organisaties. De cijfers m.b.t. aantallen hulpvragers bij Humanitas zijn verkregen op basis van het jaarverslag 2016 van Humanitas en de data die het landelijk bureau Humanitas gedeeld heeft met het LSTA. De cijfers van SchuldHulpMaatje zijn verkregen op basis van de gepubliceerde jaarverslagen.

De toename hangt niet alleen samen met de economische crisis (waarop economisch herstel/verbetering op landelijk niveau gaande is), maar ook met veranderingen en bezuinigingen in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en beroep op de participatiesamenleving. Het aantal ondersteunde hulpvragers door een lokale organisatie is afhankelijk van het soort hulpvragen en het ondersteuningsaanbod. Organisaties die zich specifiek richten op langdurige en/of structurele ondersteuning, hebben gemiddeld genomen minder hulpvragers. De afdelingen van Humanitas ondersteunen relatief veel hulpvragers. De complexere hulpvragen en de beschikbare betaalde coördinatie uren spelen mee in het zoeken naar grenzen van de ondersteuning. Humanitas trok hierover in augustus 2017 aan de bel (Nieuwsuur, 17 augustus 2017).

De meeste organisaties geven aan géén wachtlijst voor hulpvragers te hebben. In 2015 was dit 76% (respons 83 van 90) en in 2017 81% (respons 57 van 58). Als er wel een wachtlijst is, varieert de wachttijd van enkele weken tot 3 maanden. Hoewel de meeste organisaties geen wachtlijst hebben, maken verschillende coördinatoren zich zorgen over de groei van het aantal hulpvragers en het vinden en inzetten van voldoende geschikte vrijwilligers.

2.5 Vrijwilligers

Net als het aantal hulpvragers, neemt ook het aantal thuisadministratievrijwilligers toe.

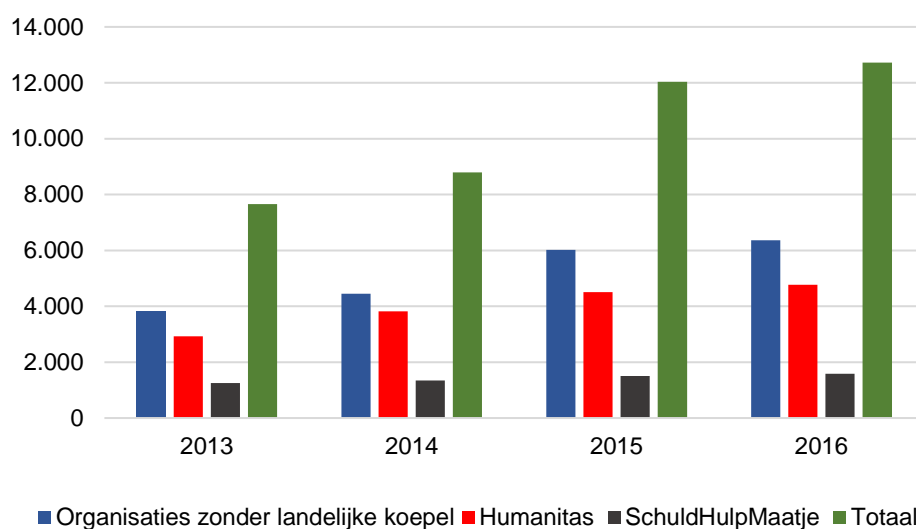
Tabel 3. Totaal aantal vrijwilligers Thuisadministratie van 2013 t/m 2016⁵

	Aantal vrijwilligers 2013		Aantal vrijwilligers 2014		Aantal vrijwilligers 2015		Aantal vrijwilligers 2016	
	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.
Organisaties zonder landelijke koepel (2013/4 n=166, 2015/6 n=170)	3.800	23	4.444	27	6.133	36	6.482	38
Humanitas (n=78)	2.925	38	3.816	49	4.510	58	4.768	61
SchuldHulpMaatje (2013/4 n=61, 2015 n=76, 2016 n=73)	1.250	20	1.350	22	1.503	20	1.586	22
Totaal (2013/4 n=305, 2015 n=324, 2016 n=321)	7.654	25	8.797	29	12.146	37	12.836	40

Naar schatting hebben meer dan 12.500 vrijwilligers zich in 2016 ingezet voor ondersteuning bij de financiële administratie. Ten opzichte van 2013 is dit een stijging van het aantal vrijwilligers van meer dan vijfduizend vrijwilligers, een stijging van 68%. Ook het gemiddeld aantal vrijwilligers per lokale organisatie is toegenomen, van gemiddeld 25 vrijwilligers in 2013 tot gemiddeld 40 in 2016.

⁵ De respons op de vraag over het aantal vrijwilligers bij organisaties zonder landelijke koepel is in 2013 85 van 90 en in 2014 87 van 90, waarbij respectievelijk een totaal van 1.946 en 2.329 vrijwilligers werd genoemd. In 2015 waren er 1.912 vrijwilligers actief bij 53 organisaties (respons 53 van 58) en in 2016 2.059 vrijwilligers actief bij 54 organisaties (respons 54 van 58). In tabel 4 is voor de inschatting van het totale aantal vrijwilligers uitgegaan van de gemiddelde aantallen.

Figuur 2. Aantal vrijwilligers Thuisadministratie



Een vrijwilliger ondersteunt gemiddeld 3 hulpvragers per jaar. De ratio van het aantal hulpvragers naar het aantal vrijwilligers geeft echter geen goed beeld van de belasting van vrijwilligers, omdat de ratio en de belasting van de vrijwilliger erg verschillen per type ondersteuning en soort hulpvragen.

Op de vraag of het aantal vrijwilligers en coördinatoren Thuisadministratie in de organisatie voldoende is om het aantal hulpvragers te ondersteunen antwoordt 78% 'Ja' en 22% 'Nee' (respons 58 van 58). **Van degenen die 'nee' antwoordden geeft 75% aan behoefte te hebben aan meer vrijwilligers.**

2.6 Coördinatoren

In 2013 werd de dienst thuisadministratie bij 91% (respons 79 van 90) van de organisaties gecoördineerd door 1 of 2 coördinatoren en bij 9% van de lokale organisaties door 3 of meer coördinatoren. In 2014 was er een lichte stijging van het aantal organisaties met 3 of meer coördinatoren naar 12% (respons 82 van 90). In 2015 was dit 18% (respons 52 van 58) en in 2016 20% (respons 55 van 58).

Het gemiddeld aantal coördinatoren per dienst verschilt per organisatie en is in de afgelopen jaren enigszins toegenomen, zie tabel 4. Humanitas heeft meer coördinatoren per dienst thuisadministratie. Dit verschil tussen het aantal coördinatoren per project bij lokale organisaties zonder koepel-organisatie en afdelingen van Humanitas is te verklaren doordat Humanitas meer met vrijwillige coördinatoren werkt.

Tabel 4. Gemiddeld aantal coördinatoren per dienst thuisadministratie⁶

	2013	2014	2015	2016
Organisaties zonder koepel	1,5	1,5	1,9	2,3
Humanitas	2,9	3,5	3,9	nb

Over het jaar 2016 is aan organisaties zonder landelijke koepel tevens gevraagd om te specificeren om hoeveel **vrijwillige** en hoeveel **betaalde** coördinatoren het gaat. 48 organisaties werken met

⁶ Respons organisaties zonder koepel: 2013 79 van 90, 2014 82 van 90, 2015 51 van 58, 2016 55 van 58. Respons Humanitas: in 2013 en 2014 61 van 73, 2015 79 van 102. Het LSTA beschikt over data uit twee vragenlijsten van Humanitas, verzameld in 2014 en 2016. In beide vragenlijsten is gevraagd naar het aantal coördinatoren in 2014, hieruit kwam in 2014 het gemiddelde van 3,5 (respons 61 van 73) en in 2016 het gemiddelde van 3,6 (respons 79 van 102).

betaalde coördinatoren en hebben **gemiddeld 1,5 betaalde coördinator** (respons 52 van 58). Veertien organisaties (respons 44 van 58) geven aan te werken met vrijwillige coördinatoren, gemiddeld 2,8. Bij tien organisaties werken de vrijwillige coördinatoren samen met een betaalde coördinator; in vier organisaties (9%) is er een vrijwillige coördinator en géén betaalde coördinator.

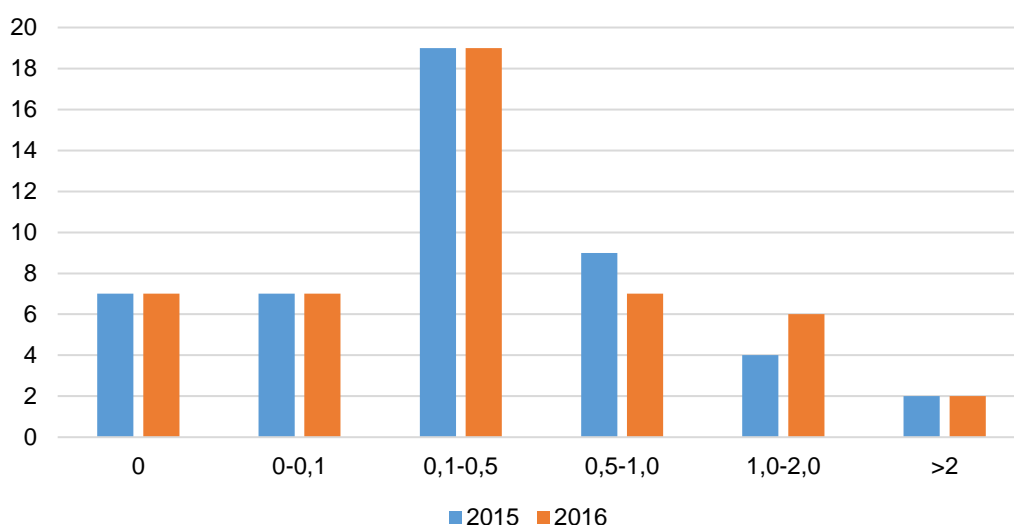
In 2014 had bij Humanitas 81% van de afdelingen géén betaalde coördinator (respons 52 van 73). Uit de vragenlijst in 2016 onder Humanitas blijkt dat ongeveer 30% van de lokale afdelingen nu een betaalde coördinator heeft. In vergelijking met lokale organisaties zonder koepel, waarvan 85% (respons 48 van 58) een betaalde coördinator heeft, is dit percentage laag. Op de vraag in de vragenlijst van Humanitas 'of de afdeling betaalde coördinatie overweegt' geeft 14% aan betaalde coördinatie te overwegen. 18% geeft aan dat betaalde coördinatie niet nodig is en nog eens 18% geeft aan dat betaalde coördinatie financieel niet mogelijk is. 30% heeft betaalde coördinatie en 22% gaf een ander antwoord.

Voor de continuïteit en kwaliteitsborging kan het goed zijn om betaalde coördinatie in overweging te nemen. Aan betaalde coördinatoren kunnen hogere eisen worden gesteld. De vraag die op coördinatoren af komt kan erg complex zijn. Aan de andere kant zijn er geschikte vrijwilligers voor coördinerende functies, die zich voor langere tijd kunnen committeren. Er kan voor vrijwillige coördinatie gekozen worden omwille de betaalbaarheid, waarbij gerealiseerd moet worden dat het werken met vrijwilligers niet gratis is. Er is altijd een betaalde infrastructuur nodig, onder andere voor begeleiding, scholing en onkostenvergoeding.

In 2015 constateerde het LSTA dat, ondanks de duidelijke toename van het aantal hulpvragers en vrijwilligers, het aantal coördinatoren nauwelijks toenam. Ten opzichte van 2015 is het aantal coördinatoren iets toegenomen. Dat is ook nodig gezien de toename van het aantal hulpvragers en vrijwilligers en complexere hulpvragen.

Het aantal fte geeft een nog beter inzicht in de hoeveelheid betaalde coördinatie. 48 organisaties hebben aangegeven hoeveel fte er in de organisatie is voor de betaalde coördinatie van thuisadministratie.

Figuur 3. Percentages van het aantal fte betaalde coördinatie thuisadministratie in 2015 en 2016 bij organisaties zonder landelijke koepel



In bovenstaande grafiek is te zien dat de meeste organisaties **minder dan 0,5 fte** voor betaalde coördinatie hebben. Daarnaast gaven enkele coördinatoren geen aantal uren aan, maar wel dat de uren hiervoor zijn opgenomen in zijn/haar functie (3 keer in 2015, 2 keer in 2016). De uren lijken in dat geval niet gespecificeerd te zijn in de begroting.

Op de vraag of het aantal thuisadministratievrijwilligers en -coördinatoren in de organisatie voldoende is om het aantal hulpvragers te ondersteunen antwoordt 78% 'Ja' en 22% 'Nee' (respons 58 van 58)⁷. Door 10% van de lokale organisaties (6x) wordt aangegeven dat er behoefte is aan meer fte voor de coördinatoren.

Op de vraag of het aantal vrijwilligers en coördinatoren thuisadministratie in de organisatie voldoende is om het aantal hulpvragers te ondersteunen, antwoordde van de afdelingen van Humanitas 60% met 'Ja' en 40% met 'Nee' (respons 73/102). Afdelingen van Humanitas lijken relatief onder grotere druk te staan.

2.7 Financiering

De meerwaarde en kwaliteit van de inzet van vrijwilligers is mede afhankelijk van de financiering. Van de diensten thuisadministratie zonder landelijke koepel wordt 87% gefinancierd door de gemeente (respons 53 van 58). Binnen welzijnsorganisaties wordt niet altijd een apart budget aangevraagd voor de dienst thuisadministratie, soms valt de dienst onder de algemene subsidie die de organisatie ontvangt. Soms krijgen organisaties (ook) financiering van een fonds (6%), van een kerk (6%), of van een bedrijf (2%). Ook zijn er organisaties die aangeven géén financiering te ontvangen (11%). Van de afdelingen van Humanitas (respons 70 van 102) ontvangt 91% subsidie van de gemeente, 17% ontvangt financiering van een ketenpartner, 17% ontvangt geld van een fonds, en 9% ontvangt geen financiering voor de activiteiten thuisadministratie. In 2014 ontving 31% van de afdelingen van Humanitas nog financiering door fondsen.

Gemeenten zijn dus de belangrijkste financier voor diensten thuisadministratie. Dat is geen verrassing: in het kader van de WMO zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van burgers die niet in staat zijn om op eigen kracht deel te nemen aan de samenleving. Hieronder valt ook activerende en ondersteunende begeleiding. In het WMO beleid van de gemeente wordt opgenomen hoe vrijwilligers, die zorg en ondersteuning bieden aan kwetsbare burgers, gestimuleerd en versterkt worden. Dat kan in de vorm van subsidies. Ook vanuit andere beleidsterreinen en plannen kunnen subsidies worden verstrekt aan lokale organisaties. Gemeenten zijn in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening verantwoordelijk voor vroegsignalering, schuldpreventie en schuldhelpverlening, waaronder begeleidingsvormen zoals thuisadministratie.

De meeste coördinatoren weten niet of willen niet aangeven hoeveel budget er jaarlijks beschikbaar is voor de dienst thuisadministratie. Het budget is ook niet altijd duidelijk, bijvoorbeeld als de kosten voor thuisadministratie niet gespecificeerd zijn binnen het budget van de organisatie: soms werkt men met een algemeen totaalbudget. Uit de antwoorden van coördinatoren die wel het beschikbare budget bekend geven blijkt dat er grote verschillen zijn tussen organisaties. De financiële middelen variëren van reiskosten- en foldervergoeding van enkele honderden euro's tot een subsidiebedrag van €550.000,- (met 5 fte). Dit beeld past ook bij de grote verschillen in het aantal hulpvragers en vrijwilligers per organisatie. **24% van de coördinatoren geeft aan dat het budget niet toereikend is** (respons 49 van 58).

In het [infosheet Kosten van Thuisadministratie](#) heeft het LSTA de noodzakelijke kosten van ondersteuningstrajecten, coördinatie en vrijwillige inzet op een rij gezet. Het inzetten van vrijwilligers is niet gratis. Om kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden dienen lokale organisaties en gemeenten zich bewust te zijn dat financiële middelen nodig zijn voor onder andere coördinatie van een project, werving en selectie, begeleiding en training van vrijwilligers.

⁷ In 2015 werd op deze vraag 74% 'Ja' en 26% 'Nee' geantwoord (respons 84 van 90).

3. Beleidsplan, monitoren en meten van resultaten

3.1 Beleids- of projectplan

Op de vraag “Is er een beleids- of projectplan beschikbaar over uw Thuisadministratieproject?” antwoordde in 2015 65% ‘ja’ en 35% ‘nee’ (respons 86 van 90). In 2017 gaf 60% van de coördinatoren aan dat er een beleids- of projectplan beschikbaar is en 40% antwoordde ‘nee’ (respons 55 van 58). Van de organisaties die ‘nee’ antwoordden, geven enkelen in de toelichting aan dat er een oud plan is dat niet meer van toepassing is of herschreven moet worden. Twee coördinatoren geven aan dat het project onderdeel is van het totale beleidsplan van de organisatie.

In een beleids- of projectplan wordt het doel, de doelgroep, de visie en de methode van het project beschreven. Ook wordt duidelijk wat de aanpak van het project is, wat dat voor de organisatie en het personeel betekent, welke randvoorwaarden er nodig zijn voor kwalitatieve dienstverlening, en welke financiële infrastructuur daarvoor nodig is. Het document kan als referentie dienen voor zowel de eigen organisatie als voor samenwerkingspartners en voor het werven van subsidies. Het ontbreken van een beleids- of projectplan maakt het lastig(er) om ondersteuning af te stemmen met ketenpartners, doelen te stellen en resultaten te meten, verantwoording af te leggen en financiering te vinden voor het project. In het LSTA infosheet [Format projectplan](#) staat beschreven wat er in een projectplan naar voren komt.

3.2 Ondersteuningstrajecten monitoren en afsluiten

Een ondersteuningstraject begint met een intake gesprek. Tijdens een intake wordt de hulpvraag en situatie in kaart gebracht en beoordeelt de coördinator of de hulpvrager bij thuisadministratie op de juiste plek is, of doorverwezen moet worden naar een andere organisatie. Dit voorkomt teleurstellingen bij hulpvragers en verhoogt het aantal succesvolle ondersteuningstrajecten. De coördinator bekijkt ook welke vrijwilliger past bij de hulpvrager en hulpvraag.

In de praktijk is het vaak lastig om hulpvragers, die niet geheel passen binnen thuisadministratie, maar die ook niet terecht kunnen bij andere organisaties, af te wijzen voor ondersteuning door een vrijwilliger. Een gestandaardiseerde intake, monitoring van het proces en evaluatie van ondersteuningstrajecten kunnen bijdragen aan het zichtbaar en bespreekbaar maken van dit probleem met ketenpartners en de gemeente.

3.2.1 Monitoren

Monitoren van ondersteuningstrajecten geeft inzicht in het verloop van de ondersteuning, de doelen die behaald worden, welke knelpunten zich voordoen en hoe deze kunnen worden opgelost en welke aanpassingen gedaan kunnen worden om de ondersteuning te verbeteren. Bij monitoring kan ook de match tussen de vrijwilliger en hulpvrager bekeken worden. Passen hulpvrager en vrijwilliger bij elkaar en waarom wel of niet?

Monitoren is een vorm van tussentijds bijsturen, bijvoorbeeld in de vorm van intervisie of middels rapportages aan de coördinator. Intervisie betekent op regelmatige basis samenkomen en de hulpvragers, werkzaamheden en daaraan gerelateerde problemen bespreken. De deskundigheid van de betrokkenen wordt vergroot en de kwaliteit van het werk verbetert. 61% van de lokale organisaties biedt intervisie aan vrijwilligers (respons 54 van 58). In 2015 was dit slechts 11%. Bij Humanitas deed in 2014 52% aan intervisie en in 2017 86%. **Het aanbod en gebruik van intervisie met vrijwilligers is dus flink toegenomen.**

Op basis van rapportages kan de coördinator volgen wat er is gedaan, met en voor de hulpvrager, welke afspraken zijn gemaakt en waar vrijwilligers tegenaan lopen. De rapportage is ook van belang als de vrijwilliger stopt en een andere vrijwilliger het overneemt.

3.2.2 Afsluiting traject

Veel organisaties houden aan het einde van een ondersteuningstraject een exitgesprek of evaluatie met een hulpvrager. In een afsluitend gesprek kan het ondersteuningstraject met de hulpvrager besproken en geëvalueerd worden. Naast de tevredenheid van de hulpvrager kan in kaart gebracht worden wat goed is gegaan, wat minder goed ging en wat beter zou kunnen.

In 2015 hield 61% van de lokale organisaties zonder landelijke koepel exitgesprekken met hulpvragers en in 2017 was dit 72%. Bij afdelingen van Humanitas was dit in 2014 55%; in 2016 49% plus 20% 'niet altijd, maar is wel het streven'⁸.

Bij sommige organisaties wordt het exitgesprek door de vrijwilliger gedaan. Van de organisaties die geen exitgesprek houden, geven enkelen als toelichting aan, dat dit is omdat de ondersteuning wordt geboden totdat de hulpvrager overlijdt, of omdat de hulpvrager dementerend is.

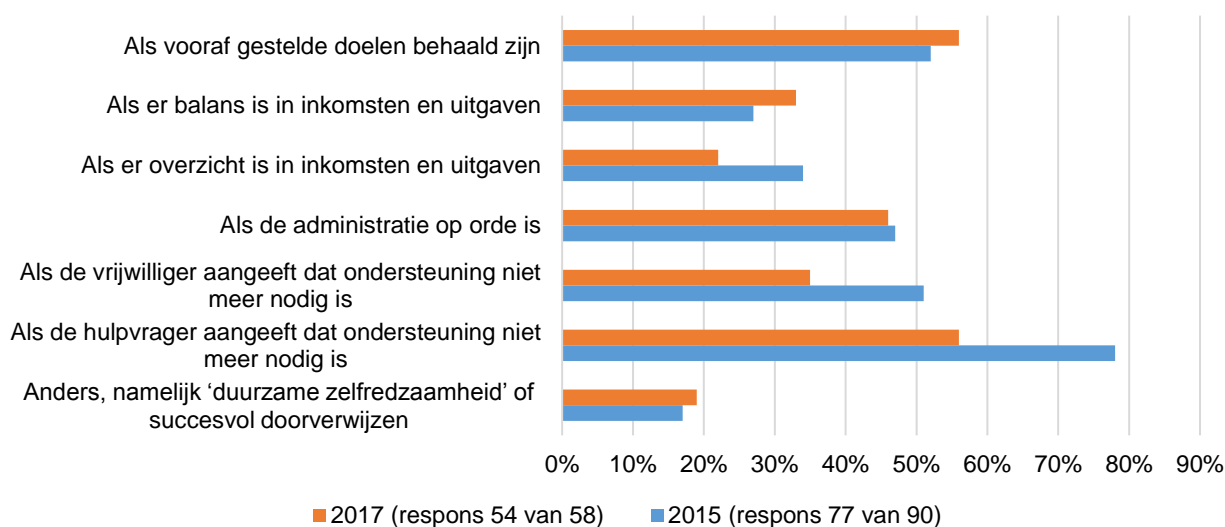
In de vragenlijst is gevraagd of er na afsluiting van het traject nog contact is met de hulpvrager. Van de lokale organisaties zonder landelijke koepel geeft 54% (respons 54 van 58) aan dat er na afsluiting van het traject nog contact is met de ex- hulpvrager. In de vragenlijst 2015 was dit 33% (respons 78 van 90). Bij sommige organisaties heeft de vrijwilliger nog contact. Of er contact wordt opgenomen is afhankelijk van de duur of intensiviteit van het traject.

De afsluiting vindt met name plaats om de tevredenheid van de hulpvrager te peilen en de ondersteuning te evalueren. Eén organisatie geeft aan te bekijken of nazorg nodig is. Bij Humanitas lijkt er meer aandacht besteed te worden aan nazorg. Van de coördinatoren van Humanitas geeft 38% aan aandacht te geven aan nazorg.

In het beleids- of projectplan wordt omschreven wat het doel is van de ondersteuning van de dienst thuisadministratie en welke resultaten worden nagestreefd. Een centrale vraag daarbij is: Wanneer is een ondersteuningstraject positief afgesloten? Het LSTA vroeg dit aan de lokale organisaties.

Figuur 4. Wanneer is een ondersteuningstraject positief afgesloten?

(Meerdere antwoorden mogelijk)



⁸ Respons lokale organisaties zonder koepel: in 2015 75 van 90; in 2017 54 van 58. Respons Humanitas: in 2014 respons 62 van 73; in 2016 80 van 102

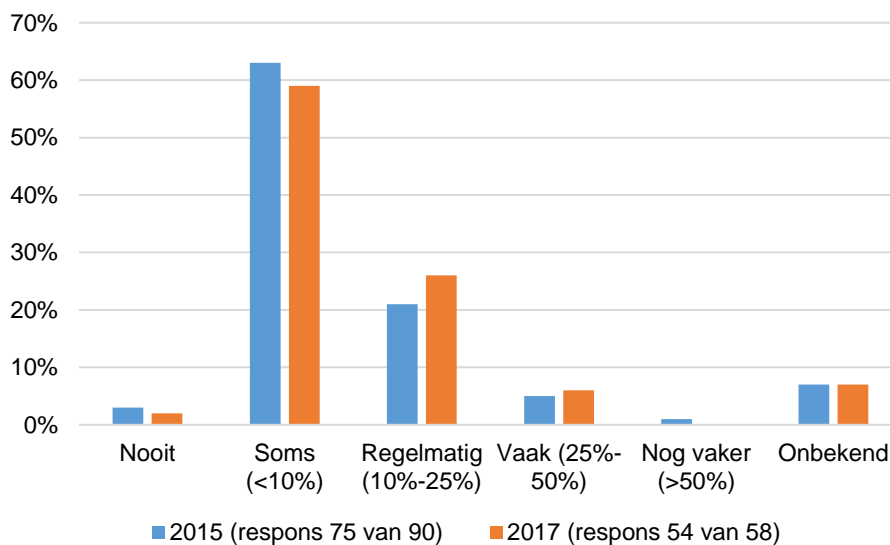
Thuisadministratie is effectief als de hulpvrager vooruit gaat, financieel (zelf)redzamer is geworden, als de hulpvrager beter in staat is om de financiële situatie onder controle te houden. In sommige gevallen is alleen stabilisatie mogelijk of zal er altijd een vorm van ondersteuning nodig zijn, van een vrijwilliger, iemand uit het netwerk van de hulpvrager of een betaalde kracht. Voor andere hulpvragers is volledige financiële zelfredzaamheid haalbaar. Een hulpvrager hoeft niet alles zelf te doen en kunnen. Weten bij wie hulp in te roepen draagt ook bij aan financiële (zelf)redzaamheid.

Dat een ondersteuningstraject positief is afgesloten betekent niet per definitie dat hulpvragers de administratie op langere termijn op orde houden, financiële problemen verminderen en financieel gedrag verandert. Hier is nog onvoldoende onderzoek naar gedaan. Het LSTA onderzoekt korte en lange termijnresultaten van ondersteuning bij de financiële administratie met de inzet van vrijwilligers.

3.2.3 Uitval en terugval

Uitval en terugval van hulpvragers komen geregeld voor. Als hulpvragers uit eigen beweging stoppen met een ondersteuningstraject, terwijl het traject nog niet is afgerond, is er sprake van uitval. Bij bijna alle organisaties komt dit voor. In figuur 5 is te zien dat uitval van hulpvragers lijkt te zijn toegenomen ten opzichte van 2015. In de toelichting over de redenen van uitval wordt het gebrek aan of verminderde motivatie of het niet nakomen van afspraken door de hulpvrager het vaakst genoemd. Daarnaast worden multi-problematiek of de aanwezigheid van andere problematiek zoals psychische problemen en ziekte vaak genoemd. De hulp van een vrijwilliger is dan niet altijd passend bij de situatie; soms worden hulpvragers doorverwezen naar bewindvoering of andere organisaties. Het komt ook voor dat hulpvragers het (nadat de ergste nood of chaos weg is) toch zelf willen doen zonder hulp, dat er familie is die de (ondersteuning bij) administratie kan overnemen, of dat hulpvragers verhuizen.

Figuur 5. Uitval van hulpvragers gedurende het traject



Over een gebrek aan motivatie bij hulpvragers valt het één en ander te zeggen. Schulden en armoede beïnvloeden ons gedrag. Schaarste (Mullainathan en Shafir, 2013) leidt tot focus op de korte termijn en datgene waar gebrek aan is. Wie schaarste ervaart kan minder goed plannen, monitoren, zichzelf beheersen en vasthouden aan plannen. Dit gedrag wordt **vaak bestempeld als een gebrek aan motivatie**. Een gebrek aan bandbreedte is een betere benaming. De kosten van noodzakelijke boodschappen, rekeningen die zich opstapelen en hoe die te betalen, leggen beslag op het dagelijks leven en denken.

Elke hulpvrager is gemotiveerd - érgens voor. Het is niet altijd eenvoudig om deze motivatie boven tafel te krijgen. Vaak springt een hulpverlener te snel naar de oplossing van het probleem. Dit zou kunnen verklaren waarom veel mensen wél aan een ondersteuningstraject beginnen, maar afhaken,

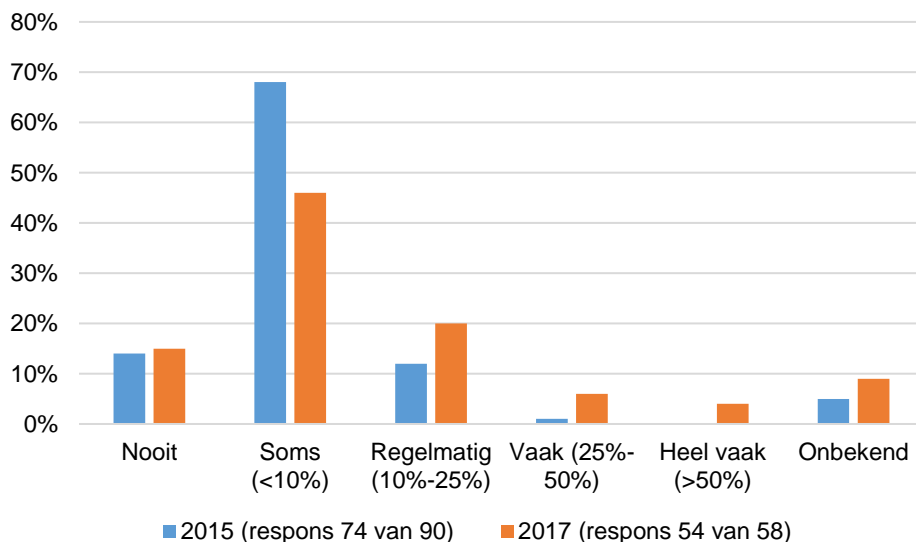
en vervolgens worden bestempeld als ongemotiveerd.

Er zijn natuurlijk mensen die écht geen noodzaak voelen of redenen kunnen bedenken om de situatie te veranderen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een hulpvrager die niet uit eigen beweging voor de ondersteuning heeft gekozen. Het ondersteuningstraject kan dan moeizaam verlopen en uitval ligt op de loer. Het is daarom noodzakelijk dat al tijdens de intake aandacht wordt besteed aan het bovenhalen van de motivatie en het doel van de ondersteuning, opdat beoordeeld kan worden of de persoon gebaat is bij ondersteuning door een vrijwilliger.

Als hulpvragers na het afsluiten van een ondersteuningstraject of na uitval opnieuw ondersteuning aanvragen, wordt gesproken van terugval. Het kan zijn dat, ondanks dat de hulpvrager, vrijwilliger en/of coördinator bij de afsluiting verwachtten dat de hulpvrager de financiën en administratie zelfstandig op orde zou kunnen houden, de hulpvrager wederom om ondersteuning vraagt.

Genoemde redenen van terugval liggen zowel bij de hulpvrager (moeite met zelfredzaam worden, geen gedragsverandering of psychische problematiek) als in externe factoren, zoals veranderde omstandigheden of nieuwe problemen, waarop nieuwe financiële of administratieve problemen ontstaan. In figuur 6 is te zien dat er vaker sprake lijkt te zijn van terugval van hulpvragers ten opzichte van 2015.

Figuur 6. Terugval van hulpvragers gedurende het traject



Organisaties gaan verschillend om met hulpvragers die opnieuw om ondersteuning vragen (respons 52 van 58). 50% van de organisaties start een nieuw ondersteuningstraject. 6% van de organisaties geeft aan dat het netwerk van de hulpvrager (nu) actief wordt benaderd of verwijst de hulpvrager naar een andere organisatie of de gemeente. En 29% antwoordt 'anders'. Daarop wordt door de coördinatoren die de vragenlijst invulden toegelicht, dat afhankelijk van de situatie een nieuw traject gestart wordt of doorverwezen wordt naar een andere organisatie.

3.3 Meten van resultaten

De belangrijkste redenen om een dienst thuisadministratie te evalueren zijn het verantwoorden van de middelen: tijd, geld en menskracht en leren van de resultaten (Van Soomeren & Zwaan, 2006). Door te evalueren wordt de wijze waarop de beschikbare middelen zijn ingezet (procesevaluatie) en de resultaten die daarmee zijn bereikt inzichtelijk gemaakt (effectevaluatie). Door te evalueren wordt duidelijk of de verwachte resultaten en effecten daadwerkelijk optreden en of de veronderstellingen kloppen of niet. Hiermee kan de eigen ondersteuning verbeterd worden. Ook kan er geëvalueerd worden zodat andere organisaties ervan kunnen leren.

Uit de vragenlijsten van het LSTA onder coördinatoren blijkt dat veel organisaties geen resultaten van de dienst thuisadministratie meten.

Tabel 5. Meten van resultaten

Antwoordkeuzen	2015 (respons 73 van 90)	2017 (respons 52 van 58)
Nee	49%	54%
Ja, wij meten hoeveel trajecten positief zijn afgesloten	41%	33%
Ja, wij meten of (sub)doelen behaald zijn	12%	19%
Ja, wij meten lange termijn resultaten	11%	12%

De meetinstrumenten die genoemd worden als er wel gemeten wordt, zijn BudgetSter, Kwaliteitsborging van het Nibud en vragenlijsten van het LSTA of Delta Lloyd Foundation. Het LSTA heeft een overzicht gemaakt van beschikbare meetinstrumenten en de toepasbaarheid in het LSTA infosheet [Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie](#).

Bij veel diensten thuisadministratie die resultaten meten ligt de nadruk op het meten van de output (hoeveel mensen zijn er bereikt, hoeveel vrijwilligers ingezet, etc.) en niet op de outcome: het maatschappelijke effect. Het vaststellen of de dienst thuisadministratie de financiële (zelf)redzaamheid van hulpvragers vergroot, is essentieel voor het vaststellen van effecten rond de maatschappelijke outcome. Het maakt het makkelijker om verantwoording af te leggen aan overheid en maatschappij en om (de voorwaarden en werkwijze van) effectieve projecten te verspreiden (Nederland et al., 2012). Door het doen van een effectmeting kan geleerd worden of de (beleids)theorie die aan de basis van het project ligt klopt, wat effectief is en welke ondersteuning welk effect heeft voor en door wie.

4. Deskundigheidsbevordering

4.1 Basistraining

Bij thuisadministratie wordt ondersteuning verleend aan een kwetsbare groep. Daarom is het noodzakelijk dat alle vrijwilligers geschoold zijn. Om hulpvragers te kunnen ondersteunen is het belangrijk dat vrijwilligers een en ander weten over:

- hoe structuur aan te brengen in financiële administratie;
- hoe inkomsten en uitgaven in balans te brengen;
- regels en procedures en waar hierover actuele informatie op te zoeken;
- hoe door middel van gesprekstechnieken mensen te motiveren en stimuleren.

Tijdens de ondersteuning is het van belang dat de vrijwilligers de administratie van de hulpvrager niet overnemen, maar ondersteunen om (nieuwe) vaardigheden aan te leren. Sociale vaardigheden zijn net zo belangrijk als financiële kennis en vaardigheden om iemand te ondersteunen om de eigen financiën op orde te krijgen en te houden. Het geven van feedback, omgaan met weerstand en hoe je iemand kunt motiveren om in actie te komen, zijn onderwerpen die in een basistraining aan bod komen, voordat de vrijwilliger start met de ondersteuning van een hulpvrager. Andere onderwerpen in de basistraining zijn:

- Grenzen aan de ondersteuning en hoe deze te bewaken. Of en zo ja wanneer een andere ondersteuner/deskundige erbij betrokken wordt dan wel wanneer de hulpvrager doorverwezen moet worden.
- De sociale kaart van andere organisaties in de keten van schulddienstverlening en de gemeentelijke afdelingen.
- De (basis)informatie van **landelijke** wet- en regelgeving omtrent inkomensvoorzieningen (toeslagen etc.) en schulden (schuldhulpverlening en -registratie, schuldeisers, zoals incassobureaus en deurwaarders) en bewindvoering.
- Informatie over **gemeentelijke** wet- en regelgeving omtrent armoede en schulddienstverlening (bijvoorbeeld voorwaarden voor uitkering, toelatingseisen voor schuldhulp) en over gemeentelijke regelingen voor lage inkomens (zoals jeugdsportfonds en bijzondere bijstand, mogelijkheden tot kwijtschelding van gemeentelijke belasting).

Gezien de kwetsbaarheid van hulpvragers en het onderwerp: financiële administratie, is training en bijscholing noodzakelijk. Lees verder over dit onderwerp in het LSTA infosheet [Programma van Eisen voor Trainingen](#).

35% van de organisaties zonder landelijke koepel geeft aan een interne eigen basistraining voor vrijwilligers te hebben. Bij 20% van de organisaties volgen de vrijwilligers de e-learning basistraining van het Nibud⁹. 19% werkt in het geven en volgen van de basistraining samen met andere organisaties, soms in combinatie met een interne training. Humanitas wordt het vaakst als samenwerkingspartner genoemd.

41% biedt geen standaard basistraining aan¹⁰. Als toelichting wordt enkele keren genoemd dat tijdens de selectie aandacht besteed wordt aan de kennis/vaardigheden van de vrijwilliger. Vijf organisaties zonder basistraining bieden wel coaching 'on the job', waarbij vrijwilligers worden ingewerkt door een meer ervaren vrijwilliger of door een betaalde kracht.

Bij Humanitas wordt bij 99% van de organisaties de basistraining Thuisadministratie Humanitas gevolgd. Bovendien volgt 82% de introductiecursus Humanitas.

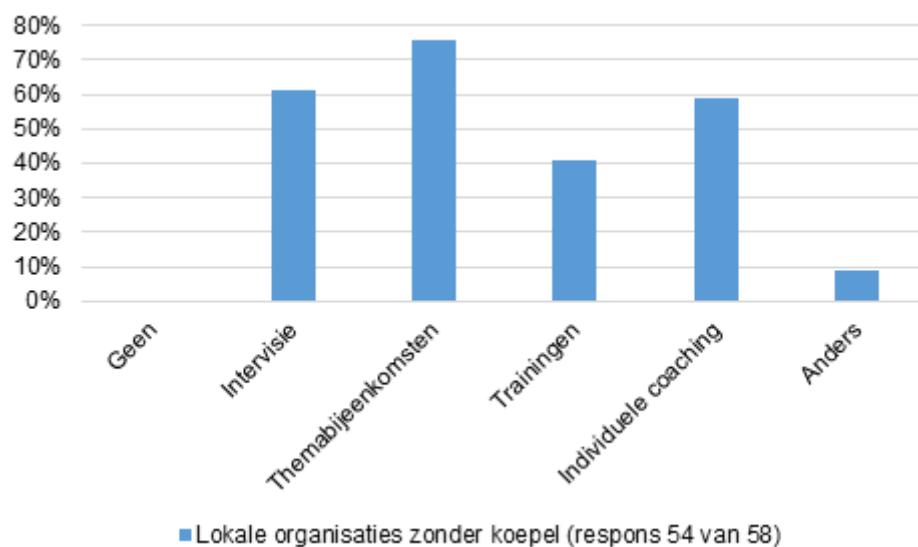
⁹ Deze training is in 2015 ontwikkeld in samenwerking met het LSTA.

¹⁰ Respons 54 van 58. De som van de percentages is hoger dan 100%, omdat organisaties meerdere categorieën konden aanvinken. Enkele organisaties hebben als basistraining een combinatie van een interne training, Nibud, Humanitas en/of met andere organisaties.

4.2 Trainingsaanbod en intervisie

Hoewel een deel van de organisaties zonder landelijke koepelorganisatie geen verplichte basistraining voor thuisadministratievrijwilligers hebben, besteedt iedere organisatie wel aandacht aan deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Het trainen van vrijwilligers betekent werken aan de kwaliteit van de ondersteuning en daarnaast het binden van vrijwilligers. Leren en ontwikkelen is één van de motivaties om vrijwilligerswerk te doen. Vrijwilligers ontwikkelen kwaliteiten, kennis en vaardigheden (competenties) die bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger.

Figuur 4. Welke deskundigheidsbevordering krijgen vrijwilligers gedurende het vrijwilligerswerk aangeboden? (Meerdere antwoorden mogelijk)



In bovenstaande grafiek is te zien dat de meeste organisaties themabijeenkomsten organiseren voor vrijwilligers (76%, respons 54 van 58). In 2015 werd het houden van themabijeenkomsten door 80% als vorm van deskundigheidsbevordering genoemd (respons 71 van 90). Voorbeelden van thema's die tijdens bijeenkomsten behandeld worden zijn: actualiteiten rondom wet- en regelgeving, schuldhulpverlening, bewindvoering, gespreksvoering, omgaan met grenzen, armoede onder de loep, dementie, laaggeletterdheid, psychiatrie en signaleren van financieel misbruik. Ook worden bijeenkomsten georganiseerd met ketenpartners of andere relevante organisaties zoals de Belastingdienst of de sociale dienst van de gemeente. Deze thema- en informatiebijeenkomsten vinden gevarieerd plaats: van maandelijks tot 1x per jaar. Sommige organisaties stellen het verplicht aan vrijwilligers om aan minimaal een bepaald aantal bijeenkomsten per jaar deel te nemen.

Het aantal organisaties dat intervisie aanbiedt als vorm van deskundigheidsbevordering is flink gestegen ten opzichte van enkele jaren geleden. 61% van de lokale organisaties biedt intervisie aan voor vrijwilligers; in 2015 was dit 11%. Bij Humanitas deed in 2014 52% aan intervisie en in 2017 86%. Intervisie kan een goed middel zijn om te reflecteren op (het gebruik van) de methoden, om problemen te bespreken, en kennis en vaardigheden aan te scherpen. Intervisie is tevens een manier om ervaringen te delen en medevrijwilligers te leren kennen. Meer informatie over intervisie is terug te vinden in het LSTA infosheet [Intervisie met Thuisadministratievrijwilligers](#).

De afgelopen jaren is er meer aandacht gekomen voor gesprekstechnieken en gedragsverandering in de ondersteuning van hulpvragers bij het werken naar financiële (zelf)redzaamheid. 57% van de respondenten geeft aan dat de vrijwilligers worden getraind in het werken aan gedragsverandering (respons 54 van 58). Vaak gebeurt dit middels een training motiverende gespreksvoering, of door een

training Sturen op Zelfsturing. Sinds eind 2015 hebben meer dan 40 thuisadministratiecoördinatoren via het LSTA een train-de-trainer training ‘Sturen op Zelfsturing’ gevolgd. Met de opgedane kennis en vaardigheden kunnen zij de vrijwilligers in de eigen organisatie bekend maken met het gedachtengoed.

Coördinatoren zijn over het algemeen erg tevreden over de kennis en kunde van hun vrijwilligers. Van coördinatoren van thuisadministratie zonder landelijke koepel geeft 94% (respons 53 van 58) aan dat hun vrijwilligers over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om de hulpvragers te ondersteunen. Bij Humanitas is dit 95% (respons 74 van 102). Als toelichting wordt enkele keren genoemd dat hulpvragers met meer complexe problematiek worden gekoppeld aan meer ervaren of vaardige vrijwilligers. Bovengenoemde percentages komen nagenoeg overeen met de cijfers van twee jaar eerder.

Toch is er ook behoefte aan aanvullende deskundigheid, opleiding, training of verdieping.

Tabel 7. Is er behoefte aan aanvullende deskundigheid, opleiding en/of training?

	Lokale organisaties zonder koepelorganisatie		Afdelingen van Humanitas	
	2015 (resp. 77/90)	2017 (resp. 52/58)	2014 (resp. 59/73)	2016 (resp. 74/102)
Ja	58%	52%	78%	85%
Nee	42%	48%	22%	15%

Van de organisaties die aangeven wel behoefte te hebben aan aanvullende deskundigheid, opleiding, training of verdieping, geven de meeste in de toelichting niet een specificatie of onderwerp aan. Wel wordt genoemd dat het een continue proces is, vrijwilligers willen blijven leren, en vaak ook zelf onderwerpen hiertoe aandragen (genoemd door 11 van 25). Van degenen die wel specificeren, wordt het trainen in motiverende gespreksvoering of Sturen op Zelfsturing het vaakst genoemd (7 van 25). Het signaleren van bepaalde problematiek, omgaan met hulpvragers met multi-problematiek of met nieuwe doelgroepen werd drie keer genoemd. Opvallend is dat up-to-date informatie over veranderde wetten en regelgeving twee jaar geleden het vaakst werd genoemd bij deze vraag (29 van 77), en nu maar twee keer. Dit kan te maken hebben met de veranderingen door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) die in 2015 recenter waren doorgevoerd.

Bij Humanitas is de vraag aangeboden als meerkeuze vraag. 30% geeft aan behoefte te hebben aan aanvullende trainingen van het Nibud, 55% geeft aan behoefte te hebben aan doorlopende educatie omtrent wet- en regelgeving, 34% geeft aan te willen trainen op gesprekstechnieken en 34% op coachingstechnieken. 18% geeft aan dat er behoefte is aan maandelijkse intervisie.

4.3 Deskundigheidsbevordering van coördinatoren

Op de vraag: “Is er behoefte aan aanvullende deskundigheid, opleiding en/of training van de coördinator(en)?” antwoordde 39% ‘Ja’ en 61% ‘Nee’ (respons 54 van 58).

Genoemde onderwerpen voor aanvullende deskundigheid, opleiding of training zijn:

- (Oplossingsgericht) coachen / (bege)leiding en ondersteuning geven aan vrijwilligers (6x);
- Meer kennis over psychiatrie; meer kennis over verschillende doelgroepen/ hoe omgaan met lastige hulpvragers en complexe zaken (3x);
- Waar ligt de grens tussen vrijwilligerswerk en het werk van de beroepskracht? (1x);
- Schuldhulpverlening en aanverwante trainingen (1x);

- Hoe geschikte vrijwilligers te werven nu de arbeidsmarkt aantrekt en de problematiek steeds complexer wordt (1x);
- Intervisie begeleiden (1x);
- Overleg met collega-coördinatoren (1x);

Daarnaast noemen coördinatoren meer algemene antwoorden, bijvoorbeeld dat meer leren altijd welkom is.

De genoemde onderwerpen sluiten veelal aan bij dilemma's en knelpunten van vrijwilligers en coördinatoren, namelijk de toename van complexe hulpvragen en daarmee samenhangend het stellen van grenzen aan de ondersteuning (zie hoofdstuk 5). Het begeleiden van vrijwilligers kan hierdoor ingewikkelder worden: er wordt meer van de vrijwilligers gevraagd en verwacht. Hoe ga je, zeker als je ziet dat de doelgroep steeds kwetsbaarder of complexer wordt, om met vrijwilligers die niet naar trainingen komen? Hoeveel eisen kun je stellen aan vrijwilligers en hoe kun je hen op een goede manier coachen en ondersteunen?

Er is (nog) geen (landelijke) basistraining voor coördinatoren. Humanitas heeft een modulaire training ontwikkeld (blended vorm: combinatie van online en live trainingen; opgebouwd in 5 sessies). Het LSTA zoekt uit of een landelijke basistraining ontwikkeld kan worden. Onderwerpen voor een basistraining voor coördinatoren kunnen zijn:

- Hoe vrijwilligers te werven en selecteren (screenen).
- Hoe vrijwilligers te begeleiden (d.w.z. motiveren, stimuleren en aansturen).
- Hoe met hulpvragers het gesprek zo te voeren dat de hulpvraag, de wensen en mogelijkheden duidelijk zijn, op basis waarvan te bekijken of de hulpvrager door een vrijwilliger van de organisatie kan worden ondersteund of dat deze (warm) doorverwezen moet worden.
- Criteria op basis waarvan een hulpvrager en een vrijwilliger gekoppeld worden.
- Een actuele sociale kaart en het belang van het samen met andere organisaties in het werkgebied een sluitende keten te vormen (en onderling te verwijzen).
- Hoe het samenwerken (het samenspel) van beroepskrachten (formeel) en vrijwilligers (informeel) te stimuleren en begeleiden of monitoren.
- Het herkennen van knelpunten en zien van oplossingen/kansen.

Een andere genoemde wens is training in het begeleiden van intervisie. Het begeleiden van intervisie is een vak apart. Als de coördinator zelf de intervisiebegeleiding doet, is een aanvullende opleiding of cursus hierin zeker aan te raden. Lees hierover meer in het LSTA infosheet [Intervisie met Thuisadministratievrijwilligers](#).

Tot slot werd 'overleg met collega-coördinatoren' genoemd. Veel diensten thuisadministratie hebben één coördinator. Deze heeft vaak een 'eiland functie'. Er is vaak weinig gelegenheid om ervaringen uit te wisselen met andere coördinatoren. Of dit het beste gedaan zou kunnen worden in de vorm van (regionale) intervisie met coördinatoren, of in een andere vorm, kan verder geïnventariseerd en onderzocht worden. Overleg kan ook gericht zijn op praktisch afstemmen of samenwerken op stedelijk of regionaal niveau, bijvoorbeeld in het organiseren van themabijeenkomsten of trainingen. Ook in het delen van kennis en 'verdelen' van doelgroepen kan samenwerking van grote toegevoegde waarde zijn. Lees hierover meer in het LSTA infosheet [Ketensamenwerking](#).

5. Dilemma's en knelpunten

Thuisadministratievrijwilligers en -coördinatoren lopen tegen verschillende vragen en dilemma's aan. Om deze inzichtelijk te maken zijn in de vragenlijst drie open vragen gesteld:

1. 'Wat zijn veel voorkomende vragen of dilemma's van vrijwilligers Thuisadministratie?'
2. 'Wat zijn veel voorkomende vragen of dilemma's van coördinatoren Thuisadministratie?'
3. 'Welke knelpunten en/of uitdagingen ziet uw organisatie in 2017 of 2018 als het gaat om uw Thuisadministratieproject?'

De hieronder genoemde percentages in 2015 gelden over het totale aantal ingevulde vragenlijsten door organisaties zonder koepel en afdelingen van Humanitas, over de drie vragen (respons 128 van 163)¹¹. De percentages in 2017 gelden alleen over ingevulde vragenlijsten door lokale organisaties zonder koepel (respons 50 van 58).

Tabel 8. Dilemma's, knelpunten of uitdagingen in Thuisadministratie

Dilemma's en knelpunten	2015 (respons 128 van 163)		2017 (respons 50 van 58)	
	%	Aantal keer genoemd	%	Aantal keer genoemd
1. Grenzen aan en binnen vrijwilligerswerk	61%	78	46%	23
2. (Nieuwe) groepen hulpvragers met zwaardere problematiek	47%	60	50%	25
3. Toename aantal hulpvragers / voldoende vrijwilligers	33%	42	26%	13
4. Gebrek aan financiering of tijd (coördinator)	32%	41	22%	11
5. Samenwerking in de keten	27%	35	32%	16
6. Wet- en regelgeving	22%	28	14%	7
7. Kwaliteit van de ondersteuning	21%	27	22%	11
8. Begeleiding van vrijwilligers	20%	25	24%	12

In de onderstaande paragrafen worden de punten uit tabel 8. besproken, op basis van de volgorde van 2015. De punten hangen met elkaar samen en met de maatschappelijke context op het terrein van schuldhulpverlening en maatschappelijke ondersteuning. Onderwerpen werden vaak samen genoemd en zijn door het LSTA gecategoriseerd. Onder elk punt wordt in het kader een aantal reacties weergegeven uit de antwoorden van de vragenlijst van 2017.

5.1 Grenzen aan en binnen vrijwilligerswerk

Er worden veel dilemma's benoemd die te maken hebben met grenzen stellen. Het gaat ten eerste om **grenzen áán het vrijwilligerswerk**, afbakening van de grenzen van de ondersteuning. Welke hulpvragers worden wel en welke niet ondersteund? Naar welke organisaties worden hulpvragers doorverwezen als zij niet binnen thuisadministratie passen? Wat te doen als een hulpvrager niet geholpen wordt door andere organisaties, maar eigenlijk ook niet door een thuisadministratievrijwilliger geholpen kan worden?

¹¹ In 2015 en 2017 zijn dezelfde drie vragen gesteld; in 2015 is in vraag 3 gevraagd naar knelpunten en/of uitdagingen in 2015 of 2016.

“Waar ligt de grens tussen thuisadministratie en andere disciplines? (...) We schuren erg tegen professionals aan. We moeten oppassen dat we geen taken doen waar betaalde krachten zich mee bezig zouden moeten houden.”

“Waar kan ik een vrijwilliger mee belasten?”

“Wat is nog verantwoord in ondersteuning door vrijwilligers?”

“Hulpvragers die niet in bewind willen maar die het ook niet zelf kunnen, help je die wel of niet en wie is dan verantwoordelijk.”

Ten tweede gaat het om **grenzen binnen het vrijwilligerswerk**, zoals persoonlijke grenzen naar de hulpvrager toe en het bewaken van afstand tussen hulpvrager en vrijwilliger. Het gaat hierbij ook om de taken van de vrijwilliger en wat er wel of niet onder valt. Dit hangt samen met het eerste punt: de grenzen aan het vrijwilligerswerk. Wanneer en bij welke signalen kan een vrijwilliger of coördinator contact opnemen met welke organisaties, ook als de complexiteit van de problematiek pas duidelijk wordt tijdens het traject?

“Persoonlijke grenzen. Zich beperken tot de hulpvraag.”

“Stellen van grenzen in de ondersteuning of in het contact met de deelnemer.”

“Ze [vrijwilligers] voelen zich heel verantwoordelijk voor hun hulpvrager. Het loslaten als het niet gaat of als het jaar om is vinden ze over het algemeen lastig.”

“Waar stoppen we met hulpvragers en waar doen we nog een laatste poging?”

Zowel de grenzen aan als de grenzen binnen het vrijwilligerswerk zouden voorafgaand aan ondersteuningstrajecten door de lokale organisatie en coördinator uitgewerkt en in kaart gebracht moeten zijn. Een vrijwilliger moet weten wat de organisatie wel en niet verwacht en wat de hulpvrager kan verwachten. Daarvoor zijn een taak-/functieomschrijving, een vrijwilligersovereenkomst en een overeenkomst met de hulpvrager belangrijk.

Door toename van het aantal hulpvragers (zie 5.3) en toename van problematiek (zie 5.2) zijn lokale organisaties en hulpvragers genoodzaakt de grenzen aan en grenzen binnen het vrijwilligerswerk te heroverwegen.

5.2 (Nieuwe) groepen hulpvragers met zwaardere problematiek

Dat er meer hulpvragers ondersteuning bij de financiële administratie vragen aan vrijwilligers komt naar voren in 5.3. Er is echter ook sprake van nieuwe groepen hulpvragers met zwaardere problematiek. Waar de ondersteuning door thuisadministratie vooral gericht was op het op orde brengen van de administratie, overzicht en inzicht in financiën voor mensen die tijdelijk door de bomen het bos niet meer zagen, is er sprake van een toename van hulpvragers met grote financiële problemen, die (nog) niet geholpen worden door schuldhulpverlening, hulpvragers met psychische problemen en hulpvragers die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet leerbaar zijn en langdurige ondersteuning nodig hebben. In 2015 constateerde het LSTA deze ontwikkeling al; in de vragenlijst 2015 was dit een veelgenoemd dilemma onder lokale organisaties. In 2017 blijkt dit nog steeds iets waar lokale organisaties veel tegenaan lopen, het is zelfs het meest genoemde knelpunt.

“Hoe lang kunnen we hulpvragers blijven begeleiden; in hoeverre zijn verstandelijke beperking, psychiatrie en beperkte taal contra indicaties?”

“Er komen veel vrijwilligers bij ons met zware casuïstiek. Vaak komt dit pas tijdens een traject naar voren. Begeleiding door een vrijwilliger is dan niet wenselijk, of voor een vrijwilliger te zwaar. Andere hulpverlening is dan soms niet inzetbaar, aanwezig. Groot dilemma.”

“(…) Tevens vragen we ons soms af of onze doelgroep niet te zwaar is. Moet er niet meer door de professionele hulpverlening worden gedaan?”

“Hoe ga ik om met moeilijke klanten, met verward gedrag? Hoe begeleid ik statushouders i.v.m. de taalbarrière? Hoe ga ik om met eenzaamheid van klanten? Hoe begeleid ik complexe financiële problemen bij klanten, bv. richting WSNP?”

“Omgaan met beperkingen, bijv. GGZ, dementerenden.”

“Hoe hulpvragers te motiveren om daadwerkelijk hun administratie zelf te beheren en daarmee ook vaak hun leven op de rit te zetten. Het zijn niet meer de eenvoudige gevallen van voorheen.”

“Naast de administratie andere hulpverleningsvragen die niet met de administratie te maken hebben.”

Het ondersteunen van hulpvragers met zwaardere problematiek vraagt meer van een vrijwilliger. Deze moet daartoe bereid en in staat zijn. De vrijwilliger zal kennis moeten hebben van het omgaan met mensen met een verslaving, achtergrond in de GGZ of met problematische schuldsituaties. Ook zal er meer van een vrijwilliger verwacht worden op het gebied van motiveren, stimuleren en activeren van hulpvragers, naast het aanleren van vaardigheden.

“Vrijwilligers vinden het soms lastig om te beseffen dat de klant net even op een andere wijze dan henzelf situaties oppakken. Daar waar een vrijwilliger vindt dat iets urgent is, gaan klanten soms gemakkelijker mee om en stellen andere (...) prioriteiten. Ook de samenhang met andere problemen (en welke invloed dit heeft op het financiële gedrag) wordt soms lastig begrepen.”

“Hoe en waar vind ik geschikte vrijwilligers die om kunnen gaan met de steeds complexer wordende situaties bij de klant?”

“Matching vrijwilliger met hulpvrager wordt moeilijker (...) Deskundige mensen zijn moeilijk te vinden.”

“Casussen die we niet gekoppeld krijgen, een combi van complexiteit en vrijwilligers die 'nee' zeggen.”

Door de toename van zwaardere en complexere hulpvragen komen de grenzen van de dienstverlening onder druk te staan. Veel organisaties bieden kortdurende ondersteuning aan. In reactie op de vragenlijst in 2015 werd veel genoemd dat door de WMO een grotere vraag naar langdurige ondersteuning komt. Er komen meer hulpvragers op diensten thuisadministratie af die niet of minder leerbaar zijn. In reactie hierop hebben sommige lokale organisaties hun dienstverlening uitgebreid, door ook langdurige ondersteuning aan te bieden. Voor veel organisaties is dit een lastig vraagstuk. Uitbreiding van alleen kortdurende naar ook langdurige ondersteuning vormt een uitdaging ten aanzien van de capaciteit en inzet van vrijwilligers en komt vaak niet overeen met de gestelde doelstellingen van de ondersteuning, het begeleiden naar het (weer) zelf kunnen doen.

“Sinds PGB niet makkelijk toegekend worden, krijgen we meer verwijzingen van niet leerbare mensen.”

“We moeten nadenken over het omgaan met langdurige hulp en nazorg hulp.”

“Wat te doen met hulpvragers die we niet op korte termijn kunnen helpen.”

“Er is een steeds grotere groep mensen met complexe problematiek die na schulddienstverlening het weer zelf op moeten pakken die dit eigenlijk niet kunnen (bijvoorbeeld door verstandelijke beperking) maar die ook niet in bewind willen en wel zelfstandige volwassen zijn zonder zelfinzicht. Schulddienstverlening is altijd tijdelijk en vaardigheden om zelf administratie te doen zijn er niet. Wie pakt dit op? Alle projecten op het gebied van financieel vrijwilligerswerk gaan uit van tijdelijke ondersteuning. Geen structurele ondersteuning.”

Naast hulpvragers met een psychiatrische of licht verstandelijke beperking worden ook taalproblemen in deze context regelmatig genoemd, als knelpunt of dilemma, of als uitdaging voor de komende tijd.

“Hulpvragers waarbij het taalprobleem eigenlijk voorliggend is en van wie verwacht kan worden dat dit niet op korte termijn verandert.”
“Taalbarrière: we selecteren op leerbaarheid. Voorwaarde: makkelijke Nederlandse brieven lezen.”
“Ondersteuning van anderstaligen goed vormgeven.”
“Meer aandacht voor nieuwe Nederlanders.”

Ook dilemma's bij het ondersteunen van ouderen komen in de open antwoorden naar voren.

“Administratieve problemen bij senioren die vanwege andere regelgeving langer zelfstandig moeten blijven wonen.”
“Dilemma, dat ouderen met alleen AOW en veel zorgkosten nauwelijks financieel rond kunnen komen. De eenzaamheid van ouderen. Als er sprake is van financiële uitbuiting door familie, is de rol van de vrijwilliger belangrijk en intensief.”
“Het is lastig dat veel informatie alleen nog maar digitaal beschikbaar is. Ouderen hebben geen computer of digiD.”

5.3 Toename aantal hulpvragers / te weinig vrijwilligers

In 2015 signaleerde het LSTA dat de economische crisis, bezuinigingen in de formele zorg, welzijn en schulddienstverlening en veranderingen in de WMO, zorgden voor een toename van het aantal hulpvragers die ondersteuning vragen van organisaties die vrijwilligers inzetten. Organisaties worstelden met het kaderen van de hulpverlening en het ondersteunen van meer hulpvragers, zonder dat er extra financiering tegenover stond.

We zien dat het aantal hulpvragers dat een beroep doet op thuisadministratie de afgelopen jaren is blijven stijgen. In 2015 werd de toename van het aantal hulpvragers door een derde (33%) van de lokale organisaties genoemd als knelpunt. De in tabel 8. genoemde aantal reacties bij punt 3. betreffen zowel toename van hulpvragers als het vinden van voldoende vrijwilligers als knelpunt. Ongeveer een kwart van de organisaties (26%) loopt hier tegenaan. Dit hangt samen met de toename van hulpvragers met meer complexe problematiek, wat meer selectiecriteria oplevert wat betreft de deskundigheid van (nieuwe) vrijwilligers.

“Hoeveelheid koppelingen moet vanuit de gemeente blijven stijgen. Hoe zorgen we ervoor dat we onze kwaliteit kunnen blijven waarborgen? We zien dat dit nu soms al moeilijk is.”
“Toename van mensen die hulp nodig hebben bij hun administratie en geen familie en kennissen hebben die hun kunnen helpen.”
“Groeit van zowel aantal hulpvragers als vrijwilligers de baas blijven en toch kwaliteit blijven leveren.”
“Het moeilijker vinden van geschikte vrijwilligers.”
“Het vinden van voldoende en ook gekwalificeerde nieuwe vrijwilligers.”
“Grote vraag met veel complexe casussen, hierdoor uitval van vrijwilligers.”

5.4 Gebrek aan financiering of tijd

Vrijwilligers zetten zich belangeloos in, maar dat betekent niet dat vrijwilligerswerk gratis is. Werken met vrijwilligers betekent begeleiding door een coördinator, werving, selectie, scholing van vrijwilligers, verzekering, VOG's en onkostenvergoeding voor vrijwilligers. Meer hulpvragers, meer vrijwilligers, meer inzet (uren) van de coördinator, zwaardere doelgroepen en dus meer behoefte aan deskundigheidsbevordering, betekenen dat er meer financiële middelen nodig zijn voor lokale

organisaties om kwalitatieve ondersteuning te kunnen blijven bieden. Met hetzelfde budget méér moeten doen brengt niet alleen de kwaliteit in gevaar, maar ook de continuïteit van de dienstverlening.

“Hoe kun je mensen toch goed helpen met de beperkte uren die er zijn.”
“Het project gefinancierd zien te krijgen.”
“Zorgen dat de continuïteit van de dienstverlening niet in de knel komt.”
“Financiering verandert naar wijkgerichte inkoop. Hoe blijft financiering TA overeind?”
“Hoe organiseer ik het project binnen het beperkte aantal uren?”

5.5 Samenwerking in de keten

Afstemming en samenwerking in de keten heeft alles te maken met grenzen aan vrijwilligerswerk (zie 5.1). Wie doet wat, voor wie, met welke middelen? Het gaat hierbij om communicatie met ketenpartners, doorverwijzingen naar elkaar, afstemming en aanspreekpunten, samenwerking bijvoorbeeld op het gebied van scholing van coördinatoren en vrijwilligers of bijvoorbeeld in de aanpak van financiële uitbuiting van ouderen, waarin vrijwilligers een signalerende rol kunnen spelen. Tijdens bijeenkomsten met alle partijen in de keten van schulddienstverlening kunnen samen doelgroep en taakverdeling afgestemd worden en grenzen afgebakend worden. Hier wordt niet altijd tijd en energie voor vrij gemaakt. Vooral als organisaties onderling concurrentie ervaren, door subsidieverdelingen en/of aanbestedingen, is dat een lastig punt.

Hoewel in 2015 regelmatig het dilemma werd genoemd dat het lastig was om te communiceren met of om iets gedaan te krijgen bij ketenpartners, lijkt er in 2017 meer positieve aandacht voor ketensamenwerking. Het gaat dan met name om de positie van thuisadministratie in de integrale aanpak van schulddienstverlening in de gemeente.

“Preventie door kennis over te dragen aan andere organisaties, met name mensen die achter de voordeur komen en die signalen dan sneller herkennen en bespreken en mensen verwijzen. Proberen om op deze manier eerder hulpverlening in te kunnen zetten.”
“Contact met wijkcoaches; wie doet wat.”
“Nog meer mensen bereiken vanuit preventief oogpunt om erger te voorkomen, dat mensen ons weten te vinden, samenwerken.”
“We willen graag intensiever (casuïstiek) contact met de gemeente. We worden veelal niet op de hoogte gehouden van veranderingen in de werkwijze van de gemeente. Dit komt ons via via ter ore. We zouden het liefst een vast contactpersoon hebben, die we kunnen raadplegen en andersom.”
“Uitdaging gaat zijn om goed samen te werken met het Schuldhulpverlening team i.v.m. preventie. In 2018 willen we graag samen gaan werken, (...) om vroeg te signaleren, vanaf het begin een vinger aan de pols en dat maakt het voor mij, als coördinator, minder kwetsbaar.”
“Opvolging traject (na einde) vaak onduidelijk, rol gemeente is onduidelijk.”

5.6 Wet- en regelgeving

Coördinatoren en vrijwilligers hebben te maken met regelgeving zowel op gemeentelijk als op landelijk niveau en de betekenis hiervan voor hulpvragers. Regelgeving blijkt vaak complex en de overheid kan tegenwerken, bijvoorbeeld als schuldeiser of beslaglegger. In 2015 werd dit door 22% van de organisaties als knelpunt genoemd. In 2017 door 14%.

In 2015 bleek dat financiële regelingen bij meer dan de helft van de gemeenten (63%) slecht vindbaar zijn op de website (ANBO, 2015). Er is (nog) geen vervolg onderzoek gedaan naar de beschikbare informatievoorziening door gemeenten. Op het gebied van landelijke wet- en regelgeving zijn er in de afgelopen twee jaar enkele wetswijzigingen en hervormingen geweest. Ontwikkelingen waren de

nieuwe Fraudewet, het in werking treden van het breed moratorium in de Wgs en het wetsvoorstel voor het vereenvoudigen van de beslagvrije voet.

In februari 2016 publiceerde het LSTA het infosheet [Incasso en Beslaglegging](#), over wet- en regelgeving met betrekking tot incasso en deurwaarders. Ook geeft het rapport 'de eindjes aan elkaar knopen' (Jungmann, Wesdorp & Schruer, 2017) overzichtelijke informatie over deze wetten en over de Wgs. Eind 2016 lanceerde de Belastingdienst een online Kennisnetwerk over toeslagen en belastingen.

Toch zijn er coördinatoren die de informatie over wet- en regelgeving als knelpunt ervaren.

“Wat zijn de nieuwste ontwikkelingen op gebied van aangifte inkomsten belasting?”
“Mis een platform waarbij alle nieuwe informatie m.b.t. nieuwe regels en wetten in administratieland, zoals belasting en WMO enz., bij elkaar verzameld is.”
“Bij schulden: de complexiteit van hoe de schuldhulpverlening in elkaar zit, en hoe lang het duurt voordat het e.e.a. is geregeld, terwijl de schulden alleen maar oplopen.”
“Dat alles digitaal moet en een groep dat niet heeft c.q. beheert.”

Reacties met betrekking tot digitalisering zijn meegenomen in de aantallen, omdat veel informatie over regelingen in eerste instantie digitaal beschikbaar is. In die zin belemmert dit de toegang tot informatie over wetten en regelgeving. De digitalisering werd 4x als probleem genoemd.

5.7 Kwaliteit van de ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning moet ervoor zorgen dat hulpvragers ook daadwerkelijk geholpen zijn met de ondersteuning, op korte en lange termijn. Deskundigheidsbevordering en het op peil houden van de kennis en vaardigheden van vrijwilligers kost geld. De toenemende vraag en complexiteit van hulpvragen betekenen bovendien een uitdaging voor (behoud van) de kwaliteit. Het wordt lastiger om kwalitatief geschikte vrijwilligers te vinden.

“Hoe met beperkte inzet van professionals alle vrijwilligers en klanten op hoog niveau goed te kunnen blijven begeleiden en ontwikkelen.”
“Hoe kan ik vrijwilligers coachen in blijvend volgens de oplossingsgerichte werkwijze te laten werken. Nu vallen sommigen nog regelmatig terug in hun reddersgevoel en handelen daarnaar.”
“Hulpvragen worden steeds complexer en wat kan ik nog van een vrijwilliger vragen, hoe weet ik dat ze er goed mee om gaan, mis ik iets?”
“Meer deskundigheidsbevordering bieden zodat de aanpak meer evenredig wordt.”

Lokale organisaties kunnen onder andere werken aan de kwaliteit van de ondersteuning bij de financiële administratie door gebruik te maken van de 'Handreiking Kwaliteitsborging' van het Nibud (2015), samengesteld in samenwerking met het LSTA. Ook in het LSTA Handboek Thuisadministratie (2017) staan diverse handvatten voor het vormgeven en borgen van de kwaliteit.

5.8 Begeleiding van vrijwilligers

Coördinatoren van lokale organisaties sturen de vrijwilligers aan. Tijdens trainingen, intervisie en/of middels een handboek leren vrijwilligers over de werkwijze en methode, taken en verantwoordelijkheden, do's en don'ts en houden zij hun kennis up-to-date. Met behulp van de combinatie van begeleiding en training moet de vrijwilliger in staat worden gesteld om de ondersteuning te bieden waar de hulpvrager behoefte aan en baat bij heeft, volgens de werkwijze en methode van de lokale organisatie.

Coördinatoren maken de inschatting of (nieuwe) vrijwilligers geschikt zijn voor het vrijwilligerswerk, maken de match tussen de vrijwilliger en hulpvrager en staan de vrijwilligers tijdens de ondersteuningstrajecten bij om vragen en problemen aan te pakken. Het zicht houden op het verloop van de ondersteuningstrajecten, het grenzen stellen aan vrijwilligers en het gemotiveerd houden van vrijwilligers zijn voorkomende dilemma's voor coördinatoren.

"In hoeverre heb je zicht op kwaliteit van de vrijwilligers en of zij hun grenzen goed bewaken. Niet alles wordt met mij besproken denk ik."

"Toezicht houden op lopende koppelingen is lastig, vrijwilligers begrenzen in het overnemen."

"Intervisie is bij ons verplicht onderdeel, toch komen veel maatjes niet alle avonden. Zet je ze dan uit je project? Dit vraagt voortdurend onze aandacht."

"Hoe hou je vrijwilligers vast en gemotiveerd?"

"Het werk van de vrijwilligers uitdagend houden, ze voldoende faciliteren met trainingen maar ook met een digitaal veilige werkomgeving."

In het kader van de continuïteit en de veiligheid voor alle betrokkenen, niet in het minst de hulpvrager, hebben coördinatoren de taak om zicht en controle te houden op wat vrijwilligers bij en met hulpvragers wel/niet doen. Coördinatoren hebben hier niet altijd grip op. Via rapportages en intervisie kan de coördinator zicht houden op het verloop van de ondersteuningstrajecten.

6. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Bij het LSTA zijn 321 lokale organisaties in Nederland bekend, die een vorm van ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers bieden. Hiervan zijn 78 lokale afdelingen van Vereniging Humanitas, 73 van SchuldHulpMaatje en 170 organisaties zonder landelijke koepel. Thuisadministratie betreft individuele ondersteuning, begeleiding bij de hulpvrager thuis. Het aantal organisaties die naast thuisadministratie ondersteuning tijdens een inloopspreekuur aanbiedt neemt toe van 25% van de organisaties (naast individuele begeleiding thuis) in 2015 naar 49% in 2017.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen kortdurende (maximaal 12 maanden) en langdurende ondersteuning (12 maanden en langer). Rond de 70% van de hulpvragers thuisadministratie wordt korter dan een jaar ondersteund bij de financiële administratie.

Mensen met een bijstandsuitkering, mensen met multi-problematische achtergrond en ouderen worden het meest genoemd als groepen die met name ondersteund worden door thuisadministratievrijwilligers. Uit de vragenlijst 2017 komen asielzoekers en statushouders duidelijk naar voren als een nieuwe/groeiende groep hulpvragers.

De percentages hulpvragers met lichte, middelmatige en zware problematiek zijn naar inschatting van de coördinator gemiddeld genomen gelijkmatig verdeeld. De verhouding lichte-middelmatige-zware problematiek van hulpvragers is per organisatie heel verschillend.

Opvallend is dat coördinatoren aangeven dat **gemiddeld 41% van de hulpvragers geen werkende internetverbinding heeft en 48% geen apparatuur om online zaken te regelen**. Dit zegt iets over de beperkte toegang die deze hulpvragers hebben tot informatie, instanties en voorzieningen.

Er is sprake van een toename van hulpvragers en vrijwilligers. Het aantal hulpvragers neemt de afgelopen 4 jaar toe van ruim 25.000 in 2013, tot meer dan 41.000 hulpvragers in 2016. Ten opzichte van 2013 is er een toename van 61%. Naar schatting hebben meer dan 12.500 vrijwilligers zich in 2016 ingezet voor ondersteuning bij de financiële administratie. Ten opzichte van 2013 is dit een stijging van het aantal vrijwilligers van 68%.

Het gemiddeld aantal coördinatoren per dienst verschilt per organisatie en is in de afgelopen jaren enigszins toegenomen. Diensten thuisadministratie worden gecoördineerd door betaalde en vrijwillige coördinatoren. De meeste organisaties hebben minder dan 0,5 fte voor de betaalde coördinatie. Door 10% van de lokale organisaties zonder koepel wordt aangegeven dat er behoefte is aan meer fte voor de coördinatie. Van de coördinatoren van Humanitas geeft 40% aan dat het aantal vrijwilligers en coördinatoren thuisadministratie in de organisatie onvoldoende is om het aantal hulpvragers te ondersteunen. **24% van de coördinatoren geeft aan dat het budget niet toereikend is.**

Aanbeveling: Vrijwilligerswerk is niet gratis. Er is altijd een betaalde infrastructuur nodig. Om kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden dienen lokale organisaties en gemeenten zich bewust te zijn dat financiële middelen nodig zijn voor onder andere coördinatie van een project, werving en selectie, begeleiding en training van vrijwilligers.

In 2017 gaf 60% van de coördinatoren aan dat er een beleids- of projectplan beschikbaar is. Er is binnen de meeste diensten thuisadministratie aandacht voor het monitoren van de ondersteuningstrajecten. Monitoren is een vorm van tussentijds bijsturen, bijvoorbeeld in de vorm van intervisie of middels rapportages aan de coördinator. **Het aanbod en gebruik van intervisie met vrijwilligers is flink toegenomen.** In 2017 biedt 61% van de lokale organisaties intervisie aan vrijwilligers. In 2015 was dit 11%. Bij Humanitas deed in 2014 52% aan intervisie en in 2017 86%.

De meeste organisaties geven aan dat er soms (<10%) sprake is van uitval en terugval van hulpvragers. **Het aantal coördinatoren dat regelmatig (10-25%) uitval of terugval signaleert neemt toe. Dit kan samenhangen met de toename van complexe hulpvragen.**

Aanbeveling: Het monitoren van ondersteuningstrajecten, contact houden of opnemen met vrijwilligers en hulpvragers tijdens en na afsluiting van een ondersteuningstraject, kan bijdragen aan tijdig signaleren als het niet lukt om de administratie en financiën op orde te krijgen of houden. Terugval is niet vreemd, zeker niet bij het werken aan gedragsverandering en vooral als hulpvragers te maken hebben met zwaardere of complexe problematiek.

Gezien de kwetsbaarheid van hulpvragers en het onderwerp: financiële administratie, is training en bijscholing noodzakelijk. Toch biedt **41% van de lokale organisaties zonder koepel geen standaard basistraining aan**. Organisaties besteden tijdens de selectie aandacht aan de kennis/vaardigheden van de vrijwilliger of geven coaching 'on the job', waarbij vrijwilligers worden ingewerkt door een meer ervaren vrijwilliger of door een betaalde kracht. Bij Humanitas wordt bij 99% van de organisaties de basistraining Thuisadministratie Humanitas gevolgd. Iedere organisatie besteedt aandacht aan de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers gedurende de ondersteuning, door themabijeenkomsten, intervisie, individuele coaching of trainingen. Het aantal organisaties dat intervisie aanbiedt als vorm van deskundigheidsbevordering is flink gestegen ten opzichte van enkele jaren geleden. 61% van de lokale organisaties biedt intervisie aan voor vrijwilligers; in 2015 was dit 11%. **39% van de coördinatoren geeft aan dat er behoefte is aan deskundigheid, opleiding en/of training van de coördinator(en)**. De genoemde onderwerpen sluiten veelal aan bij dilemma's en knelpunten van vrijwilligers en coördinatoren, namelijk de toename van complexe hulpvragen en daarmee samenhangend het stellen van grenzen aan de ondersteuning.

Aanbeveling: Bij thuisadministratie wordt ondersteuning verleend aan een kwetsbare doelgroep. Daarom is het noodzakelijk dat alle vrijwilligers geschoold zijn en ook coördinatoren toegang hebben tot scholing. Een basistraining vóórdát de vrijwilliger start met de ondersteuning van een hulpvrager is hierbij een minimale vereiste en daarnaast doorlopende educatie gedurende de ondersteuning. Het trainen van vrijwilligers en coördinatoren betekent werken aan de kwaliteit van de ondersteuning en daarnaast het binden van vrijwilligers.

Thuisadministratievrijwilligers en -coördinatoren lopen tegen verschillende vragen en dilemma's aan. Er worden dilemma's benoemd die te maken hebben met grenzen stellen, zoals grenzen áán het vrijwilligerswerk, afbakening van de grenzen van de ondersteuning en grenzen binnen het vrijwilligerswerk, zoals persoonlijke grenzen naar de hulpvrager toe. Het aantal hulpvragers neemt toe, net als het aantal hulpvragers met complexe problematiek. Het ondersteunen van deze hulpvragers vraagt meer van een vrijwilliger. Er komen meer hulpvragers op diensten thuisadministratie af die niet of minder leerbaar zijn. Naast hulpvragers met een psychiatrische of licht verstandelijke beperking worden ook taalproblemen in deze context regelmatig genoemd. **De toenemende vraag en complexiteit van hulpvragen betekenen een uitdaging voor (behoud van) de grenzen en kwaliteit van de ondersteuning**. Het wordt lastiger om voldoende kwalitatief geschikte vrijwilligers te vinden en houden.

Aanbeveling: Breng zowel de grenzen aan als de grenzen binnen het vrijwilligerswerk voorafgaand aan ondersteuningstrajecten door de lokale organisatie en coördinator in kaart en werk deze uit. Een vrijwilliger moet weten wat de organisatie wel en niet verwacht en ook de hulpvrager moet weten wat te verwachten. Daarvoor zijn een taak- en functieomschrijving, een vrijwilligersovereenkomst en een overeenkomst met de hulpvrager belangrijk.

Afstemming en samenwerking in de keten heeft alles te maken met grenzen aan vrijwilligerswerk. Wie doet wat, voor wie, met welke middelen? Hoewel in 2015 regelmatig werd genoemd dat het lastig was

om te communiceren met of om iets gedaan te krijgen bij ketenpartners, lijkt er in 2017 meer positieve aandacht voor ketensamenwerking.

Coördinatoren en vrijwilligers hebben te maken met regelgeving zowel op gemeentelijk als op landelijk niveau en de betekenis hiervan voor hulpvragers. **Wet- en regelgeving wordt door een deel van de coördinatoren als knelpunt ervaren.**

Aanbeveling: Maak landelijke en lokale wet- en regelgeving inzichtelijk en toegankelijk voor hulpvragers, ook voor mensen met taalproblemen, digitale problemen of mensen die geen computer en/of internet tot hun beschikking hebben. Lokale organisaties kunnen computers ter beschikking stellen voor hulpvragers en/of vrijwilligers. Dit kan ertoe bijdragen dat hulpvragers digitaal vaardiger worden en het kan voorkomen dat vrijwilligers digitale zaken overnemen.

Literatuurlijst

ANBO (2015). Onderzoeksrapport Vinger aan de pols: uitvoering Wmo door gemeenten. Woerden: ANBO.

Belastingdienst, [online Kennisnetwerk over toeslagen en belastingen](#)

Jungmann, N., Wesdorp, P. & Schruer, E. (2017). De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk. De update. Den Haag: Platform31.

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2017). Handreiking Thuisadministratie voor lokale organisaties en gemeenten. Amsterdam: LSTA.

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) infosheets (zie www.lsta.nl/home/infosheets):

- Infosheet Format Projectplan (2015).
- Infosheet Intervisie met Thuisadministratievrijwilligers (2016).
- Infosheet Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie (2016).
- Infosheet Wet- en regelgeving: Schuldeisers, Deurwaarders en Incasso (2016).
- Infosheet Ketensamenwerking (2017).
- Infosheet Kosten van Thuisadministratie (2017).
- Infosheet Programma van Eisen voor Trainingen (2017).

Middendorp, J. van & Smet, E. de (2016). Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers in Nederland. Amsterdam: LSTA.

Mullainathan, S. & Shafir E. (2013). Scarcity. Why Having Too Little Means So Much. New York: Time books.

Nederland, T., Busink, D. & Stavenuiter, M. (2012). Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening. Evaluatie van de 'Spekman- en Ortega-Martijn' projecten. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Madern, T., Weijers, M. & Laak, B. ter (2015). Kwaliteitsborging in de thuisadministratie. Handreiking voor opdrachtgevers, financiers en vrijwilligersorganisaties. Utrecht: Nibud.

Nieuwsuur, 17 augustus 2017. Uitzending over Humanitas.

Soomeren, P. & Zwaan, M. (2006). Handleiding evaluatie preventieprojecten. Richtlijnen, checklists en praktische tips voor het opzetten van een projectevaluatie. Amsterdam: DSP-groep BV.

Westhof, F. & De Ruig, L. (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Zoetermeer: Panteia.



Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) informeert, adviseert en stimuleert lokale organisaties, gemeenten, bedrijven, hulpvragers en vrijwilligers op het gebied van ondersteuning bij de financiële administratie met de inzet van vrijwilligers.

November 2017



LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE

Herengracht 220

1016 BT Amsterdam

T 020 420 5945

www.LSTA.nl

thuisadministratie@maagdenhuis.nl