

- LANDELIJK
- **STIMULERINGSNETWERK**
- THUIS
- ADMINISTRATIE
-

Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen

Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland



Rapport vragenlijst lokale organisaties 2019

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

Colofon

Met dank aan:

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

Auteurs:

Eline de Smet
Jansje van Middendorp

December 2019



LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE

Herengracht 220
1016 BT Amsterdam

T 020 420 5945

www.LSTA.nl

info@lsta.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Thuisadministratie: wat, voor wie, hoe en hoe veel?	3
2.1 Lokale organisaties	3
2.2 Duur van de ondersteuning	3
2.3 Hulpvragers	4
2.4 Vrijwilligers	6
2.5 Coördinatoren	8
2.6 Financiering	8
3. Monitoren en meten van resultaten	10
3.1 Beleids- of projectplan	10
3.2 Ondersteuningstrajecten monitoren	10
3.3 Afsluiting en evaluatie van ondersteuningstrajecten	11
3.4 Uitval en terugval	11
3.5 Meten van resultaten	13
4. Deskundigheidsbevordering	14
4.1 Basistraining	14
4.2 Trainingsaanbod en intervisie	15
4.3 Deskundigheidsbevordering van coördinatoren	16
5. Dilemma's en knelpunten	17
5.1 Grenzen aan en binnen vrijwilligerswerk	18
5.2 (Nieuwe) groepen hulpvragers met zwaardere problematiek	18
5.3 Verhouding aantal hulpvragers en vrijwilligers	19
5.4 Gebrek aan financiering of tijd	20
5.5 Kwaliteit van de ondersteuning	20
5.6 Samenwerking in de keten	20
5.7 Wet- en regelgeving	21
5.8 Begeleiding van vrijwilligers	21
6. Samenvatting	22
Meer lezen?	23

1. Inleiding

In vrijwel elke gemeente in Nederland worden hulpvragers door vrijwilligers ondersteund bij het ordenen en overzichtelijk houden van de financiële administratie, creëren inzicht in inkomsten en uitgaven, onderzoeken of er gebruik wordt gemaakt van voorzieningen en regelingen en aanvragen en invullen van formulieren. Dit gebeurt vanuit een lokale organisatie: welzijnsorganisaties, organisaties voor Maatschappelijke Dienstverlening of vrijwilligersorganisaties, zoals afdelingen van Humanitas, SchuldHulpMaatje of Leger des Heils. Bij het LSTA zijn op dit moment 340 organisaties in Nederland bekend, die een vorm van thuisadministratie bieden. De namen van de diensten variëren van 'budgetmaatjes', 'formulierenbrigade' tot 'thuisadministratie'. In dit rapport vatten we de ondersteuning samen onder de noemer: thuisadministratie. Daarbij spreken we van hulpvragers, waar ook 'deelnemers' of 'cliënten' gelezen kan worden.

Rond ondersteuning bij de financiële administratie en het stimuleren van financiële (zelf)redzaamheid bestaat een grote verscheidenheid in projecten en diensten, waarbij vrijwilligers worden ingezet. Zij verschillen bijvoorbeeld in het doel van ondersteuning, het aantal hulpvragers en type hulpvragen, de daarbij in te zetten vrijwilligers, hun scholing en deskundigheidsbevordering, de mate van begeleiding en samenwerking met andere organisaties.

Om in kaart te brengen wat thuisadministratie omvat heeft het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) in 2015 voor het eerst over 2013 en 2014 gegevens verzameld bij lokale organisaties (Van Middendorp & De Smet, 2016). In 2017 heeft het LSTA voor de tweede keer een vragenlijst verspreid onder coördinatoren, om gegevens te verzamelen over 2015 en 2016 (Van Middendorp & De Smet, 2017). Beide keren werd ook door het landelijk bureau van Humanitas gegevens verzameld, welke konden worden meegenomen in de rapporten. Hierin werden maatschappelijke ontwikkelingen, knelpunten en dilemma's in beeld gebracht vanuit het perspectief van de coördinatoren en hun organisaties. De data uit de jaren die in de eerdere onderzoeken van het LSTA zijn verzameld, zijn gebruikt om de ontwikkelingen in beeld te brengen.

Voor u ligt het derde tweejaarlijkse rapport met gegevens over 2017 en 2018. De vragenlijst werd in april 2019 verstuurd naar 172 bij het LSTA bekende lokale organisaties met een dienst thuisadministratie, die niet onder de koepel van Humanitas of SchuldHulpMaatje vallen. In mei volgde een herinnering en zijn organisaties gebeld om de vragenlijst in te vullen. Het resultaat was 67 volledig ingevulde vragenlijsten (respons van 39%), die gebruikt zijn in dit rapport. Een mooi 'bijeffect' was dat hierdoor de informatie op de LSTA-landkaart kon worden geactualiseerd. In dit rapport gebruiken we voor de organisaties zonder landelijke koepel de afkorting OZLK.

Het LSTA kon ook dit keer gebruik maken van gegevens van Humanitas. Het landelijk bureau van Humanitas stuurde eenzelfde vragenlijst als die van het LSTA naar de afdelingen. Van de 80 afdelingen met een dienst thuisadministratie vulden 41 coördinatoren de vragenlijst in (respons van 51%). Waar mogelijk zijn de gegevens van de lokale organisaties zonder koepel en die van afdelingen van Humanitas samengevoegd. Ook SchuldHulpMaatje is gevraagd de vragenlijst voor te leggen aan de eigen afdelingen. Dit werd echter niet opgepikt. De gegevens van SchuldHulpMaatje zijn verkregen uit hun jaarverslagen.

In het volgende hoofdstuk geven we onder andere inzicht in het aantal lokale organisaties, de hulpvragers, vrijwilligers en coördinatoren. In hoofdstuk 3 bespreken we het monitoren van ondersteuningstrajecten, de afsluiting en het meten van resultaten. In hoofdstuk 4 nemen we de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en coördinatoren onder de loep en in hoofdstuk 5 gaan we in op de knelpunten en dilemma's die coördinatoren in de vragenlijsten noemden. Hoofdstuk 6 bevat een samenvatting met de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek.

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

Thuisadministratie heeft als doel om met hulpvragers toe te werken naar financiële 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.

Een deel van de hulpvragers kan met tijdelijke, praktische ondersteuning uit de voeten. Met name de mensen die (bijvoorbeeld als gevolg van een levensgebeurtenis) tijdelijk een steuntje in de rug nodig hebben. Voor andere groepen is die tijdelijke ondersteuning niet genoeg. Bijvoorbeeld mensen die niet (meer) leerbaar zijn of te maken hebben met een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom. Een andere groep die vaak langdurigere ondersteuning nodig heeft, zijn mensen met (problematische) schulden en/of multiproblematiek. Naast praktische ondersteuning hebben zij baat bij motiveren of stimuleren van gedragsverandering of steun bij het toegang krijgen tot instanties.

2.1 Lokale organisaties

Thuisadministratie wordt aangeboden door veel verschillende organisaties en instellingen. In 2019 zijn bij het LSTA **340 organisaties in Nederland** bekend die hulpvragers ondersteunen bij de financiële administratie, met de inzet van vrijwilligers. Hiervan hebben 172 organisaties geen landelijke koepel¹. Daarnaast zijn er 80 lokale afdelingen van Humanitas die Thuisadministratie aanbieden en 88 van SchuldHulpMaatje².

In 2015 waren bij het LSTA 305 organisaties bekend, en in 2017 321³. Er is dus een toename van het aantal organisaties die vrijwilligers inzetten om hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen te ondersteunen.

2.2 Duur van de ondersteuning

De hulpvragen lopen uiteen: van het ordenen van de administratie tot ondersteuning bij het omgaan met lichte of ernstige schulden. 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 redzaamheid of toegang tot een andere vorm van (schuld)hulpverlening. Langdurende thuisadministratie (12 maanden en langer) is gebaseerd op het niet (op korte termijn) zelf kunnen of leren doen van de administratie. Hulp vanuit het eigen sociaal netwerk is niet altijd mogelijk en een hulpvrager kan te 'licht' zijn voor bewindvoering. Ondersteuning door een vrijwilliger is dan een optie. Er zijn ook gemeenten die voor hulpvragers diensten als 'budgetbeheer' inzetten: van het inkomen worden de vaste lasten betaald en het bedrag dat over blijft, het leefgeld, kan de hulpvrager vrij besteden.

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

² Humanitas heeft de gegevens van het aantal afdelingen doorgegeven aan het LSTA en die van SchuldHulpMaatje heeft het LSTA gehaald uit hun jaarverslag 2018.

³ 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.

De meeste hulpvragers in een dienst thuisadministratie worden korter dan een jaar ondersteund, zie tabel 1. Veel organisaties bieden, naast individuele ondersteuning thuis, ook inloopsprekuren of formulierenbrigades aan. In onderstaande tabel zijn die ondersteuningsvormen niet meegenomen.

Tabel 1. Gemiddelde duur van de ondersteuning 2017 – 2018

	Organisaties zonder landelijke koepel	Humanitas
Percentage hulpvragers dat wordt ondersteund gedurende 0 –1 jaar	50%	69%
Percentage hulpvragers dat wordt ondersteund gedurende 1 – 3 jaar	29%	23%
Percentage hulpvragers dat langer dan 3 jaar wordt ondersteund	21%	7%

Organisaties geven aan meer druk te ervaren van de groter wordende groep hulpvragers die langdurige ondersteuning nodig hebben. Dit signaal komt vooral van de organisaties die in principe kortdurende ondersteuning als doel hebben, om toe te werken naar financiële redzaamheid of toegang tot formele schuldhulpverlening. Vergeleken met de verzamelde gegevens van 2013-2014 en 2015-2016 zien we een lichte toename van het percentage hulpvragers dat langer dan 1 jaar wordt ondersteund.

Als ondersteuningstrajecten langer duren, stromen minder hulpvragers uit. Als de uitstroom voor subsidieverleners (vaak de gemeente) een indicator is bij de beoordeling van de resultaten van de dienst thuisadministratie, zou er rekening gehouden moeten worden met zowel de toegenomen complexiteit van de situaties van de hulpvragers als meer benodigde financiële middelen voor deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers. Daarbij blijft het -in het belang van de hulpvragers- een uitdaging de ondersteuning tussen vrijwilligers en (betaalde) beroepskrachten goed op elkaar af te stemmen. Hoe beter de afstemming en samenwerking des te minder hulpvragers buiten de boot vallen en hoe beter de grenzen van het vrijwilligerswerk worden gewaarborgd.

2.3 Hulpvragers

Mensen met een bijstandsuitkering, met multiproblematische achtergrond, ouderen, laaggeletterden en mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn, worden door de coördinatoren die de vragenlijst invulden het meest genoemd als groepen die met name ondersteund worden door thuisadministratievrijwilligers. Ook statushouders ofwel 'nieuwe Nederlanders' en mensen met een ggz-achtergrond komen met hulpvragen over (problematische) financiën terecht bij vrijwilligers.

Sommige organisaties stellen grenzen aan de ondersteuning door alleen bepaalde doelgroepen te bedienen, zoals hulpvragers van een bepaalde leeftijdsgroep (bijvoorbeeld ouderen). Ook stellen organisaties grenzen aan de duur van de ondersteuning (bijvoorbeeld maximaal 12 maanden) of de leerbaarheid van hulpvragers (zoals geen ondersteuning aan hulpvragers die niet leerbaar zijn). Tenslotte is het werkgebied meestal begrensd (doorgaans de eigen gemeente).

Uit de vragenlijst in 2015 bleek dat er steeds meer hulpvragers in ingewikkelde situaties op diensten thuisadministratie afkwamen. Oorspronkelijk was thuisadministratie voornamelijk gericht op het overbrengen van kennis en het aanleren van vaardigheden om daarmee de eigen administratie (weer) te ordenen, het overzicht en inzicht te krijgen in de financiën. Dit was met name voor mensen die tijdelijk door de bomen het bos niet meer zagen. Door de toename van hulpvragers met grote financiële problemen, die (nog) niet geholpen werden door schuldhulpverlening, hulpvragers met psychische problemen en hulpvragers die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom

niet leerbaar zijn, bleek steeds vaker langdurige ondersteuning nodig te zijn. Coördinatoren gaven aan tegen de grenzen van hun ondersteuning aan te lopen.

In 2019 lopen nog steeds veel organisaties hier tegen aan (zie Hoofdstuk 5. Dilemma's en knelpunten). De coördinatoren schatten in dat het percentage hulpvragers met lichte, middelmatige en zware problematiek redelijk gelijkmatig is, namelijk:

- Lichte problematiek: 32,7%
- Middelmatige problematiek: 39,8%
- Zware problematiek: 27,5%

Deze percentages zijn de gemiddelden. De verhouding lichte-middelmatige-zware problematiek van hulpvragers is per organisatie heel verschillend. Sommige organisaties richten zich met name op hulpvragers met lichte problematiek (leerbare hulpvragers, eenvoudige vragen, weinig andere problemen), anderen juist op hulpvragers met zware problemen (niet leerbare hulpvragers, complexe/multiproblematiek). De percentages komen overeen met die uit het onderzoek van 2017. De problematiek lijkt niet nog verder toe te nemen.

De afgelopen jaren is er meer aandacht voor digitale vaardigheid. Dit is een basisvaardigheid naast kunnen lezen, schrijven en rekenen. De coördinatoren schatten dat **54% van de hulpvragers** over **onvoldoende digitale vaardigheden** beschikken. Bovendien heeft gemiddeld 34% geen werkende internetverbinding en 39% geen apparatuur om online zaken te regelen. Hierdoor hebben deze hulpvragers ook beperkte toegang tot informatie over inkomensvoorzieningen van de gemeente of over instanties en regelingen. Daarbij komt dat organisaties steeds vaker gebruik maken van online 'mijn-omgevingen' om te corresponderen met hun klanten.

Lokale organisaties zijn gevraagd hoeveel hulpvragers (thuis) worden ondersteund door de vrijwilligers bij het ordenen van de administratie en financiën door een vrijwilliger. Omdat 39% (67 van de 172) lokale organisaties zonder koepelorganisatie de vragenlijst heeft ingevuld, kunnen we het aantal ondersteunde hulpvragers voor alle organisaties doorrekenen en op die manier inschatten. Ook wordt weergegeven het aantal hulpvragers, die zijn ondersteund door Humanitas en SchuldHulpMaatje (uit hun jaarverslagen). Zo ontstaat een beeld van het totale aantal hulpvragers in heel Nederland.

Tabel 2. Totale en gemiddeld aantal hulpvragers Thuisadministratie van 2013 t/m 2018⁴

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.
OZLK ⁵	13.466	81	15.936	96	16.946	100	17.950	106	16.650	97	17.310	101
Hum ⁶	8.775	113	12.270	157	13.832	177	17.056	218	17.380	217	16.974	212
SHM ⁷	2.000	33	4.800	79	4.960	65	6.130	84	8.300	101	7.902	90
Totaal	25.519	84	32.847	108	35.738	110	41.136	128	42.330	128	42.186	124

⁴ De schatting van het gemiddelde aantal hulpvragers over organisaties zonder landelijke koepel zijn gebaseerd op de data van organisaties die géén spreekuur hebben. De cijfers m.b.t. aantallen hulpvragers bij Humanitas en SchuldHulpMaatje zijn verkregen op basis van de cijfers in de jaarverslagen.

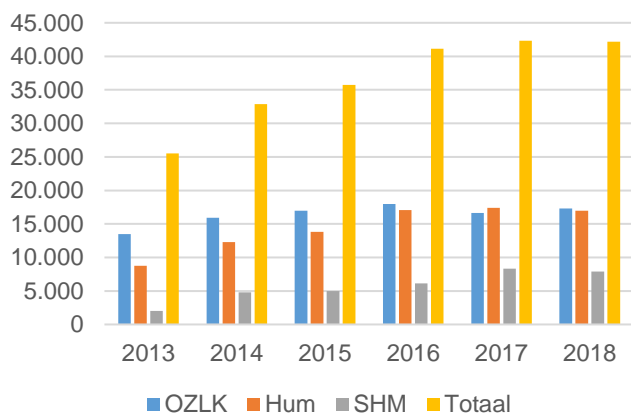
⁵ OZLK = Organisaties Zonder Landelijke Koepel, 2013-2014 totale aantal lokale organisaties; n=166, 2015-2016 n=170, 2017-2018 n=172.

⁶ Hum = Humanitas, aantal lokale afdelingen met een dienst thuisadministratie, 2013-2016 n=78, 2017-2018 n=80 (gegevens gekregen van Humanitas)

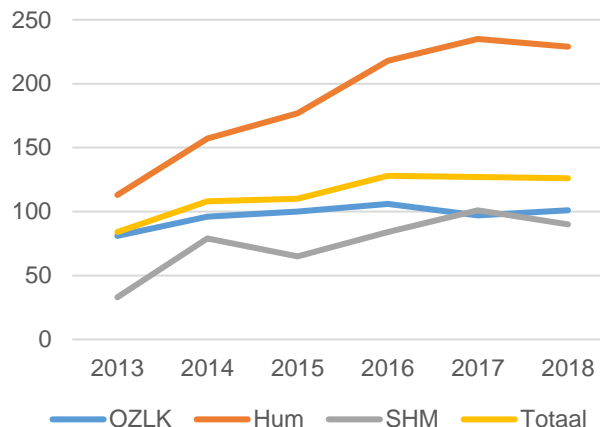
⁷ SHM= SchuldHulpMaatje, 2013-2014 n=61, 2015 n=76, 2016 n=73, 2017 n=82 en 2018 n=88 (gegevens uit Jaarverslagen SHM).

Het aantal hulpvragers is toegenomen van ruim 25.000 in 2013, tot meer dan 42.000 in 2018. Ten opzichte van 2013 is er een toename van maar liefst 65%. Vanaf 2016 lijkt de groei af te nemen en het aantal hulpvragers te 'stabiliseren'.

Figuur 1. Aantal hulpvragers thuisadministratie



Figuur 2. Gemiddeld aantal hulpvragers per lokale organisatie/afdeling



Er zijn organisaties die de toename van hulpvragers als knelpunt ervaren. Er zijn ook lokale organisaties die aangeven te maken te hebben met een afname van het aantal hulpvragers. De meeste organisaties (84%) geven aan géén wachtlijst te hebben. Als er wel een wachtlijst is, varieert de wachttijd van één tot acht weken.

Gemiddeld heeft een organisatie 124 hulpvragers. Bij Humanitas ligt het aantal hulpvragers per afdeling doorgaans boven het landelijk gemiddelde en bij SchuldHulpMaatje zijn het er minder ten opzichte van het landelijk gemiddelde.

Ongeveer de helft van de organisaties biedt zowel ondersteuning thuis aan als een inloopspreekuur. In de vragenlijst 2015 gaf 46% aan een (formulieren) spreekuur te hebben, en in 2019 38%⁸. Het is onduidelijk waarom minder organisaties aangeven een spreekuur te hebben. Wel weten we dat er diverse andere inloopspreekuren bestaan, bijvoorbeeld in bibliotheken (Digisterker) en bij sociaal raadsliden. Een verklaring kan zijn dat inloopspreekuren elders zijn ondergebracht of zijn samengevoegd. LSTA heeft geen gegevens over het totale aantal inloopspreekuren in Nederland. Dit onderzoek richt zich voornamelijk op de ondersteuning door vrijwilligers bij hulpvragers thuis.

2.4 Vrijwilligers

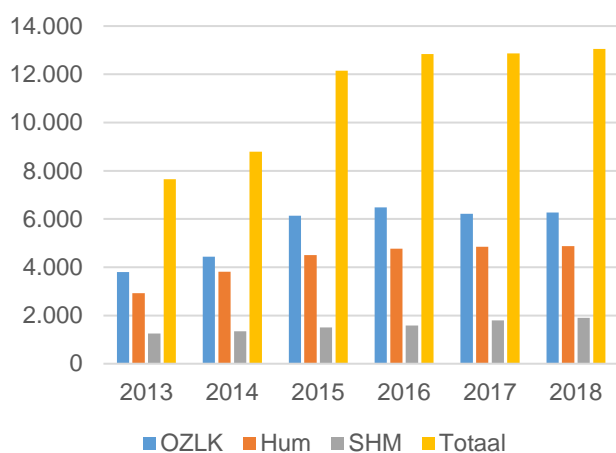
Net als het aantal hulpvragers, lijkt ook het aantal thuisadministratievrijwilligers te stabiliseren. Naar schatting hebben meer dan 13.000 vrijwilligers zich in 2018 ingezet voor ondersteuning bij de financiële administratie, zie tabel 3. Ten opzichte van 2013 is dit een stijging van meer dan 5.000 vrijwilligers (71%). Gemiddeld heeft een organisatie 39 vrijwilligers. Bij Humanitas ligt het aantal per afdeling doorgaans boven dit gemiddelde en bij SchuldHulpMaatje zijn er minder vrijwilligers per afdeling ten opzichte van dit gemiddelde.

⁸ In de vragenlijst van 2017 werd dit op een andere manier gevraagd, waardoor de percentages niet vergeleken kunnen worden met 2017.

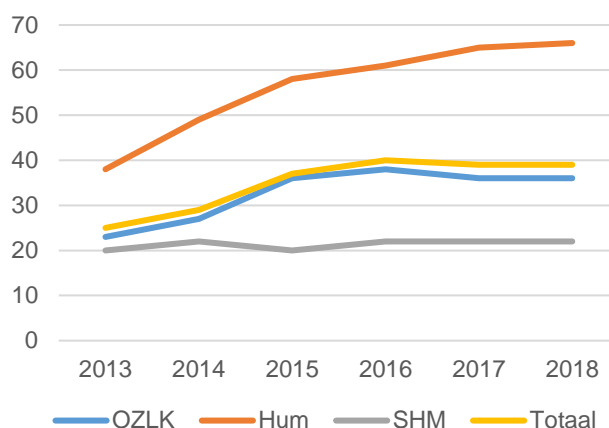
Tabel 3. Totale en gemiddelde aantal vrijwilligers Thuisadministratie van 2013 t/m 2018⁹

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.
OZLK	3.800	23	4.444	27	6.133	36	6.482	38	6.222	36	6.274	36
Hum	2.925	38	3.816	49	4.510	58	4.768	61	4.846	61	4.879	61
SHM	1.250	20	1.350	22	1.503	20	1.586	22	1.800	22	1.901	22
Totaal	7.654	25	8.797	29	12.146	37	12.836	40	12.868	39	13.054	38

Figuur 3. Aantal vrijwilligers thuisadministratie



Figuur 4. Gemiddeld aantal vrijwilligers per lokale organisatie/afdeling



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. Dit is namelijk erg afhankelijk van het type ondersteuning, de hulpvraag en (de situatie van) de hulpvrager.

In het jaarverslag 2017 van Humanitas (pagina 43) wordt hierover het volgende geschreven:

“De toename van het aantal vrijwilligers ten opzichte van de geringe stijging van het aantal deelnemers heeft te maken met de complexiteit waar de deelnemers zich in bevinden. Laaggeletterdheid, psychische problematiek als gevolg van overlijden, echtscheidingen, en verslavingen - het is een kleine greep uit wat onze vrijwilligers tegenkomen. Daarnaast ontbreekt het veel deelnemers aan digitale vaardigheden. Dit vergt veel meer van vrijwilligers dan alleen het ondersteunen bij de administratie. Vrijwilligers kunnen hierdoor minder deelnemers naast elkaar helpen. Bovendien blijkt het steeds moeilijker om deelnemers binnen een jaar zelfredzaam te krijgen. De werving van nieuwe vrijwilligers blijft dan ook heel belangrijk.”

Veel thuisadministratievrijwilligers zijn langdurig actief: gemiddeld is slechts 5% van de vrijwilligers minder dan een jaar actief; 44% is 1 tot 3 jaar actief en 51% is langer dan drie jaar actief.

Redenen voor het stoppen met vrijwilligerswerk zijn divers. De meest genoemde reden is dat men betaald werk heeft gevonden (62%). Andere veel voorkomende redenen zijn ouderdom of ziekte, en moeite hebben met de complexe problematiek of de houding van hulpvragers.

⁹ In 2013 en 2014 werden respectievelijk een totaal van 1.946 (n=85) en 2.329 (n=87) vrijwilligers genoemd door OZLK. In 2015 waren er 1.912 vrijwilligers actief bij 53 organisaties, in 2016 2.059 vrijwilligers actief bij 54 organisaties, in 2017 2.243 bij 62 organisaties en in 2018 2.298 bij 63 organisaties. In tabel 4 zijn de totale aantallen vrijwilligers ingeschat voor de OZLK, op basis van de gemiddelde aantallen. De cijfers m.b.t. aantallen vrijwilligers bij Humanitas en SchuldHulpMaatje zijn verkregen op basis van de cijfers in de jaarverslagen.

20% van de organisaties heeft behoefte aan meer vrijwilligers. Het aantal gewenste nieuwe vrijwilligers varieert van enkelen, tot wel 25. De toelichting van één van de respondenten: *“Omdat we vooral de langere casussen oppakken, is er weinig doorstroming van hulpvragers onder vrijwilligers. Vrijwilligers raken 'vol', dus hebben we meer vrijwilligers nodig.”*

2.5 Coördinatoren

De meeste organisaties zonder landelijke koepel (OZLK) (87%) werken met 1 of 2 betaalde coördinatoren (gemiddeld 1,4). Dit zijn bijna altijd parttime functies. Per OZLK is er gemiddeld 0,59 fte aan betaalde coördinatie. 13% van de OZLK heeft géén betaalde coördinator. 40% van de OZLK heeft vrijwillige coördinatoren, vaak functioneren zij naast een betaalde coördinator.

Bij Humanitas is het aantal fte voor betaalde coördinatie per afdeling gemiddeld 0,41. In 2014 had bij Humanitas 81% van de afdelingen géén betaalde coördinator en in 2016 ongeveer 70%. In 2018 was dit 57%. Hier is dus sprake van een toename van betaalde coördinatie. Toch is het aantal afdelingen dat zonder betaalde coördinatoren werkt veel hoger vergeleken met OZLK. Bij Humanitas wordt meer met vrijwillige coördinatoren gewerkt: 88% van de afdelingen heeft vrijwillige coördinatoren. In 2018 hadden de meeste afdelingen van Humanitas 2, 3 of 4 vrijwillige coördinatoren (gemiddeld 2,4).

13% van de OZLK heeft behoefte aan meer (betaalde) coördinatoren, variërend van 0,25 tot 1,5 fte. Bij Humanitas afdelingen is die behoefte gemiddeld groter, 38% geeft aan behoefte te hebben aan meer betaalde coördinatie. **Gemiddeld genomen heeft 20% van de lokale organisaties (OZLK en Humanitas) behoefte aan meer (betaalde) coördinatoren.**

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

2.6 Financiering

De mogelijkheden en kwaliteit van de inzet van vrijwilligers is mede afhankelijk van de financiering. In het [infosheet Kosten van Thuisadministratie](#) heeft het LSTA de noodzakelijke kosten van ondersteuningstrajecten, coördinatie en vrijwillige inzet op een rij gezet. Van de diensten thuisadministratie zonder landelijke koepel wordt 97% gefinancierd door de gemeente. Binnen welzijnsorganisaties wordt niet altijd een apart budget aangevraagd voor de dienst thuisadministratie, de dienst valt dan onder de algemene subsidie die de organisatie ontvangt. Het komt voor dat organisaties (ook) financiering van een fonds (8%), van een kerk (8%), of van een bedrijf (3%) krijgen. Van de afdelingen van Humanitas ontvangt 85% subsidie van de gemeente, 18% ontvangt geld van een fonds en 5% van een bedrijf.

Gemeenten zijn dus de belangrijkste financier voor diensten thuisadministratie. Dat is geen verrassing: in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van burgers die niet in staat zijn om op eigen kracht deel te nemen aan de samenleving. In het WMO beleid van de gemeente wordt opgenomen hoe vrijwilligers kwetsbare burgers ondersteunen en activeren. Ook vanuit andere beleidsterreinen en plannen kunnen subsidies worden verstrekt aan lokale organisaties. Gemeenten zijn in het kader van de Wet gemeentelijke

schuldhulpverlening (Wgs) verantwoordelijk voor vroegsignalering, schuldpreventie, schuldhulpverlening en nazorg. Thuisadministratie kan een rol spelen op al deze terreinen in de keten van schulddienstverlening.

34% van de coördinatoren geeft aan dat het budget niet toereikend is. In 2017 werd dit door 24% van de coördinatoren aangegeven.

Veel coördinatoren weten niet hoeveel budget er jaarlijks beschikbaar is voor de thuisadministratie. Het budget is ook niet altijd duidelijk, bijvoorbeeld als de kosten voor thuisadministratie niet gespecificeerd zijn binnen het totaalbudget van de organisatie. Uit de antwoorden van coördinatoren, die wel het beschikbare budget weten en geven, blijkt dat er grote verschillen zijn tussen organisaties. De financiële middelen variëren van reiskosten- en foldervergoeding voor enkele honderden euro's, tot een jaarlijks subsidiebedrag van € 340.000,-. Dit beeld past ook bij de grote verschillen in het aantal hulpvragers en vrijwilligers per organisatie.

3. Monitoren en meten van resultaten

3.1 Beleids- of projectplan

Op de vraag “Is er een beleids- of projectplan beschikbaar over uw Thuisadministratieproject?” antwoordde 76% ‘ja’ en 24% ‘nee’. Deze percentages komen overeen met die uit de vorige twee onderzoeken.

In een beleids- of projectplan wordt het doel, de doelgroep, de visie en de methode van de dienst beschreven. Ook wordt duidelijk wat de aanpak is, wat dat voor de organisatie en het personeel betekent, hoe de resultaten worden gemeten, 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. Op basis van het beleids- of projectplan kan gekeken worden of activiteiten zijn uitgevoerd, geschatte aantallen hulpvragers en vrijwilligers zijn bereikt en gestelde doelen zijn behaald.

3.2 Ondersteuningstrajecten monitoren

Een ondersteuningstraject begint met een intakegesprek. Tijdens een intake wordt de hulpvraag en situatie in kaart gebracht en beoordeelt de coördinator of de hulpvragers bij thuisadministratie op de juiste plek is of doorverwezen moet worden naar een andere organisatie. De coördinator bekijkt ook welke vrijwilliger past bij de hulpvragers en hulpvraag. In de praktijk kan het lastig zijn 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.

Tijdens de intake wordt het doel van de ondersteuning besproken. Monitoren van trajecten geeft inzicht in het verloop van de ondersteuning, hoe goed de samenwerking tussen de vrijwilliger en hulpvragers verloopt, welke knelpunten zich voordoen en welke aanpassingen gedaan kunnen worden om de ondersteuning te verbeteren ten behoeve van tussentijdse doelen en of het doel van de ondersteuning behaald gaat worden.

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. Meer dan de helft van de lokale organisaties biedt intervisie aan de vrijwilligers. Het aanbod en gebruik van intervisie met vrijwilligers is in de afgelopen jaren toegenomen (zie paragraaf 4.2).

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

3.3 Afsluiting en evaluatie van ondersteuningstrajecten

Veel organisaties houden aan het einde van een ondersteuningstraject een exitgesprek of evaluatie met een hulpvrager. Naast de tevredenheid van de hulpvrager kan in kaart gebracht worden wat goed is gegaan, wat minder goed ging en wat beter zou kunnen. Bij 48% van de organisaties wordt in principe altijd een exitgesprek gehouden, bij 36% soms wel en soms niet, en bij 17% niet¹⁰.

Sommige trajecten worden afgesloten, omdat er geen contact meer te krijgen is met de hulpvrager. Ook zijn er organisaties die voornamelijk of alleen ouderen ondersteunen, vaak totdat de hulpvrager overlijdt.

Van alle lokale organisaties geeft 51% aan dat er na afsluiting van het traject nog contact is met de ex-hulpvrager. In 2015 was dit 33% en in 2017 54%. Bij sommige organisaties wordt standaard na een aantal maanden nog eens contact opgenomen. Bij andere organisaties is het afhankelijk van de problematiek en het verloop van het ondersteuningstraject, of er nog eens contact wordt opgenomen. Soms wordt na afloop het contact overgelaten aan beroepskrachten zoals sociaal werkers, sociaal raadslieden of buurtcoaches. Een deel van de coördinatoren geeft aan dat, als het nodig is, hulpvragers zelf opnieuw contact kunnen opnemen of altijd welkom zijn met vragen. Het initiatief ligt dan bij de hulpvrager.

Lokale organisaties met een dienst thuisadministratie streven met de ondersteuning diverse doelen en resultaten na. Op de vraag wanneer een ondersteuningstraject positief is afgesloten (meerdere antwoorden mogelijk), is het meest genoemde antwoord (80%): 'Als de hulpvrager aangeeft dat de ondersteuning niet meer nodig is'. Er wordt dus veel uitgegaan van de behoeften en autonomie van de hulpvrager. Het een na meest genoemde antwoord (53%) is: 'Als vooraf gestelde doelen behaald zijn', gevolgd door (48%) 'Als de administratie op orde is'. Iets minder dan de helft (42%) van de organisaties geeft aan dat een traject positief is afgesloten 'als er overzicht is in inkomsten en uitgaven' en 39% als er sprake is van 'balans tussen inkomsten en uitgaven'.

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

Een positieve afsluiting kán ook betekenen, dat de hulpvrager met succes is doorverwezen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening of bewindvoering. 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 beroepskracht. Voor andere hulpvragers is volledige financiële redzaamheid haalbaar. Een hulpvrager hoeft niet alles zelf te kunnen en doen. Weten bij wie hulp in te roepen is ook een onderdeel van financiële redzaamheid.

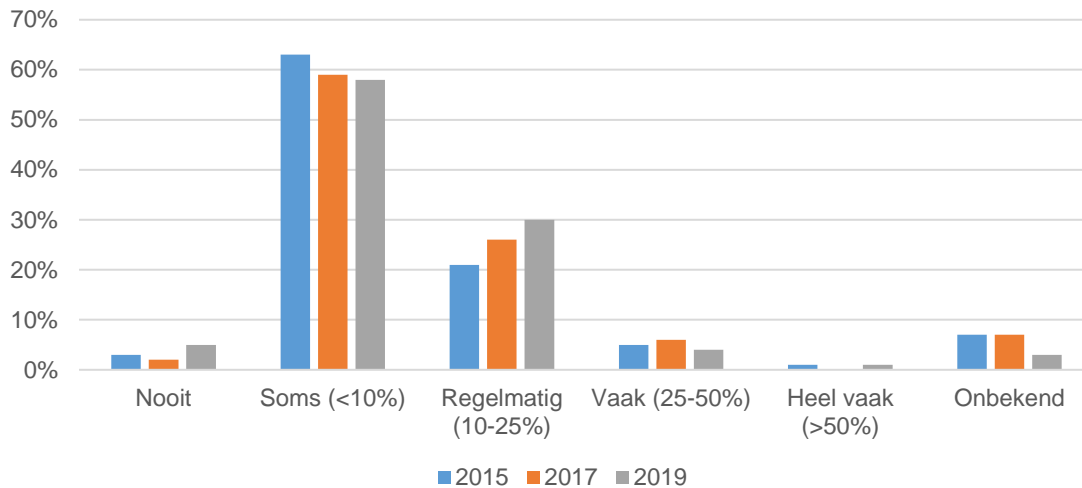
3.4 Uitval en terugval

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. De hulpvrager is dan vaak ineens uit beeld, komt afspraken niet (meer) na en is niet bereikbaar voor de vrijwilliger en coördinator. Bij bijna alle organisaties komt dit voor. In figuur 5 is te zien dat uitval van

¹⁰ In 2015 hield 61% van de lokale organisaties zonder landelijke koepel exitgesprekken met hulpvragers en in 2017 was dit 72%. Aangezien de keuze opties toen alleen 'ja' of 'nee' waren, zijn de percentages niet goed te vergelijken.

hulpvragers in de afgelopen jaren iets is toegenomen of in ieder geval meer als zodanig wordt gesignaleerd en gerapporteerd.

Figuur 5. Uitval van hulpvragers gedurende het traject



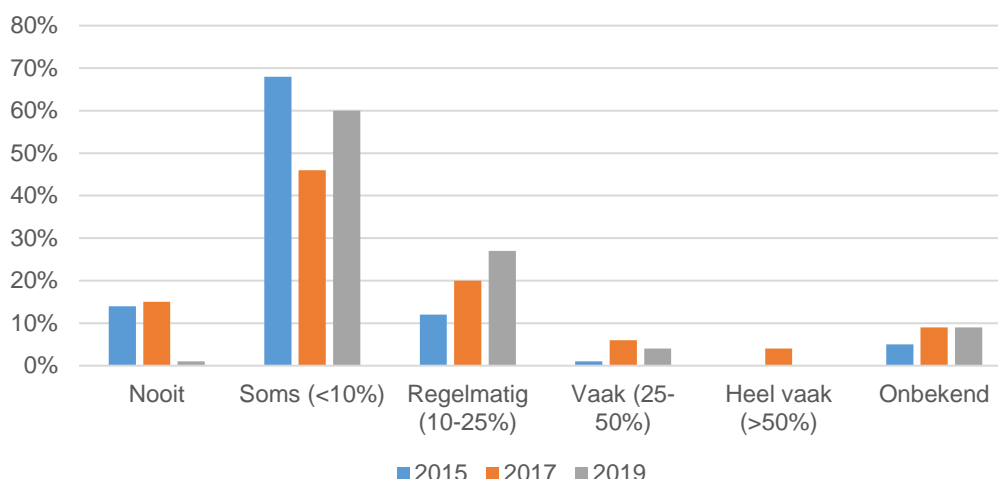
Aangezien uitval vaak gepaard gaat met geen contact en dus geen opgaaf van reden aan het eind van de ondersteuning, is het lastig om hiervoor een verklaring te geven. In de toelichting vroegen we coördinatoren naar de redenen van uitval. Het ‘gebrek aan of verminderde motivatie’ wordt het vaakst genoemd. Daarnaast worden multiproblematiek of de aanwezigheid van andere problematiek zoals psychische problemen en ziekte genoemd. Het komt ook voor dat hulpvragers de administratie en financiën (nadat de ergste nood of chaos weg is) toch zelf willen oppakken, zonder hulp of dat er familie is, die de (ondersteuning bij) administratie kan overnemen. Ook komt het voor dat hulpvragers (plotseling) verhuizen of overlijden.

Gedrag wordt soms onterecht bestempeld als een gebrek aan motivatie. Schulden en armoede beïnvloeden ons gedrag. Schaarste leidt tot focus op de korte termijn en datgene waar gebrek aan is (Mullainathan & Shafir, 2013). Wie schaarste ervaart kan minder goed plannen, monitoren, zichzelf beheersen en vasthouden aan plannen. Er is dan niet zozeer sprake van een gebrek aan motivatie, maar van een gebrek aan bandbreedte. De kosten van noodzakelijke boodschappen, de rekeningen die zich opstapelen en hoe die te betalen, leggen beslag op het denken en het dagelijks leven.

Een valkuil van ondersteuners is om te snel naar de oplossing van het probleem te gaan en te weinig aandacht te besteden aan de motivatie van een hulpvrager. Dit zou kunnen verklaren waarom veel mensen wél aan een ondersteuningstraject beginnen, maar vervolgens afhaken. Er zijn natuurlijk mensen die écht geen noodzaak voelen of redenen kunnen bedenken om hun 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 naar boven halen van de motivatie en het doel van de ondersteuning, opdat beoordeeld kan worden of de hulpvrager wel gebaat is bij ondersteuning door een vrijwilliger.

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. Dit noemen we terugval. Genoemde redenen van terugval liggen meestal bij de hulpvrager: vanwege andere problemen, onvoldoende vaardigheden, geen gedragsverandering of vervallen in oude gedragspatronen. Verder kunnen veranderde omstandigheden of life-events een rol spelen, waarop nieuwe administratieve of financiële problemen ontstaan. In figuur 6 is te zien dat terugval van hulpvragers in de afgelopen jaren is toegenomen.

Figuur 6. Terugval van hulpvragers gedurende het traject



Organisaties gaan verschillend om met hulpvragers die terugkomen. 63% van de organisaties start een nieuw ondersteuningstraject. 5% 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 31% antwoordt ‘anders’, waarbij dan vaak afhankelijk van de situatie bekeken wordt of een nieuw traject wordt gestart of wordt doorverwezen naar een andere organisatie.

3.5 Meten van resultaten

De belangrijkste redenen om de resultaten van een dienst thuisadministratie te meten zijn het verantwoorden van de middelen (tijd, geld en menskracht) en het leren van de uitkomsten. Door te evalueren wordt duidelijk of de verwachte resultaten daadwerkelijk behaald worden en of de veronderstellingen over de werkwijze kloppen of niet. Hiermee kan de eigen ondersteuning verbeterd worden. Door het delen van de resultaten kunnen ook andere organisaties hier baat bij hebben. Uit de vragenlijsten van het LSTA onder coördinatoren blijkt dat veel organisaties geen resultaten van de dienst thuisadministratie meten, zie tabel 4.

Tabel 4. Worden resultaten van de dienst thuisadministratie gemeten?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordkeuzen	2015	2017	2019
Nee	49%	54%	47%
Ja, wij meten hoeveel trajecten positief zijn afgesloten	41%	33%	44%
Ja, wij meten of (sub)doelen behaald zijn	12%	19%	10%
Ja, wij meten lange termijn resultaten	11%	12%	4%

Bij Humanitas maakt ongeveer de helft van de afdelingen voor het meten van resultaten gebruik van een standaard vragenlijst van Humanitas. Bij de organisaties zonder landelijke koepel die resultaten meten, heeft ongeveer 2/3 hiervoor een systeem, variërend van ‘turven’ of ‘bijhouden in Excel’ tot diverse (online) registratie- of cliëntvolgsystemen. 1/3 van de OZLK meet resultaten middels evaluatie met de hulpvragers of vrijwilligers of middels een klanttevredenheidsonderzoek.

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 LSTA heeft een overzicht gemaakt van beschikbare meetinstrumenten en de toepasbaarheid in het infosheet [Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie](#).

4. Deskundigheidsbevordering

4.1 Basistraining

Bij thuisadministratie wordt ondersteuning verleend aan een kwetsbare groep. Daarom is het noodzakelijk dat vrijwilligers geschoold zijn. Een basistraining wordt gegeven voordat de vrijwilliger start met de ondersteuning van een hulpvrager. Onderwerpen die vaak in de basistraining aan de orde komen zijn:

- Hoe structuur aan te brengen in de financiële administratie.
- Hoe inkomsten en uitgaven in balans te brengen.
- Grenzen aan de ondersteuning en hoe deze te bewaken. Of en zo ja wanneer een andere ondersteuner/deskundige/beroepskracht 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), alsook de aandachtspunten die gelden vanwege de AVG.
- Informatie over **gemeentelijke** wet- en regelgeving omtrent armoede en schulddienstverlening (bijvoorbeeld voorwaarden voor uitkering, toelatingseisen voor schuldhulpverlening) en over gemeentelijke regelingen voor lage inkomens (zoals jeugdsportfonds en bijzondere bijstand, mogelijkheden tot kwijtschelding van gemeentelijke belasting).
- Hoe door middel van gesprekstechnieken hulpvragers te motiveren en stimuleren.

Tijdens de ondersteuning is het van belang dat de vrijwilligers de administratie van de hulpvrager niet overnemen, maar hen ondersteunen om (nieuwe) vaardigheden aan te leren. Naast financiële kennis en vaardigheden om de eigen financiën weer op orde te krijgen en te houden zijn ook (het leren van) sociale vaardigheden belangrijk. 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 kunnen komen.

Bij Humanitas volgen alle vrijwilligers een basiscursus. Bij 90% van de organisaties wordt de basistraining Thuisadministratie Humanitas gevolgd, die in samenwerking met het Nibud (en LSTA) is gemaakt. 23% van de Humanitas afdelingen heeft (in plaats van of daarnaast) een eigen ontwikkelde training.

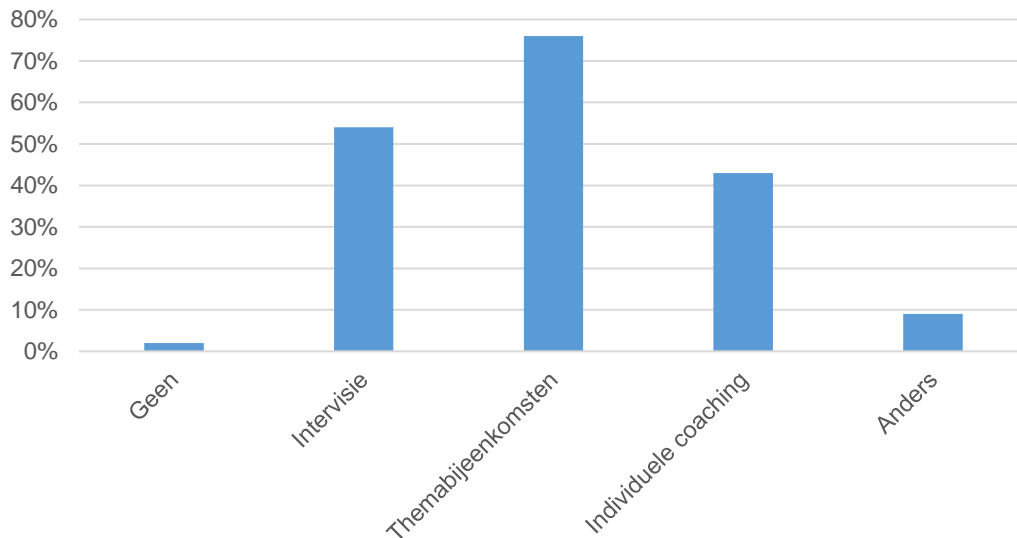
Van de organisaties zonder landelijke koepel biedt 21% géén standaard basistraining aan. In 2017 was dit nog 41%. Aandacht voor de basisvoorwaarden bij het inzetten van vrijwilligers bij thuisadministratie is dus toegenomen. Toch is nog niet overal een standaard basistraining voorafgaand aan het vrijwilligerswerk thuisadministratie. Sommige organisaties bieden begeleiding 'on the job', waarbij vrijwilligers worden ingewerkt door een meer ervaren vrijwilliger of door een betaalde kracht. Ook zijn er organisaties die geen basistraining hebben, maar die wel een aantal keer per jaar (thema)bijeenkomsten hebben met vrijwilligers.

Lokale organisaties zonder landelijke koepel geven aan een interne eigen basistraining voor vrijwilligers te hebben, noemen als basistraining de [e-learning training van het Nibud](#) 'Helpen met de Thuisadministratie', de training van Humanitas, of een combinatie. Organisaties werken in het geven en volgen van de basistraining regelmatig samen met andere partijen. Humanitas wordt het vaakst als samenwerkingspartner genoemd.

4.2 Trainingsaanbod en intervisie

Hoewel een deel van de organisaties zonder landelijke koepel geen verplichte basistraining voor thuisadministratievrijwilligers heeft, besteedt bijna 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. Persoonlijke ontwikkeling kan een motivatie zijn om vrijwilligerswerk te doen.

Figuur 7. Welke deskundigheidsbevordering krijgen vrijwilligers gedurende het vrijwilligerswerk aangeboden? (Meerdere antwoorden mogelijk)



In bovenstaand figuur is te zien dat de meeste organisaties themabijeenkomsten organiseren voor vrijwilligers (76%). 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,
- signaleren van financieel misbruik.

Ook worden bijeenkomsten georganiseerd met ketenpartners of andere relevante organisaties zoals de Belastingdienst, de Zorgverzekeringslijn of de sociale dienst van de gemeente. Hoe vaak zulke bijeenkomsten georganiseerd worden, verschilt per organisaties. Sommige organisaties stellen het verplicht aan vrijwilligers om aan minimaal een bepaald aantal bijeenkomsten per jaar deel te nemen.

54% van alle organisaties (zonder landelijke koepel en Humanitas) biedt intervisie aan de vrijwilligers. Het aantal organisaties dat intervisie aanbiedt als vorm van deskundigheidsbevordering is gestegen ten opzichte van 2015. 44% van de organisaties zonder landelijke koepel biedt in 2019 intervisie aan voor vrijwilligers en in 2015 was dit 11%. Bij Humanitas biedt 72% intervisie aan en in 2014 was dit 52%. 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 in de ondersteuning van hulpvragers bij het werken naar financiële redzaamheid meer aandacht gekomen voor gesprekstechnieken en gedragsverandering. 55% van de respondenten geeft aan dat de vrijwilligers worden getraind in motiverende gespreksvoering, middels een cursus of in een themabijeenkomst.

Toch is er ook behoefte aan aanvullende deskundigheid, opleiding, training of verdieping. 54% van de organisaties geeft dit aan. Van de organisaties die specificeren waar behoefte aan is, worden het vaakst genoemd: trainen in (motiverende) gespreksvoering of gesprekstechnieken, [Sturen op Zelfsturing](#) (Wesdorp et al., 2010) of ingaan op gedagsaspecten. Daarnaast worden door de coördinatoren genoemd: up-to-date informatie over (veranderde) wetten en regelgeving (zowel landelijk als binnen de gemeente) of over de sociale kaart.

4.3 Deskundigheidsbevordering van coördinatoren

Van de coördinatoren thuisadministratie zonder landelijke koepel volgde 59% geen training. Sommigen geven aan dezelfde trainingen te volgen als hun vrijwilligers (15%). Anderen maken gebruik van het aanbod van het LSTA (training Sturen op Zelfsturing), het Nibud of van lokaal aanbod. Er is voor organisaties zonder landelijke koepel (nog) geen (landelijke) basistraining voor coördinatoren. Humanitas heeft wel een coördinatorentraining. Hier is 61% van de coördinatoren getraind. Het LSTA, het Nibud en Humanitas ontwikkelen een **basistraining voor coördinatoren**. Deze zal begin 2020 gelanceerd worden.

5. Dilemma's en knelpunten

Thuisadministratievrijwilligers en -coördinatoren lopen tegen verschillende vragen en dilemma's aan, welke in tabel 5 zijn gecategoriseerd. In de vragenlijsten werden 3 vragen gesteld om de dilemma's en knelpunten in kaart te brengen, namelijk:

- 'Wat zijn veel voorkomende vragen of dilemma's van vrijwilligers?'
- 'Wat zijn veel voorkomende vragen of dilemma's van coördinatoren?'
- 'Welke knelpunten en/of uitdagingen ziet uw organisatie in 2019 of 2020 als het gaat om uw dienst thuisadministratie?'

De antwoorden op deze vragen konden worden ondergebracht in de 8 categorieën, die ook in de antwoorden op de vragen in 2015 en 2017 naar voren kwamen, zie tabel 5. In de kaders in dit hoofdstuk citeren we antwoorden van coördinatoren op (een van) de open vragen.

Tabel 5. Dilemma's, knelpunten of uitdagingen in diensten thuisadministratie¹¹

(Antwoorden konden in verschillende categorieën worden onderverdeeld)

	2015 (n = 128)		2017 (n = 58)		2019 (n = 89)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Dilemma's en knelpunten						
1. Grenzen aan en binnen vrijwilligerswerk	78	23	23	19	68	22
2. (Nieuwe) groepen hulpvragers met zware en complexe problematiek	60	18	25	21	66	21
3. Toename aantal hulpvragers / voldoende vrijwilligers	42	13	13	11	31	10
4. Gebrek aan financiering of tijd (coördinator)	41	12	11	9	31	10
5. Samenwerking in de keten	35	10	16	14	41	13
6. Wet- en regelgeving	28	8	7	6	25	8
7. Kwaliteit van de ondersteuning	27	8	11	9	37	12
8. Begeleiding van vrijwilligers	25	7	12	10	14	4
Totaal	336	100	118	100	313	100

De twee belangrijkste knelpunten die spelen bij vrijwilligers en coördinatoren, hebben te maken met het stellen van grenzen aan en binnen het vrijwilligerswerk, alsook de toename van zware en complexe problematiek. De knelpunten rondom kwaliteit van de ondersteuning en samenwerking in de keten hangen hiermee samen.

Dit komt ook naar voren in het jaarverslag 2017 van Humanitas (pagina 43): *“Door de toenemende complexiteit waar deelnemers zich in bevinden en het feit dat ze minder snel in schuldhulpverleningstrajecten kunnen komen, worden de vrijwilligers van Humanitas steeds meer in de rol van de professionele beroepskracht geduwd. Dat vraagt om nog meer aandacht voor het bewaken van hun grenzen. Verder gaan we in 2018 meer inzetten op samenwerking van beroepsmatige schuldhulpverleners en vrijwilligers. Ook gaan we, in samenwerking met andere partijen, kijken hoe we specifieke doelgroepen als jongeren maar ook laaggeletterden en digibeten (nog) meer ondersteuning op maat kunnen bieden.”*

¹¹ De aantallen gelden over het totale aantal ingevulde antwoorden over de drie vragen. In 2015 zijn dit zowel organisaties zonder landelijke koepel als van Humanitas. In 2017 betreft het de antwoorden van lokale organisaties zonder koepel. De aantallen in 2019 gelden weer over zowel lokale organisaties zonder landelijke koepel als afdelingen van Humanitas.

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.

“Hooft de hulpvraag binnen de doelstelling van thuisadministratie?”
“Ik denk dat de hulpvragen steeds complexer worden en dat er teveel gevraagd gaat worden aan de vrijwilligers wat eigenlijk bij een beroepskracht zou horen te liggen.”
“Hulpvragers die zo goed als geen Nederlands spreken zijn eigenlijk niet (in een traject van maximaal een jaar) te begeleiden naar zelfredzaamheid. De vrijwilliger moet in deze meer overnemen dan we zouden willen, maar er is te weinig ander aanbod voor deze groep.”
“Toename complexiteit. Vrijwilligers hebben soms het gevoel verlengstuk te zijn van de gemeente/schuldhelpverlening (in opdracht van te werken). Soms worden hulpvragers letterlijk overboord gegooid naar ons als nuldelijnsorganisatie, terwijl dit lang niet altijd werkbaar is voor een vrijwilliger. Denk aan multiproblematiek, psychosociale onstabieliteit, psychische aandoeningen, verslaving etc. Ook NL-taal onvoldoende machtig is een veelvoorkomend probleem. Wanneer er niemand in het netwerk aanwezig is die hierbij kan ondersteunen, kunnen wij de ondersteuning soms ook niet voortzetten. We nemen niet over en bovendien: hoe gaat deze persoon die brief over een jaar zelfstandig lezen en interpreteren? Dilemma: waar kunnen ze dan wel terecht?”
“Het moet niet zo zijn dat een vrijwilliger thuisadministratie wordt gebruikt omdat de formele zorg het niet aankan (lees: er geen geld en/of menskracht is). Vaak gaat het om mensen waarbij sprake is van psychosociale problematiek.”

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 hier 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?

“Probleem mee naar huis nemen.”
“Met stip op 1: zaken overnemen!”
“Hoe lang blijf je iemand begeleiden als er 0 motivatie is?”
“Hulpvragers proberen de vrijwilliger ook voor andere vragen in te zetten.”
“Beschermen van vrijwilligers te opzichte van de taakomschrijving, niet hulpverlener laten worden!”
“Wanneer stop je er voldoende tijd in? Waar ligt die grens?”
“Na een ondersteuningstraject afscheid nemen, dat doen vrijwilligers vaak niet. Ze zeggen dat hulpvragers altijd nog kunnen bellen. Het is toch vaak een lange ondersteuningsperiode.”

Zowel de grenzen aan als de grenzen binnen het vrijwilligerswerk kunnen voorafgaand aan ondersteuningstrajecten door de lokale organisatie en coördinator uitgewerkt en in kaart gebracht worden. 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.

5.2 (Nieuwe) groepen hulpvragers met zwaardere problematiek

Veel organisaties hebben te maken met een toename van hulpvragers met zwaardere problematiek. Waar de ondersteuning door thuisadministratie vooral gericht was op het op orde brengen van de administratie, voor mensen die tijdelijk door de bomen het bos niet meer zagen, zijn er steeds meer hulpvragers met grote financiële problemen. Zij worden (nog) niet geholpen door schuldhelpverlening,

hebben psychische problemen of zijn door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet leerbaar en hebben langdurige ondersteuning nodig. In 2015 en 2017 signaleerde het LSTA dit al als een belangrijk knelpunt. In het huidig onderzoek in 2019 wordt de complexe problematiek opnieuw vaak genoemd en benadrukt.

Veel organisaties bieden kortdurende ondersteuning aan. Door de toename van zwaardere en complexere hulpvragen komen de grenzen van de dienstverlening onder druk te staan en is er een grotere vraag naar langdurige ondersteuning. Meer hulpvragers die niet of minder leerbaar zijn, komen op diensten thuisadministratie af. In reactie hierop hebben sommige lokale organisaties hun dienstverlening uitgebreid. 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.

Naast hulpvragers met psychische of psychiatrische problemen of licht verstandelijke beperking, wordt ook de toename van hulpvragers met taalproblemen en gebrek aan digitale vaardigheden regelmatig genoemd. Gebrek aan deze basisvaardigheden maken dat er meer langdurige ondersteunings-trajecten nodig zijn.

“Hulpvragen lijken steeds complexer te worden, zowel voor wat betreft de inhoud (ontbreken van enige administratie, hoge schulden, veel schuldeisers, al langere tijd problemen of recidive) als de psychisch-sociale problematiek die vaak als oorzaak of gevolg van de schuldenproblematiek geldt. Dit vergt veel van de vaardigheden (en soms het scholingsniveau) van de betrokken vrijwilligers. De trajecten worden zwaarder waardoor de kans groter wordt dat vrijwilligers afhaken c.q. er minder makkelijk nieuwe kunnen worden geworven.”

“Veelal Nieuwe Nederlanders met een Migratie Achtergrond (NNMA), we hebben de leeftijdsgrens voor hen al naar beneden bijgesteld, maar je wilt voorkomen dat ze een groot deel van hun leven (langdurige) hulp bij administratie nodig hebben.”

“Steeds meer ouderen worden afhankelijk van onze hulp m.b.t. digitalisering.”

“Positie vrijwillige ondersteuning thuisadministratie bij multiproblematiek is echt een knelpunt.”

“Hoe blijf je iemand met veel problemen motiveren?”

“Zelfredzaamheid als uitgangspunt wordt gezien als te idealistisch.”

“Niet gemotiveerde cliënten, geen uitzicht op dat zij het zelf kunnen.”

“Gedragverandering teweeg brengen bij hulpvragers, dat is onze grote uitdaging.”

Het ondersteunen van hulpvragers met zwaardere en complexe problematiek vraagt meer van een vrijwilliger (en van de begeleiding door een coördinator). De vrijwilliger heeft dan bijvoorbeeld kennis nodig 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.

5.3 Verhouding aantal hulpvragers en 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 mensen, die ondersteuning vragen van organisaties die vrijwilligers inzetten. Organisaties worstelden met het kaderen van de ondersteuning en het bijstaan van meer hulpvragers, zonder dat hier extra financiering tegenover stond. We zien dat het aantal hulpvragers bij thuisadministratie de afgelopen twee jaren vrijwel stabiel is (zie paragraaf 2.3). Dit neemt niet weg dat er op lokaal niveau nog sprake kan zijn van een toename van hulpvragers. Ook geven enkele (Humanitas) organisaties aan dat er sprake is van een afname van de aanmeldingen, bijvoorbeeld omdat er door de gemeente ingezet wordt op andere (preventieve) interventies, zoals wijkteams.

5.4 Gebrek aan financiering of tijd

Vrijwilligers zetten zich belangeloos in, maar dat betekent niet dat vrijwilligerswerk gratis is. Werken met vrijwilligers betekent budget voor begeleiding door een coördinator, werving, selectie, scholing van vrijwilligers, verzekering(en) en vergoeding van onkosten die vrijwilligers maken. 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 en dus ook de veiligheid van de hulpvragers.

5.5 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 kosten 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.

“Toenemende groei door intensievere samenwerking met het wijkteam. Er ontstaat nu een wachtlijst. Nieuwe vrijwilligers aantrekken doe ik niet, omdat mijn uren niet uitgebreid worden en ik het wel moet kunnen blijven behappen.”

“Door grote caseload ontbreekt het soms aan overzicht en proactief handelen.”

“Tijd te kort om goede kwaliteit te leveren en door te ontwikkelen. Ideeën genoeg, maar de mogelijkheden om deze om te zetten ontbreken.”

“Stijgende vraag naar hulp met beperkte uren.”

“Het valt en staat met de grootte van de opdracht van de gemeente. Past de thuisadministratie nog in hun beeld/visie/beleid? Verder blijft de uitdaging altijd: het vinden en behouden van kwalitatief goede vrijwilligers en de kwaliteit tenminste op peil houden. Daar zijn goede trainingen voor nodig, en dus budget, en dus tijd.”

5.6 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 schuldendienstverlening- kunnen samen doelgroep en taakverdeling afgestemd worden en grenzen afgebakend worden. Hier wordt niet altijd tijd en energie voor vrij gemaakt, of regie in genomen.

“Hoe krijgen we hulpvragers eerder aangemeld? Vroegtijdige signalering! Nu steeds vaker de vraag om klanten klaar te stomen voor de kredietbank!”

“Vormen van centraal aanmeldpunt i.s.m. gemeente en andere vrijwilligersorganisaties”

“Vaak als enige niet-betaalde kracht in overleg met professionals van andere hulporganisaties.”

“Aanvragen die via andere organisaties binnenkomen denken dat er op zeer korte termijn 24/48 uur actie ondernomen kan worden. Wij zijn en blijven een vrijwilligersteam die niet altijd direct klaar kan staan.”

“Voornaamste knelpunten zijn de prestatieafspraken vanuit de gemeente en de toebedeelde subsidie. Gemeente verwacht dat wij als nuldelijnsorganisatie samen met 3 andere eerstelijnsorganisatie de taken en middelen gaan verdelen. Niet alleen op gebied van thuisadministratie, maar op gebied van het hele sociale domein. De vraag naar thuisadministratie is nu al enorm groot, de complexiteit blijft stijgen en andere (eerstelijns)organisaties schuiven steeds meer door naar thuisadministratie. Past dit nog wel bij vrijwilligerswerk? Waar ligt de grens?”

5.7 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. Vrijwilligers lopen ook als ondersteuner van de hulpvrager tegen de systemen aan. Daarnaast is het soms een uitdaging om de kennis en informatie over wetten en regelgeving bij te houden. Informatie voor sociale minima over financiële regelingen bij gemeenten is soms slecht vindbaar.

Op het gebied van landelijke wet- en regelgeving zijn er in de afgelopen jaren wetswijzigingen en hervormingen geweest, zoals de nieuwe Fraudewet, het in werking treden van het breed moratorium in de Wgs en de Wet voor vereenvoudiging van de beslagvrije voet. Ook is de implementatie van maatregelen in kader van de AVG voor (vrijwilligers)organisaties een uitdaging. Het LSTA maakte het dossier [Algemene Verordening Gegevensbescherming](#).

5.8 Begeleiding van vrijwilligers

Coördinatoren van lokale organisaties sturen de vrijwilligers aan. Zij 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 hen gemotiveerd houden zijn voorkomende dilemma's voor coördinatoren. Vrijwilligers laten zich niet altijd gemakkelijk coachen.

In het kader van de continuïteit en de veiligheid voor alle betrokkenen, niet in het minst de hulpvrager, hebben coördinatoren de taak om 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

Bij het LSTA zijn 340 lokale organisaties in Nederland bekend, die een vorm van ondersteuning bieden bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Hiervan zijn 80 lokale afdelingen van Vereniging Humanitas, 88 van SchuldHulpMaatje en 172 organisaties zonder landelijke koepel.

Meer langdurige ondersteuning nodig door complexiteit van hulpvragen

De meeste hulpvragers thuisadministratie worden korter dan een jaar ondersteund bij hun financiële administratie. Het aantal hulpvragers dat langer dan een jaar ondersteund wordt neemt toe. Mensen met een bijstandsuitkering, mensen met multiproblematische achtergrond en ouderen worden het vaakst genoemd als groepen die met name ondersteund worden door vrijwilligers. Ook statushouders ofwel 'nieuwe Nederlanders' en mensen met een ggz-achtergrond met hulpvragen worden genoemd. De complexiteit van de hulpvragen is in de laatste jaren toegenomen, waardoor méér langdurige ondersteuning nodig is.

Toegang tot digitale informatie voor grote groep niet weggelegd

Coördinatoren geven aan dat gemiddeld 34% van de hulpvragers geen werkende internetverbinding heeft en 39% geen apparatuur om online zaken te regelen. Dit zegt iets over de beperkte toegang die deze hulpvragers hebben tot informatie, instanties en voorzieningen.

Aantal hulpvragers en vrijwilligers stabiliseert

Het totale aantal hulpvragers en vrijwilligers lijkt sinds 2016 te stabiliseren. Het aantal hulpvragers nam de afgelopen jaren toe van ruim 25.000 in 2013, naar ruim 41.000 in 2016 en meer dan 42.000 hulpvragers in 2018. Naar schatting hebben meer dan 13.000 vrijwilligers zich in 2018 ingezet voor ondersteuning bij de financiële administratie.

Vrijwilligerswerk is niet gratis

Diensten thuisadministratie worden gecoördineerd door betaalde en vrijwillige coördinatoren. Vaak is betaalde coördinatie een parttime baan. Door 20% van de lokale organisaties wordt aangegeven dat er behoefte is aan meer fte voor de coördinatie en ongeveer 1/3 van de organisaties geeft aan dat het budget voor de dienst thuisadministratie niet toereikend is. Er is altijd een betaalde infrastructuur nodig. Om kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden, zijn financiële middelen nodig, voor de (betaalde) coördinator maar ook voor de deskundigheidsbevordering en onkosten van vrijwilligers.

Behoefte aan deskundigheidsbevordering: motiveren en gedragsaspecten

Bij de meeste organisaties volgen de vrijwilligers een basistraining en is er gedurende het vrijwilligerswerk een aanbod in de vorm van themabijeenkomsten en individuele begeleiding. Meer dan de helft van de organisaties biedt intervisie met vrijwilligers. Toch geeft ook meer dan de helft (54%) van de organisaties aan dat er behoefte is aan aanvullende deskundigheid, opleiding, training of verdieping. Hierbij wordt het trainen in motiverende gespreksvoering, of ingaan op gedragsaspecten het vaakst genoemd.

Complexe hulpvragen, grenzen aan het vrijwilligerswerk en behoud van kwaliteit

Thuisadministratievrijwilligers en -coördinatoren lopen tegen verschillende knelpunten, vragen en dilemma's aan. De knelpunten en uitdagingen hebben veelal te maken 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 ondersteunen van hulpvragers met complexe problematiek, zoals psychische problematiek en zwaardere schulden vraagt veel van een vrijwilliger. Dit betekent een uitdaging voor (behoud van) de grenzen en kwaliteit van de ondersteuning.

Meer lezen?

LSTA dossier [Algemene Verordening Gegevensbescherming](#)

LSTA infosheet [Intervisie met Thuisadministratievrijwilligers](#)

LSTA infosheet [Kosten van Thuisadministratie](#)

LSTA infosheet [Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie](#)

[Handreiking Thuisadministratie](#) (2017). Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.

[Humanitas Jaarverslag 2017](#)

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. New York: Time Books.

Van Middendorp, J., & De Smet, E. (2016). *Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.

Van Middendorp, J., & De Smet, E. (2017). *Thuisadministratie in Nederland. Overkoepelend beeld van lokale organisaties die, met inzet van vrijwilligers, hulpvrager met administratieve en/of financiële problemen ondersteunen*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.

Wesdorp, P., Van Hooft, E., Duinkerken, G. en Van Geuns, R. (2010). *Het heft in eigen hand. Sturen op zelfsturing. Handreiking voor re-integratieprofessionals*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.



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

December 2019



LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE

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