



Drs. J.G. (Jansje) van Middendorp (links) en mr. J.M.C. (AnneMieke) Sprenger (rechts)

Wetenschappelijk medewerker en Coördinator Stichting LSTA

SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT

Landelijk dekkend netwerk van vrijwilligers in de schuldhulpverlening en –preventie

In het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst' (oktober 2017) staat onder 'Terugdringen van schulden en armoede' dat "Met gemeenten en erkende vrijwilligersorganisaties wordt gewerkt aan een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding." (p. 27). Dit komt terug in de kamerbrief van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 'Brede schuldenaanpak' (december 2017, p. 2). Echter, een landelijk dekkend netwerk is er al. Het LSTA stelt voor dat de regering en gemeenten zich niet richten op de kwantiteit van vrijwilligersprojecten, maar op de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning door vrijwilligers in de thuisadministratie.

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

Stichting LSTA ondersteunt en adviseert zowel lokale organisaties als gemeenten, op het gebied van inzet van vrijwilligers bij mensen met administratieve en/of financiële problemen. Het LSTA heeft de lokale organisaties die vrijwilligers inzetten om mensen met administratieve en/of financiële problemen te ondersteunen in kaart gebracht¹. Er is een landelijk dekkend netwerk! In Nederland zijn er 170 lokale organisaties met een dienst thuisadministratie die niet onder een landelijke koepelorganisatie vallen, naast de 78 afdelingen van Humanitas en 73 afdelingen van SchuldHulpMaatje². Thuisadministratie betekent ondersteuning aan mensen met administratieve en/of financiële problemen door een vrijwilliger. De lokale organisaties die deze ondersteuning bieden, zijn onder te verdelen in welzijnsorganisaties, instellingen voor Maatschappelijke Dienstverlening en vrijwilligersorganisaties.

Dilemma's en knelpunten van vrijwilligersprojecten

Organisaties die vrijwilligers inzetten bij schuldhulp en financiële begeleiding en coördinatoren, die vrijwilligers aansturen, lopen tegen verschillende dilemma's en knelpunten aan. Zo stijgt niet alleen het aantal hulpvragers, ook de complexiteit van de problematiek waar vrijwilligers mee geconfronteerd worden neemt toe. Vrijwilligers ondersteunen vaker mensen met problematische schul-

den, psychische problemen en/of beperkt leerbaar vermogen. Hierdoor duren trajecten langer en krijgen vrijwilligers vaker te maken met verschillende regelingen, instanties en beroepskrachten van andere organisaties. Alhoewel uit onderzoek van het LSTA (Van Middendorp & De Smet, 2017) blijkt dat het aantal thuisadministratievrijwilligers de afgelopen jaren is toegenomen, moet het vrijwilligerspotentieel niet overschat worden. Het aantal hulpvragers thuisadministratie is veel sterker toegenomen en coördinatoren van diensten thuisadministratie geven aan dat het lastig is om (meer) vrijwilligers te werven, te trainen en vast te houden.

Verschillen tussen vrijwilligersorganisaties

De interventies die door de verschillende organisaties aangeboden worden en waarbij vrijwilligers worden ingezet, zijn inloopsprekuren, toeslagenservicepunten, huisbezoeken en langdurig maatjescontact, cursussen en groepsondersteuning. De financiering van de projecten verschilt. De meeste organisaties krijgen subsidie van de gemeente, andere organisaties krijgen vooral van fondsen en bedrijven financiering.

Ook de methode van de ondersteuning door vrijwilligers aan mensen met financiële problemen verschilt. De ene organisatie legt de nadruk op praktische ondersteuning, de ander meer op presentie (er voor iemand zijn) en/of gedragsverandering. Lokale organisaties verschillen in

aanbod van trainingen, intervisie en vervolgopleidingen voor vrijwilligers. De ene lokale organisatie stelt deelname aan een basistraining en (maandelijkse) intervisie verplicht, de andere organisatie laat nieuwe vrijwilligers alleen meelopen met een ervaren vrijwilliger, voordat deze zelfstandig aan de slag kan. Er is geen erkend en breed gedragen kwaliteitskader voor de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening en -preventie.

Twee belangrijke aandachtspunten dragen bij aan de effectiviteit van de ondersteuning van hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen, met inzet van vrijwilligers.

Aandachtspunt 1: Verbeteren kwaliteit

Ten eerste hebben hulpvragers baat bij ondersteuning door deskundige vrijwilligers, die toegang hebben tot een permanent trainingsaanbod en terug kunnen vallen op goede en frequente begeleiding door hun coördinator(en). De problemen van hulpvragers en de ondersteuning door vrijwilligers dienen in het licht te staan van recente onderzoeken en bewezen effectieve methoden. Informatie over wat schaarste -een langdurig gebrek aan geld- met gedrag doet, helpt betrokkenen te begrijpen waarom hulpvragers onder invloed van stress onverantwoorde financiële uitgaven doen of afspraken niet altijd nakomen. Scholing over (oorzaken van) gedrag kan veel frustratie bij vrijwilligers en bij hulpvragers voorkomen.

Het toepassen van gesprekstechnieken, zoals motiverende gespreksvoering, verbetert de kwaliteit van de ondersteuning. Net als het aannemen van een basishouding, die is gericht op het vergroten van de autonomie, betrokkenheid en competentie van hulpvragers. Dit zijn de drie psychologische basisbehoeften van ieder mens, die bij mensen met financiële problemen vaak zijn aangetast. Vrijwilligers bouwen juist door hun onafhankelijke rol eerder een vertrouwensband met de hulpvrager op en kunnen hulpvragers laten zien welke keuzes er zijn en wat er wel goed gaat. Het onder de knie krijgen van de basishouding en motiverende gesprekstechnieken vergt oefening en herhaling. Ook hierin hebben vrijwilligers begeleiding en langdurige scholing nodig om hulpvragers effectief te ondersteunen.

Vrijwilligers die mensen met administratieve en/of financiële problemen ondersteunen, krijgen te maken met en dienen veel kennis te hebben van verschillende wetten, regelingen, voorzieningen en instanties. Hoe complexer de problematiek van de hulpvrager, hoe ingewikkelder de regelgeving en hoe meer organisaties en instanties betrokken

zijn. Hierdoor gaat meer tijd zitten in afstemming met de andere professionals. Ook de coördinatoren die vrijwilligers begeleiden moeten goed op de hoogte zijn van actuele regelgeving en voorzieningen of in ieder geval waar of bij wie de informatie te vinden is. De (meestal betaalde) coördinator begeleidt en adviseert vrijwilligers, is vaak degene die intakegesprekken heeft met hulpvragers, hen koppelt aan vrijwilligers, scholing en intervisie organiseert en met andere organisaties in de keten overlegt. De coördinator moet hiervoor voldoende zijn toegerust in uren en door opleiding en training.

Aandachtspunt 2: Verdelen taken en verantwoordelijkheden

Dat brengt ons op het tweede punt waar in veel gemeenten een kwaliteitsverbetering te behalen is: het afstemmen van taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers en beroepskrachten in de keten van schuldhulpverlening. Wie doet wat voor welke hulpvrager? Het LSTA pleit voor duidelijke ketensamenwerking, onder regie van de gemeente. In de meeste gemeenten is er een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die gericht zijn op schuldpreventie en -hulpverlening. Sommige gemeenten hebben een centraal (meld) punt waar hulpvragers terecht kunnen als er problemen zijn op financieel gebied. Vanuit dit punt wordt doorverwezen naar inkomensbeheer, gemeentelijke schuldhulpverlening, sociaal raadslieden, algemeen maatschappelijk werk en/of organisaties die vrijwilligers inzetten. Andere gemeenten onderhouden een toegankelijke sociale kaart, organiseren bijeenkomsten of workshops voor ketenpartners of vragen lokale organisaties in de keten gezamenlijk een meerjarenplan te maken. Zolang voor de gemeente, lokale organisaties, beroepskrachten, coördinatoren, vrijwilligers en hulpvragers duidelijk is welke organisatie welke dienstverlening geeft op welke manier en voor welke doelgroep is het gemakkelijker op het juiste moment passende ondersteuning te geven of krijgen, door te verwijzen en ondersteuning af te stemmen.

Het landelijk dekkend netwerk van organisaties die vrijwilligers inzetten in de schuldhulp en financiële begeleiding is er. Laten we nu gaan voor een landelijk dekkend netwerk van goed geschoolde en gefaciliteerde vrijwilligers die in samenwerking met beroepskrachten hulpvragers effectief ondersteunen.

1 Zie de website van het LSTA: <http://www.lsta.nl/organizations>

2 Gegevens van 2016, zie rapport 'Thuisadministratie in Nederland', Van Middendorp & De Smet, 2017