

Nieuwe speler bij financiële problematiek

Welkom, vrijwilliger

In de hulp aan huishoudens met financiële problemen spelen vrijwilligers een steeds grotere rol. Daarmee geven zij invulling aan de met de Wmo beoogde *civil society*. Hoe is deze opkomst van de vrijwilliger te verklaren? Wat is zijn toegevoegde waarde? En wat zijn aandachtspunten voor vrijwilligersorganisaties?

We verwachten van elke Nederlander dat hij zijn financiën bijhoudt en zijn rekeningen op tijd betaalt. Maar in de praktijk wordt steeds duidelijker dat er een substantiële groep is voor wie dit te hoog gegrepen is. Steeds meer huishoudens hebben financiële problemen. Ze hebben moeite met ordenen, lezen en rekenen. Soms hebben ze ook moeite om verleidingen te weerstaan. Ook een tekort aan financiële vaardigheden is een belangrijke oorzaak. Moeite met budgetteren, het ordenen van de post of het aanvragen van ondersteunende voorzieningen zoals huurtoeslag leiden zeker bij een laag inkomen al snel tot (problematische) schulden. Het gevolg is dat ze van dag tot dag leven.

Van alle Nederlandse huishoudens heeft ongeveer veertig procent een onvoldoende buffer om een flinke onvoorziene uitgave te financieren (1), heeft een kwart een schuld of betalingsachterstand (2) en kampt ruim zeven procent met een problematische schuldsituatie (3). We weten niet welk deel van de voorgaande situaties is toe te schrijven aan een tekort aan vaardigheden. Maar schuldhulpverleners geven aan dat naast overbesteding en 'pech in het leven' een tekort aan vaardigheden behoort tot de top drie van oorzaken van problematische schuldsituaties.(4) Het aanleren van deze vaardigheden is een arbeidsintensieve activiteit. Steeds vaker nemen vrijwilligers hier een rol in.

Vrijwilligersorganisaties bieden ondersteuning

Vanuit het besef dat een tekort aan vaardigheden een belangrijke oorzaak is van (problematische) schuldsituaties hebben

organisaties zoals Humanitas, Stichtingen Welzijn Ouderen of Vrijwilligerscentrales de afgelopen jaren projecten thuisadministratie opgezet. De kern van die projecten is dat geschoolde vrijwilligers mensen (weer) wegwijs maken in het bijhouden van hun administratie en hen basale financiële vaardigheden aanleren. Om de krachten te bundelen is in 2006 het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie (LSTA) opgezet (5). Dit waardevolle initiatief biedt nieuwe en bestaande projecten allerhande ondersteuning.

In 2010 kreeg de inzet van vrijwilligers een extra impuls. Halverwege dat jaar verstrekke het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een eenmalige subsidie aan veertien organisaties om het vrijwilligerswerk op het terrein van de huishoudfinanciën te versterken (6). Deze organisaties zijn volop bezig om tal van projecten op te zetten. Het is niet precies bekend hoeveel projecten c.q. vrijwilligers er op dit terrein zijn, maar begin 2010 waren er bij het LSTA al meer dan driehonderd projecten bekend. Samen met de vele projecten die op dit moment worden opgezet in het kader van de eenmalige SZW-subsidie mag worden aangenomen dat het in het totaal om een groep van zo'n tienduizend vrijwilligers gaat.

Gemeenten hebben interesse in vrijwilligers

Gemeenten voeren zowel de Wmo als schuldhulpverlening uit. Vanuit de Wmo zoeken zij naar mogelijkheden om bij te dragen aan een levendige *civil society*: een lokale maatschappij waarin burgers in de eerste plaats ondersteuning bieden aan elkaar voordat ze een beroep doen op professionals.



Tamara Madern is wetenschappelijk medewerker bij het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud).

Vrijwillige inzet ten behoeve van mensen met financiële problemen past hier heel goed bij. Vroegsignalering, preventie en het ordenen van de administratie zijn voorbeelden van activiteiten die vrijwilligers heel goed kunnen uitvoeren. Voor gemeenten is dit interessant omdat de ondersteuning door vrijwilligers laagdrempelig en gelijkwaardig is. De gemeentelijke interesse wordt nog extra gevoed door de bezuinigingsopgave waar de overheid voor staat.

Overigens bevat deze context wel een belangrijk aandachtspunt. Vrijwilligers zijn actief vanuit intrinsieke motivatie om een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Van gemeenten vraagt dit om een respectvolle positionering van de vrijwilliger in het



Nadja Jungmann is lector Rechten, schulden en invordering aan de Hogeschool Utrecht. Daarnaast is zij eigenaar van Social Force, een organisatieadviesbureau dat zich bezighoudt met strategische vraagstukken in het sociaal domein.

lokale sociaal domein. De interesse is niet vrijblijvend. Een vrijwilliger is doorgaans lid van een maatschappelijke of kerkerlijke organisatie met een autonome rol. Succesvolle inzet vraagt om een plek voor vrijwilligers die recht doet aan de gemeentelijke belangen en interesse én aan de doelen en ambities van de organisatie waar hij toe behoort.

Wat kunnen vrijwilligers betekenen?

Zoals gezegd voeren vrijwilligers verschillende activiteiten uit. Welke? Dat verschilt van organisatie tot organisatie en van gemeente tot gemeente. Zonder de vele mooie maar beperkte activiteiten tekort te willen doen, zijn er grofweg drie hoofd-

1. CentiQ (2008) Resultaten financieel inzicht van Nederlanders p.7.
2. Bleeker D. e.a. (2010) Monitor betalingsachterstanden, meting 2010, Panteia, Den Haag p.5.
3. Van Ommeren C.M. e.a. (2009), Huishoudens in de rode cijfers, Panteia, Zoetermeer p.10.
4. Nog niet gepubliceerd onderzoek van Regioplan en Social Force naar klantprofielen wijst uit dat motivatie en vaardigheden belangrijke voorspelers zijn voor de mogelijkheden die er zijn om een schuldsituatie op te lossen.
5. www.steunpuntthuisadministratie.nl
6. De subsidie is versterkt aan ANBO, Rode Kruis, vluchtelingenwerk, Humanitas, Ihsan, Projectalliantie Kerk in actie, landelijk diaconaal beraad, evangelische alliantie, PCOB, Samen kerk in Nederland, het Leger des Heils, het Nibud, de Stichting christelijke schuldpreventie, de Vincentius-vereniging (zie voor toelichting op de projecten onder meer M. Blommenstein & N. Jungmann (2010) Monitor tijdelijke middelen schuldhulpverlening, Regioplan, Amsterdam).
7. T. Madern & N. Jungmann (2011) Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpreventie. Nibud & ANBO, Utrecht.
8. Voor informatie over de training, zie www.nibud-helptvrijwilligers.nl

activiteiten te onderscheiden: vroegsignalering, thuisadministratie en ondersteuning bij schuldregelingstrajecten.

Bij vroegsignalering zijn vrijwilligers die andere activiteiten verrichten alert op financiële problemen en verwijzen zij vroegtijdig door. Daarmee voorkomen zij grotere problemen. Een voorbeeld hiervan zijn de ANBO-belastinginvullers (ANBO is de grootste vereniging van senioren in Nederland). Dit zijn ANBO-leden die anderen helpen om hun belastingpapieren in te vullen. Door hen te trainen op signalen van (problematische) schuldsituaties en handvatten te geven om deze bespreekbaar te maken, kunnen zij escalatie helpen voorkomen.

De eerder genoemde thuisadministratie houdt in dat vrijwilligers mensen begeleiden bij het op orde brengen en houden van hun financiële administratie. Het hoofddoel is orde en rust creëren in de administratie. Een subdoel is het voorkomen van schulden en vroegsignalering van problemen. Het contact komt

meestal tot stand omdat een huishouden daar (al dan niet geteund door een ander) zelf om vraagt. Steeds vaker verwijzen gemeenten ook actief door naar projecten thuisadministratie. Er zijn tal van organisaties die thuis administratie aanbieden: zowel lokale organisaties zoals Stichtingen Welzijn Ouderen of Vrijwilligerscentrales als landelijk werkende organisaties zoals Humanitas, het Rode Kruis, Vluchtelingenwerk als de Stichting Christelijke Schuldpreventie (SCS).

Tot slot zijn er vrijwilligersactiviteiten die direct het proces van de gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen ondersteunen. Voorbeelden zijn:

- helpen bij het invullen van een aanvraag- of intakeformulier
- meegaan naar afspraken
- aanleren van budgetvaardigheden (lijkt op onderdelen thuisadministratie)
- verzorgen nazorg (met afgesproken regelmaat checken of het nog goed gaat).

Onder juiste voorwaarden echte meerwaarde

In het najaar van 2010 en begin 2011 deden het Nibud en ANBO een onderzoek onder vrijwilligers en gemeenten om na te gaan wat de mogelijkheden zijn om vrijwilligers in te zetten en wat hun scholingsbehoefte is. De resultaten van dit onderzoek zijn uitgewerkt in het rapport 'Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpreventie' (7). De belangrijkste conclusie luidt dat zowel gemeenten als reeds werkzame vrijwilligers er van overtuigd zijn dat zij meerwaarde hebben voor de cliënt en voor de schuldhulpverlening. Vergeleken met professionals hebben vrijwilligers doorgaans een gelijkwaardiger verhouding ten opzichte van mensen met financiële problemen. Ook hebben ze meer tijd en kunnen ze geen sancties opleggen. Deze verschillen bieden soms net ruimte om in samenwerking met de professional dingen voor elkaar te krijgen die de professional alleen niet bereikt. Daarnaast kunnen vrijwilligers situaties constateren en daar op anticiperen die door professionals niet gezien worden, omdat problemen er nog niet zijn of nog niet groot genoeg zijn.

Het onderzoek leverde ook een aantal aandachtspunten op voor effectieve ondersteuning door vrijwilligers. Deze aandachtspunten zijn ontleend aan reeds opgedane ervaringen bij succesvolle projecten met vrijwilligers of samenwerkingsverbanden met gemeenten.

1. Zorg voor een gedegen screening

De vrijwilligers gaan aan de slag met mensen die in veel gevallen kwetsbaar zijn. Daarbij houden de vrijwilligers zich ook nog bezig met financiën, een gevoelig onderwerp. Deze combinatie vraagt van vrijwilligersorganisaties dat ze de risico's op misbruik zo klein mogelijk maken. Hun belangrijkste instrument daarvoor is een gedegen screening. Denk aan een sollicitatieprocedure waarbij toelating alleen plaatsvindt bij overtuigende geschiktheid. Eisen zijn bijvoorbeeld: overtuigende sociale vaardigheden, bereidheid om trainingen te volgen en een ver-

klaring omtrent goed gedrag. Bij de screening is het van groot belang om na te gaan waarom mensen als vrijwilliger aan de slag willen. Door daarbij rekening te houden met de kracht van de vrijwilliger wordt een maximaal resultaat geboekt: de een is geschikt voor langdurige begeleiding terwijl de ander goed kan ondersteunen bij het invullen van formulieren.

2. Zorg voor een gedegen training

Voor alle activiteiten die de vrijwilligers kunnen verrichten, geldt dat het van belang is dat ze echt weten wat ze doen en dat ze weten wanneer ze een professional inschakelen. Behalve de vrijwilligersorganisaties heeft ook het Nibud een subsidie gekregen, waarmee zij een training voor vrijwilligers heeft ontwikkeld (8). Door ook vrijwillige trainers te trainen (train-de-trainer) komt er een gedegen training beschikbaar die zonder al te veel kosten aan tal van vrijwilligers gegeven kan worden. Het Nibud blijft de training de komende jaren ook geven en actualiseren. Zo is er altijd een laagdrempelig en te betalen trainingsaanbod voorhanden.

3. Zorg voor heldere afspraken en controleerbaarheid

De dubbele lastigheid van dit thema (kwetsbare mensen op het gevoelige domein financiën) vraagt naast een gedegen screening en training om zeer heldere en controleerbare afspraken. Door de vrijwilligers regelmatig bij elkaar te brengen en heldere afspraken te maken ('zo werken wij'), weten de vrijwilligers wat er van hen verwacht wordt. Zorg dat daarnaast ook de cliënt weet wat hij wel en niet kan verwachten. Het aanwijzen van een coördinator is in dit kader van groot belang. Hij matcht de vrijwilliger en cliënt, kan de verslagen van de vrijwilliger controleren, contact opnemen met de cliënt om te vragen hoe het gaat. Eventueel grensoverschrijdend gedrag (het treffen van een betalingsregeling met een schuldeiser of voor de klant pinnen) kan in deze contacten snel aan het licht komen.

4. Dek eventuele risico's af

Bij alles wat je doet kan er iets misgaan en kan iemand je aansprakelijk stellen. Ondanks dat de cliënt altijd zelf verantwoordelijk is, kan het voorkomen dat er iets gebeurt dat de vrijwilliger wordt aangerekend. In die situaties is het belangrijk dat

de vrijwilliger verzekerd is. Er zijn gemeentelijke vrijwilligersverzekeringen. Het ligt voor de hand dat een vrijwilligersorganisatie nagaat of er een gemeentelijke verzekering is, wat die dekt en dat ze bij het ontbreken daarvan zorgt voor een adequate alternatieve verzekering.

5. Richt het werk zo in dat je tegemoet komt aan de behoefte aan zingeving

Een vrijwilliger is niet voor niets vrijwilliger. De aanleiding om actief te worden is zingeving. Het is van belang om daar rekening mee te houden. Want als de betrokkenheid van een vrijwilliger wegvalt, stopt hij. Concreet vraagt dit van vrijwilligersorganisaties dat ze bij de organisatie van activiteiten rekening houden met het feit dat een vrijwilliger geen professional is. Vraag vrijwilligers niet om tijd te schrijven of allerlei informatie bij te houden die niet direct noodzakelijk is voor de ondersteuning die zij aanbieden, et cetera.

6. Maak concrete en realistische afspraken met de gemeente

In veel gevallen is er op een of andere manier samenwerking of contact met de gemeente. Het is van belang dat daar goede afspraken over zijn. Vraag bijvoorbeeld om een vaste contactpersoon. Mocht een situatie escaleren, dan moet een vrijwilliger niet hoeven 'leuren' met een schuldenaar maar meteen iemand treffen die het dossier overneemt. Het is ook logisch dat er sprake is van een realistische onkostenvergoeding. Dat een vrijwilliger geen professional is, betekent niet dat de vrijwilliger geen onkosten heeft (telefoonkosten, papier, reiskosten). De waardering voor een vrijwilliger zit in immateriële beloning (op gepaste tijden daar aandacht aan besteden), maar ook in een realistische onkostenvergoeding. Naast gemeenten zijn er lokaal soms ook andere mogelijkheden, zoals lokale sponsors of andere financiers.

Vrijwilligers zijn geen professionals, maar met de juiste ondersteuning en binnen de juiste kaders kunnen zij voor schuldenaren echt het verschil maken. Dat is van grote waarde in deze periode waarin de dienstverlening in het sociaal domein op steeds meer plekken onder druk komt. Wij heten deze nieuwe speler dan ook van harte welkom! ▲

Vrijwilligers zijn geen professionals, maar met de juiste ondersteuning kunnen zij voor schuldenaren het verschil maken.