



Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpreventie

*Verkenning van mogelijkheden voor
gemeenten en vrijwilligersorganisaties*

Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpreventie

*Verkenning van mogelijkheden voor
gemeenten en vrijwilligersorganisaties*

*Nibud en ANBO
Februari 2011*

Auteurs;
Tamara Madern, Nibud
Nadja Jungmann, Hogeschool Utrecht/ANBO

Projectleiders;
Renate van Mil, Nibud
Christa van de Ven, ANBO

www.nibud.nl

www.anbo.nl

Voorwoord

2011 is het jaar van de vrijwilliger. Een jaar waarin steeds meer vrijwilligers en maatschappelijke organisaties zich inzetten bij de uitvoering van schuldhulpverlening, schuldpreventie en thuisadministratie. Deze ondersteuning is voor schuldenaren en mensen die moeite hebben om hun administratie op orde te houden van groot belang. Vrijwilligers hebben meer tijd dan professionals, zijn laagdrempeliger en komen vaker bij iemand thuis. Die factoren kunnen echt het verschil maken.

Een belangrijke voorwaarde voor de inzet van vrijwilligers bij een kwetsbaar onderwerp als financiën is dat ze weten wat ze doen en dat ze betrouwbaar zijn. Daarnaast moeten vrijwilligers weten wanneer ze iemand moeten doorverwijzen naar een professional. Door vrijwilligers te werven onder hun leden, deze te selecteren en te trainen, vervullen maatschappelijke organisaties de belangrijke rol van intermediair tussen vrijwilliger en cliënt. Door goed aan te sluiten bij gemeenten kunnen meer mensen worden geholpen en - bijzonder belangrijk - in een vroeger stadium en met meer kwaliteit. Maatschappelijke organisaties tonen hiermee hun betrokkenheid en bereidheid om een proactieve rol te spelen bij het aanpakken van knelpunten in de samenleving.

De inzet van vrijwilligers bij huishoudfinanciën is gestart met projecten thuisadministratie. Met dank aan onder meer het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie hebben projecten thuisadministratie inmiddels in veel gemeenten een niet meer weg te denken plek gekregen. In navolging van dit succes zijn gemeenten ook gaan experimenteren met de inzet van vrijwilligers bij de uitvoering van schuldhulpverlening en schuldpreventie. Om de inzet van vrijwilligers bij hulp met financiën te stimuleren, heeft het ministerie van SZW in de zomer van 2010 een eenmalige subsidie ter beschikking gesteld. Deze is toegekend aan 14 vrijwilligersorganisaties en het Nibud.

Voor een geslaagde inzet van vrijwilligers zijn een goede training en een scherp beeld van de werkverdeling tussen professionals en vrijwilligers onontbeerlijk. Om daarin te voorzien hebben het Nibud en de ANBO op diverse manieren informatie verzameld. Het Nibud heeft een grote digitale enquête uitgevoerd onder vrijwilligers en een focusgroep samengesteld van vrijwilligersorganisaties. Bovendien heeft het Nibud in het platform Schuldhulpverlening, dat het instituut organiseert met Stimulansz, gemeenten ondervraagd. De ANBO heeft in 16 gemeenten diepte-interviews afgenomen. Door de resultaten van deze onderzoeken te bundelen en te combineren met kennis over de inzet van vrijwilligers ontstaat een interessant overzicht dat vrijwilligersorganisaties en gemeenten verder kan helpen bij het nader invullen van hun samenwerking. Wij hopen daaraan met deze publicatie bij te dragen.

Gerjoke Wilmink, directeur Nibud
Liane den Haan, directeur ANBO

Inhoud

1	SAMENVATTING	2
2	INLEIDING	5
2.1	Behoeftte aan ondersteuning	5
2.2	Subsidie biedt extra impuls voor inzet vrijwilligers	7
2.3	De opzet van dit rapport.....	9
3	VRIJWILLIGERSWERK IN NEDERLAND.....	10
3.1	Vrijwilligerswerk in het algemeen	10
3.2	Thuisadministratieprojecten	11
4	DE ROL VAN VRIJWILLIGERS.....	12
5	KENMERKEN VAN DE VRIJWILLIGER	15
6	ACTIVITEITEN VAN DE VRIJWILLIGER.....	17
7	BEHOEFTE VRIJWILLIGERS AAN KENNIS.....	18
7.1	Aanvullende training of voorlichting.....	19
8	KENMERKEN VAN DE CLIËNT	23
9	BEHOEFTE VAN DE CLIËNT.....	25
10	DE AARD VAN DE BEGELEIDING	28
11	WENSEN VAN DE GEMEENTEN	29
12	VRIJWILLIGERSORGANISATIES IN RELATIE TOT DE GEMEENTE	33
13	AANBEVELINGEN	34
13.1	Aanbevelingen voor gemeenten.....	34
13.2	Aanbevelingen voor vrijwilligersorganisaties	35

LITERATUURLIJST

BIJLAGE 1

1 Samenvatting

In de afgelopen jaren is het aantal huishoudens met financiële problemen flink toegenomen. (Panteia, 2010 & NVVK, 2010). Zowel het voorkomen als het oplossen van problematische schuldsituaties begint in veel gevallen met het aanleren van voldoende budgetvaardigheden om ook met een laag inkomen de in- en uitgaven in balans te houden.

Het bestaande aanbod van diensten en producten om mensen te ondersteunen bij hun financiën is breed en effectief. Toch zijn er groepen die nog wel een steuntje kunnen gebruiken. Zij hebben vooral behoefte aan hele praktische ondersteuning thuis aan de keukentafel. Ditzelfde geldt voor een deel van de mensen die een gemeentelijke of wettelijke schuldregeling afrondt. Hier kunnen vrijwilligers een rol in spelen. Anders dan professionals hebben zij vaak meer tijd om iemand echt te leren kennen en samen na te gaan wat er nodig is om de ander (weer) financieel zelfredzaam te maken. De inzet van vrijwilligers is een welkome aanvulling op het professionele aanbod van partijen zoals het Nibud, gemeenten, kredietbanken, sociaal raadslieden en maatschappelijk werk instellingen. Ze vullen de professional aan.

Het Nibud merkte dat er behoefte en vraag was van vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en trainingen. Ook de ANBO zag dat hun vrijwilligers een bijdrage kunnen leveren. Daarvoor hebben het Nibud en de ANBO net als 12 andere organisaties de subsidie van het rijk gebruikt, ook wel bekend als de Ortegagelden (Kamerstukken II, 2009-2010, 24515 nr. 166). Vanuit deze subsidie heeft het Nibud gratis trainingen ontwikkeld, die ook in het programma van de ANBO worden ingezet. Dit rapport is een onderdeel van dat project.

De centrale vraag in dit onderzoek luidt:

Wat is er nodig om vrijwilligers op een effectieve wijze in te zetten bij de uitvoering van thuisadministratie, schuldhulpverlening en schuldpreventie?

Om deze vraag te beantwoorden is op verschillende manieren informatie verzameld:

- een brede internetenquête die is ingevuld door 476 vrijwilligers;
- een verdiepende internetenquête die is ingevuld door 316 vrijwilligers;
- beperkte literatuurstudie naar de inzet van vrijwilligers in Nederland;
- 15 diepte-interviews met gemeenten (waarvan 9 al vrijwilligers inzetten);
- focusgroep met diverse vrijwilligersorganisaties;
- presentatie en discussie met deelnemers van platform Schuldhulpverlening van Stimulansz en het Nibud

Er zijn in Nederland ten minste 304 organisaties die zich bezighouden met alleen thuisadministratieprojecten. Tussen de aanpak van vrijwilligersorganisaties zitten veel verschillen, maar ook veel overeenkomsten. In dit rapport onderscheiden wij vier typen activiteiten, die als volgt verdeeld zijn onder de vrijwilligers uit ons onderzoek:

1. Thuisadministratie 89 procent
2. Vroegsignalering 46 procent
3. Ondersteuning van de schuldhulpverlening 52 procent
4. Schuldpreventie en nazorg 6 procent.

Training

De meeste vrijwilligers krijgen voordat zij aan de slag gaan een basale training van de vrijwilligersorganisatie of gemeente onder wiens vlag zij opereren. Toch heeft een derde geen training gehad voor ze begonnen als vrijwilliger. De voorkeur van de meeste vrijwilligers is een starttraining in combinatie met een vervolgtraining. De helft van de vrijwilligers geeft aan dat zij behoefte hebben aan extra informatie of een aanvullende training. De top 5 van onderwerpen waarover de vrijwilliger meer informatie wenst:

1. Kennis van schuldhulpverlening
2. Aanvragen van subsidies/toeslagen/gemeentelijke regelingen
3. Vergroten financiële zelfredzaamheid hulpvragers
4. Benaderen van schuldeisers
5. Herkennen van signalen van financiële problemen

De cliënt van de vrijwilliger

Van de 316 respondenten zeggen 96 dat zij één cliënt hebben. De helft van de vrijwilligers begeleidt maximaal twee cliënten. De gemiddelde cliënt is een alleenstaande tussen de 35 en 45 jaar. Hij/zij heeft alleen voortgezet onderwijs gevolgd, en hij zit in de schulden. Van alle klanten van de vrijwilligers heeft 69 procent schulden. In totaal geeft 67 procent van de vrijwilligers aan dat hun cliënt hulp nodig heeft bij of de aanmelding of het schuldhulpverleningstraject. Twee derde van de cliënten zit dus in een problematische schuldsituatie.

De cliënten van de vrijwilliger hebben vooral hulp nodig bij het op orde brengen van de administratie, namelijk 94 procent. 27 procent van de respondenten geeft aan dat zij de administratie van de cliënt geheel overnemen. 86 procent van de cliënten heeft ook hulp nodig bij het aanvragen van toeslagen. Daarnaast is het verschil tussen 'moeten' en 'mogen' voor veel cliënten lastig. Dit zijn over het algemeen zaken waarbij de vrijwilliger aangeeft dat hij ook de mogelijkheden heeft om de cliënt te helpen. Vrijwilligers geven aan dat cliënten het meest gebaat zijn bij het op orde brengen van de administratie, maar dat het bieden van een luisterend oor ook zeer belangrijk is. Daarnaast zien zij meerwaarde in het verhelderen van de werkwijze van instanties en uitleg geven van brieven die de cliënten krijgen.

De begeleiding

In de focusgroep hebben de vrijwilligersorganisaties van gedachten gewisseld over de vraag hoe de begeleiding van cliënten er ideaal gezien uit ziet. Alle geven aan dat zij het

belangrijk vinden dat de vrijwilliger naast de cliënt staat. Een vrijwilliger is geen hulpverlener. Hij mag het roer niet overnemen van de cliënt. De vrijwilliger moet dus de juiste tools krijgen aangereikt om de cliënt zelf aan de slag te laten gaan of dit echt alleen doen voor een vooraf afgesproken en korte periode. In het verlengde hiervan ligt grensbewaking, dit is een belangrijk aandachtspunt. Naast financiële vaardigheden is ook dat een vaardigheid die getraind kan en moet worden, luidt het devies.

Gemeenten

Gemeenten zijn geïnteresseerd kritisch over de inzet van vrijwilligers. Na de koplopers ontstaat er mede dankzij de eenmalige subsidie inmiddels een brede groep gemeenten waar vrijwilligers hun plek vinden. Naast enthousiasme zijn er ook kritische geluiden en blijkt de financiering van het vrijwilligerswerk op diverse plekken een issue te zijn.

De vrijwilliger moet volgens de gemeenten goed zijn in de administratie ordenen en ondersteuning bieden bij het aanvragen van toeslagen. Ook zien zij de mogelijkheid van een vrijwilliger als buddy. De manier waarop de gemeenten de kwaliteit van het werk van de vrijwilliger borgen verschilt. Een deel legt de verantwoordelijkheid geheel bij de vrijwilligersorganisatie. Ook zijn er gemeenten die de vrijwilligers zelf trainen of een professional de vrijwilligers laten begeleiden.

Alle gemeenten die vrijwilligers inzetten, geven aan dat dit meerwaarde opleverde voor de schuldenaar en meestal ook voor de gemeente zelf. In de kern zijn de belangrijkste overwegingen dat vrijwilligers intrinsiek gemotiveerd zijn en laagdrempelig voor cliënten. Deze combinatie maakt dat zij soms dingen voor elkaar krijgen die een professional niet voor elkaar krijgt. Daarbij zijn vrijwilligers goedkoper. Zij kunnen voorzien in behoeften die voor de gemeente te kostbaar zijn om betaalde krachten op in te zetten.

Aanbevelingen

Het is belangrijk dat gemeente, vrijwilligersorganisatie en vrijwilligers goed samenwerken om de cliënt optimaal te kunnen helpen. De volgende aanbevelingen kunnen helpen om het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen

Aanbevelingen voor de gemeente

- Zet vrijwilligers in op specifieke activiteiten.
- Incasseer de meerwaarde van de positie van de vrijwilliger.
- Garandeer minimale kwaliteit door eisen te stellen aan de in te zetten vrijwilligers.
- Wees bereid om geld uit te geven aan effectief vrijwilligerswerk.
- Ga na welke vrijwilligersorganisaties bij u in de gemeente actief zijn.

Aanbevelingen voor vrijwilligersorganisaties

- Anticipeer in je organisatie op het feit dat een vrijwilliger actief wordt uit zingeving.
- Maak van vrijwilligerswerk bij huishoudfinanciën een eigen tak van sport.
- Garandeer dat de vrijwilligers een adequate training krijgen.
- Zoek naar duurzame financieringsbronnen.

2 Inleiding

2.1 Behoefte aan ondersteuning

Bijna vier op de tien huishoudens heeft moeite met rondkomen. Veel van deze huishoudens hebben weinig overzicht in hun inkomsten en uitgaven, controleren hun afschrijvingen nauwelijks en zijn slordig in het ordenen van belangrijke papieren. Dat is een gemis, want uit het onderzoek Geldzaken in de Praktijk (Nibud, 2009) blijkt onder meer dat grip, inzicht en overzicht over de financiën belangrijke indicatoren zijn voor financiële zelfredzaamheid. Ook blijkt uit het betreffende onderzoek dat mensen die goed omgaan met geld, gelukkiger zijn dan degenen die dat niet doen.

Een huishouden dat moeite heeft om rond te komen, loopt een hoger risico dan gemiddeld op financiële problemen. Onbetaalde rekeningen lopen door op incassokosten, er staan deurwaarders aan de deur of zelfs een huisuitzetting of energieafsluiting is mogelijk. Eenmaal ontstaan kunnen financiële problemen een belemmering vormen om mee te doen aan het dagelijks leven. Re-integratie, het opvoeden van kinderen, het onder controle krijgen van een verslaving: het is allemaal lastiger of soms zelfs onmogelijk als je grote financiële problemen hebt.

In de afgelopen jaren is het aantal huishoudens met financiële problemen flink toegenomen. Ruim een kwart van de huishoudens heeft een schuld of betalingsachterstand en bijna 14 procent staat regelmatig rood (Panteia, 2010). Ook doen steeds meer huishoudens een beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening. In de periode 2008 – 2010 steeg het aantal aanvragen jaarlijks met ongeveer 20 procent (NVVK, 2010).

Eigen verantwoordelijkheid

Vanzelfsprekend is iedereen zelf verantwoordelijk voor het op orde brengen en houden van zijn financiën. Maar bij het ontbreken van de benodigde kennis en vaardigheden vindt ongeveer driekwart van de Nederlanders dat de overheid wel een rol heeft bij het vergroten van de financiële kennis en vaardigheden van burgers. Het faciliteren van vrijwilligersorganisaties is ook een manier om hieraan invulling te geven.

Zowel het voorkomen als het oplossen van problematische schuldsituaties, begint in veel gevallen met het aanleren van voldoende budgetvaardigheden, zodat men ook met een laag inkomen de inkomsten en uitgaven in balans kan houden. Budgetvaardigheden aanleren en samen oefenen is bij uitstek een activiteit waarbij vrijwilligers een rol kunnen spelen. Anders dan professionals hebben zij vaak meer tijd om iemand echt te leren kennen en samen na te gaan wat er nodig is om de ander (weer) financieel zelfredzaam te maken.

2.1.1 Ondersteuning door Nibud, gemeenten en maatschappelijke organisaties

Het Nibud, gemeenten en andere maatschappelijke organisaties ondersteunen mensen met financiële moeilijkheden op verschillende manieren. Op de website van het Nibud staan bijvoorbeeld verschillende rekentools waarmee huishoudens kunnen berekenen of een lening in het budget past, of zij voldoende geld achter de hand hebben voor onvoorziene uitgaven, en een tool waarmee zij een plan kunnen maken om betalingsachterstanden in te lopen.¹ Meer indirect ontwikkelt het Nibud lespakketten voor scholen en trainingen voor schuldhulpverleners, maatschappelijk werkers en andere professionals.

Ook gemeenten, kredietbanken, sociaal raadslieden en instellingen voor maatschappelijk werk zijn actief op het gebied van schuldpreventie. Zij bieden steeds vaker laagdrempelige informatie, budgettrainingen en andere vormen van ondersteuning aan. Ook zijn er gemeenten die subsidie geven aan projecten thuisadministratie. Aan diegenen die echt niet in staat zijn hun financiën zelf te beheren, bieden veel gemeenten budgetbeheer of beschermingsbewind.

BUREAU QUITTE Zaanstreek

Bureau Quitte is een samenwerkingsverband van Humanitas Inkomensbeheer, Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek/Waterland en de werkgroep Thuisadministratie van Humanitas Zaanstreek. Een activiteit van Quitte is hulp bij thuisadministratie door vrijwilligers. De nadruk ligt hierbij op het vergroten van de zelfredzaamheid. Doel is dat mensen weer de regie leren krijgen over hun eigen financiële huishouding cq. stabiliseren van de financiële situatie. De vrijwilligers helpen met post opruimen, de inkomsten en uitgaven inzichtelijk maken, schulden inventariseren, begroten en besparingsmogelijkheden onderzoeken. Daarnaast bieden zij hulp bij de belastingaangifte.

2.1.2 Aanvulling door vrijwilligers op aanbod professionals

Het bestaande aanbod van diensten en producten is breed en effectief. Toch zijn er groepen die nog wel een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld mensen die op zich best de competenties hebben om zelf hun financiën te beheren, maar moeite hebben met lezen en schrijven. Budgettrainingen en internetsites zijn voor hen vaak ingewikkeld. Zij hebben vooral behoefte aan praktische ondersteuning thuis aan de keukentafel. Ditzelfde geldt voor een deel van de mensen die een gemeentelijke of wettelijke schuldregeling afronden. Zij zijn vaak voldoende zelfredzaam waardoor een uitgebreid gemeentelijk nazorgprogramma om terugval te voorkomen, niet nodig is. Maar een vrijwilliger die af en toe eens meekijkt, kan soms net het verschil maken.

¹ Zie ook nibud.nl.

Onder meer in deze situaties kunnen vrijwilligers een dankbare en toegevoegde waarde leveren. Vergeleken met professionals hebben zij doorgaans een gelijkwaardiger verhouding ten opzichte van mensen met financiële problemen. Ook hebben zij 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. Kortom: de inzet van vrijwilligers is een welkome aanvulling op het aanbod van professionals zoals het Nibud, gemeenten, kredietbanken, sociaal raadslieden en instellingen voor maatschappelijk werk. Ze vervangt niet maar vult aan!

Vanuit zijn missie ziet het Nibud ook een taak om de vrijwilligers te ondersteunen in hun werk. De afgelopen jaren heeft het Nibud gemerkt dat de vraag van vrijwilligers naar materialen en trainingen toenam. Het grootste obstakel is echter dat vrijwilligers(organisaties) weinig tot geen budget hebben voor materialen en scholing. De enige ondersteuning die het Nibud kon bieden, waren de adviezen en hulpmiddelen via de website. Ook gemeenten vroegen het Nibud steeds vaker hoe zij vrijwilligers konden inzetten in de preventieve sfeer. Deze toenemende vraag heeft ertoe geleid dat het Nibud vrijwilligers als aparte doelgroep is gaan benaderen.

2.2 Subsidie biedt extra impuls voor inzet vrijwilligers

In de afgelopen jaren zijn er diverse projecten opgezet waarin vrijwilligers ondersteuning bieden bij het op orde brengen en houden van de huishoudfinanciën. Organisaties zoals het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie, Humanitas, kerkelijke organisaties en vrijwilligerscentrales speelden daarbij een voortrekkersrol. Inmiddels bieden talloze vrijwilligers wekelijks hulp aan mensen met en zonder schulden om hun administratie te ordenen. Ook betrekken diverse gemeenten vrijwilligers al een tijdje bij de uitvoering van de schuldhulpverlening.

Breed bereik dankzij verschillende organisaties

De 14 vrijwilligersorganisaties die subsidie kregen, richtten zich op verschillende doelgroepen, elk op hun eigen manier. Daardoor wordt er recht gedaan aan de behoefte die verschillende groepen in de samenleving hebben aan ondersteuning.

Om gemeenten verder op weg te helpen met de inzet van vrijwilligers, heeft de Tweede Kamer in 2009 een motie ingediend. Daarin vraagt zij aan de regering om geld vrij te maken voor de inzet van vrijwilligers bij het op orde brengen en houden van de huishoudfinanciën. Het doel hiervan was dat vrijwilligersorganisaties, in samenwerking met gemeenten en/of professionele schuldhulporganisaties, projecten konden starten om het ondersteunende werk van vrijwilligers bij schuldhulpverlening te bevorderen. (Kamerstukken II, 2009-2010, 24515 nr. 166).

Tegen bovenstaande achtergrond heeft de regering 5 miljoen euro beschikbaar gesteld. Dit geld is in de vorm van subsidies verstrekt aan 14 landelijk werkende vrijwilligersorganisaties en aan het Nibud.² Het Nibud gebruikt de subsidie om tegemoet te komen aan de vraag van de vrijwilligers. Het Nibud heeft een passende training ontwikkeld en zal vóór juli 2011 minimaal 630 vrijwilligers trainen³. De vrijwilligersorganisaties gebruiken de subsidie voor het opzetten van concrete projecten en de daarbij behorende ondersteuningsstructuur. Tussen de aanpak van de vrijwilligersorganisaties zijn zowel overeenkomsten als verschillen.

Stadsring51 zet vrijwilligers in

In Amersfoort wordt schuldhulpverlening uitgevoerd door de stichting Stadsring51. Onderdeel van de aanvraag voor de schuldhulpverlening, is dat een schuldenaar een overzicht maakt van zijn crediteuren. Stadsring51 zet vrijwilligers in om schuldenaren hier (onder meer) bij te helpen. Stadsring51 werft deze vrijwilligers zelf. Zij krijgen een interne training, onkostenvergoeding en begeleiding van betrokken schuldhulpverleners.

Veelvoorkomende doelstellingen zijn:

- het bereik van vroegsignalering vergroten;
- problematische schuldsituaties en/of terugval voorkomen;
- het aantal en de kwaliteit van doorverwijzingen naar reguliere schuldhulpverlening vergroten;
- de kwaliteit en competenties van de vrijwilligers vergroten;
- concrete ondersteuning bieden aan mensen met (dreigende) financiële problemen om hun financiën op orde te krijgen of te houden.

Veelvoorkomende activiteiten om bovenstaande doelstellingen te realiseren, zijn:

- vrijwilligers begeleiden bij de uitvoering van hun werkzaamheden;
- zogenoemde 'maatjes- of buddyondersteuning' bieden;
- thuisadministratie aanbieden aan mensen met en zonder schulden (als preventie van schuldsituaties);
- schuldenaren helpen de administratie te ordenen met het doel een aanvraagformulier voor schuldhulpverlening in te vullen;
- nazorg bieden aan mensen die een gemeentelijke of wettelijke schuldregeling hebben doorlopen.

Eén van de voorwaarden voor de subsidie is dat de organisaties de projecten uitvoeren in de periode zomer 2010 – zomer 2011.

Zoals eerder opgemerkt, zijn er in de afgelopen jaren al diverse projecten opgezet waarin vrijwilligers ondersteuning bieden bij het op orde brengen en houden van de huishoudfinanciën. Naast thuisadministratieprojecten van onder meer Humanitas en het

² Zie bijlage 1 voor een overzicht van de vrijwilligersorganisaties die subsidie kregen.

³ Voor informatie over de training en deelname, www.nibudhelptvrijwilligers.nl.

Landelijk Steunpunt Thuisadministratie zetten ook steeds meer gemeenten en door hen gefinancierde organisaties vrijwilligers in. Voorbeelden hiervan zijn het maatschappelijk werk in Rotterdam of Stadsring51 in Amersfoort. Zij werven en trainen zelf vrijwilligers.

Het ontbreekt aan een overzicht van het aantal vrijwilligers dat actief is op het terrein van schuldhulpverlening, schuldpreventie (vroegsignalering) en thuisadministratie. Maar gezien het grote aantal bestaande projecten en de grote inzet om dit jaar nieuwe projecten op te zetten, lijkt een schatting van enkele duizenden medio 2011 zeker gerechtvaardigd.

2.3 De opzet van dit rapport

Met de subsidie beoogt de regering de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening te bevorderen en daarmee hun effectiviteit te verbeteren. Voorwaarde hiervoor is dat gemeenten en vrijwilligersorganisaties erin slagen om vrijwilligers met respect en effectief in te zetten. Dit rapport heeft als doel daaraan bij te dragen. De centrale vraag luidt dan ook:

Wat is er nodig om vrijwilligers op een effectieve wijze in te zetten bij de uitvoering van thuisadministratie, schuldhulpverlening en schuldpreventie?

Om deze vraag te beantwoorden is er informatie verzameld via:

- een brede internetenquête die is ingevuld door 476 vrijwilligers;
- een verdiepende internetenquête die is ingevuld door 316 vrijwilligers;
- beperkte literatuurstudie naar de inzet van vrijwilligers in Nederland;
- 15 diepte-interviews met gemeenten (waarvan 9 al vrijwilligers inzetten);
- een focusgroep met diverse vrijwilligersorganisaties;
- een presentatie en discussie met deelnemers aan het platform Schuldhulpverlening van Stimulansz en het Nibud.

De resultaten van de twee enquêtes zijn in deze rapportage door elkaar weergegeven; aan de N kunt u zien of het gaat om resultaten uit het eerste (N = 476) of uit het tweede (N = 316) onderzoek. Bijlage 1 bevat een nadere toelichting op de dataverzameling.

Het rapport als volgt opgebouwd. We gaan eerst kort in op de plek van het vrijwilligerswerk in Nederland en de bijdrage die vrijwilligers kunnen leveren. Vervolgens gaan we in op de vraag wie de reeds actieve vrijwilliger is op het terrein van de huishoudfinanciën en aan welke ondersteuning hij behoefte heeft. In de daarop volgende paragrafen gaan we in op de kenmerken van de cliënten en hun behoeften. We sluiten dit rapport af met verzamelde inzichten over gemeenten. Wat vinden zij belangrijk bij de inzet van vrijwilligers? Tot slot vindt u enkele aanbevelingen die kunnen bijdragen aan een effectieve inzet van vrijwilligers.

3 Vrijwilligerswerk in Nederland

3.1 Vrijwilligerswerk in het algemeen

Op het terrein van het vrijwilligerswerk is Nederland in Europees verband een koploper. Het hangt een beetje van de gehanteerde definitie af, maar met een ruime bandbreedte wordt geschat dat ongeveer een derde van de volwassen Nederlanders op één of andere manier vrijwilligerswerk verricht. Vooralsnog is er geen reden om aan te nemen dat deze grote bereidwilligheid afneemt (P. Dekker & J. Sprangers (2009)). De afgelopen jaren is het aantal vrijwilligers juist toegenomen. Wel is het gemiddeld aantal uren dat iemand aan vrijwilligerswerk besteedt, licht gedaald naar 4,9 uur per week (CBS, 2010).

Tabel 1 laat zien dat een Nederlander het vaakst vrijwilligerswerk verricht voor 'zijn' sportvereniging. Vrijwilligerswerk voor een school, een organisatie voor een specifiek maatschappelijk doel (zoals Amnesty International) of voor een zang-, muziek- of toneelvereniging volgen op afstand.

Tabel 1: Percentage Nederlanders dat lid is van een vereniging en voor die vereniging vrijwilligerswerk verricht (Bron: SCP, 2007)

Organisatie	Lidmaatschap	Vrijwilligerswerk
Politieke partij of beweging	4	1
Werkgeversorganisatie, vakbond of middenstandsorganisatie	15	1
Organisatie met een specifiek maatschappelijk doel (Amnesty, Wereldwinkel, etc.)	8	3
Organisatie op gebied natuur en milieu	18	1
Onderwijs- of schoolvereniging	7	4
Vrouwenvereniging of -bond	3	1
Sportvereniging	27	10
Zang-, muziek-, toneelvereniging, etc.	6	3
Hobbyvereniging	4	2
Jeugdvereniging, clubhuis, padvinderij	2	2
Ander soort vereniging of organisatie	13	8
Minstens één van bovenstaande organisaties	59	25

Het gemiddelde profiel van de Nederlandse vrijwilliger ziet er als volgt uit:

- Hij heeft een wat hogere leeftijd.
- Hij heeft een gemiddeld hoger opleidingsniveau.
- Hij heeft vaker betaald werk.
- Hij is vaker kerkelijk georiënteerd.
- Hij kiest in zijn vrije tijd gemiddeld meer voor inspannende dan voor ontspannende bezigheden.
- Hij begint vaak met vrijwilligerswerk omdat hij daarvoor wordt gevraagd.
- Hij verricht vrijwilligerswerk omdat hij daar plezier in heeft.

3.2 Thuisadministratieprojecten

Er zijn in Nederland ten minste 304 organisaties die zich uitsluitend bezighouden met thuisadministratieprojecten.⁴ De meeste van deze organisaties hebben lokale afdelingen. Het is niet precies bekend hoeveel vrijwilligers actief zijn in de thuisadministratie.

Begin 2009 heeft het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie een peiling georganiseerd onder de 304 organisaties. Hieraan hebben 114 organisaties meegewerkt: 39 Humanitas-projecten en 75 organisaties zoals het Rode Kruis, Vluchtelingenwerk, ANBO, en enkele zelfstandige, lokale projecten. Uit de peiling bleek dat binnen de Humanitas-projecten 49 coördinatoren actief zijn, die ook bijna allemaal vrijwilliger zijn. In totaal sturen zij 862 vrijwilligers aan. Het bereik is 2.100 cliënten.

De 75 overige organisaties met een thuisadministratieproject hebben 76 coördinatoren in dienst. Het merendeel hiervan is een betaalde kracht. Binnen deze thuisadministratieprojecten zijn 2.018 personen actief; zij ondersteunen cliënten bij hun administratie. Van dit aantal is een deel betaalde kracht; zij werken samen met vrijwilligers, bijvoorbeeld in het kader van re-integratietrajecten. Het bereik is ruim 5.100 cliënten.

De resultaten van de peiling geven een voorzichtige schatting van het aantal personen dat werkt binnen thuisadministratieprojecten en van het bereik. Bij het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie zijn namelijk lang niet alle initiatieven bekend. Bovendien is de aandacht voor thuisadministratieprojecten het afgelopen jaar sterk gestegen, mede door de subsidie. Het zou dus goed mogelijk zijn dat sinds de peiling in 2009 het aantal thuisadministratieprojecten is toegenomen.

⁴ Gegevens Landelijk Steunpunt Thuisadministratie.

4 De rol van vrijwilligers

Dit rapport heeft betrekking op vrijwilligers die ondersteuning bieden bij het op orde brengen en houden van de huishoudfinanciën. Daartoe kunnen zij verschillende activiteiten verrichten. In dit rapport onderscheiden wij vier typen activiteiten:

1. thuisadministratie;
2. vroegsignalering en -verwijzing;
3. ondersteuning bij uitvoering schuldhulpverlening;
4. schuldpreventie en nazorg.

Vrijwilligers die zich bezighouden met thuisadministratie en vroegsignalering, verrichten deze activiteiten (meestal) zonder tussenkomst van de professionele schuldhulpverlening. De derde en vierde activiteit worden echter *altijd* uitgevoerd in nauwe samenwerking met professionals. Dit onderscheid heeft consequenties voor de wijze waarop de koppeling tussen vrijwilliger en individu tot stand komt. Bij zowel thuisadministratie als vroegsignalering kan een vrijwilliger rechtstreeks contact opnemen met de cliënt. In de praktijk gaat dat vaak ook zo. Bij de derde en vierde activiteit zal de schuldhulpverlener diegene die interesse heeft in ondersteuning, in contact brengen met een vrijwilliger.

Deze paragraaf omschrijft per activiteit wat deze inhoudt en welke werkzaamheden de vrijwilliger verricht. Bedenk daarbij dat op dit moment veruit de meeste projecten thuisadministratieprojecten zijn. De voltooiing van de projecten die momenteel worden opgezet in het kader van de genoemde eenmalige subsidie, zullen naar verwachting wel tot een beperkte verschuiving leiden. Maar vooralsnog kan verondersteld worden dat thuisadministratie ook in de toekomst de belangrijkste activiteit blijft die vrijwilligers uitvoeren op het terrein van de huishoudfinanciën. Wel zullen vrijwilligers van thuisadministratieprojecten vaker dan nu cliënten 'aangereikt' krijgen door gemeenten (wat impliceert dat die cliënten ook gebruik maken van gemeentelijke schuldhulpverlening).

1. Thuisadministratie

Thuisadministratie heeft als doel om mensen te ondersteunen bij het op orde brengen en houden van hun financiële administratie. Het is een voorbeeld van een activiteit die zowel door betaalde krachten als door vrijwilligers wordt uitgevoerd. Het hoofddoel is orde en rust creëren in de administratie van de cliënt. Subdoel is het voorkomen van schulden en vroegsignalering van problemen. Het contact komt meestal tot stand op initiatief van de cliënt, al dan niet doordat hij hier door iemand anders op gewezen is. Mede door de inzet van de eenmalige subsidie komt het steeds vaker voor dat thuisadministratie wordt aangeboden aan cliënten van de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Als thuisadministratie wordt uitgevoerd door vrijwilligers, zijn er grofweg twee manieren van organisatie. De meest voorkomende is die waarbij een groepje van 12 tot 15 vrijwilligers samen een project vormt. De coördinatie kan door een vrijwilliger worden uitgevoerd, maar ligt in de praktijk ook wel bij betaalde krachten. De andere manier van organiseren is via een vrijwilligerscentrale, al dan niet aangestuurd door een welzijnsinstelling.

In de uitvoering zijn er allerlei verschillen tussen projecten thuisadministratie. Naast de eerder genoemde zaken, kunnen de verschillen ook betrekking hebben op de volgende zaken:

- of de vrijwilliger bij de cliënt thuiskomt;
- de maximale periode dat een cliënt ondersteuning krijgt;
- de frequentie dat de vrijwilliger contact heeft met de cliënt (elke week, elke twee weken, eens per maand);
- welke feitelijke handelingen worden verricht (wel of niet zorg- en huurtoeslag samen aanvragen, wel of niet samen belastingformulieren invullen et cetera).

2. Vroegsignalering en verwijzing

Om te voorkomen dat financiële problemen escaleren, is vroegsignalering van groot belang. Door mensen tijdig te verwijzen en lichte ondersteuning aan te bieden, kan veel ellende worden voorkomen. Dit vraagt het apart en vaak eenmalig trainen van vrijwilligers die slechts indirect in aanraking komen met de huishoudfinanciën van hun cliënten. Het gaat bijvoorbeeld om vrijwilligers die helpen bij de belastingaangifte of zich bezighouden met seniorenvoorlichting, boodschappendiensten et cetera.

3. Ondersteuning uitvoering schuldhulpverlening

Sommige financiële problemen zijn niet op te lossen zonder professionele hulp. In dat geval kan men een beroep doen op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Als er een problematische schuldsituatie is, zal de gemeente (of de organisatie die in opdracht van de gemeente de schuldhulpverlening uitvoert) proberen om een schuldregeling te treffen. Men moet dan rondkomen van een inkomen net onder of op bijstandsniveau en na drie jaar worden de overgebleven schulden kwijtgescholden.

Steeds vaker zetten gemeenten vrijwilligers in bij de uitvoering van de schuldhulpverlening. Veel voorkomende activiteiten daarbij zijn:

- ondersteuning bieden om de administratie te ordenen (onder andere om na te gaan wie de schuldeisers zijn);
- helpen bij het invullen van een intakeformulier;
- meegaan naar afspraken (als een buddy);
- aanleren van budgetvaardigheden (lijkt heel sterk op thuisadministratie);
- thuisadministratie (voor mensen die een schuldregeling doorlopen).

4. Schuldpreventie en nazorg

Om te voorkomen dat mensen (opnieuw) in een problematische schuldsituatie terecht komen, bieden gemeenten schuldpreventie en nazorg. Deze activiteiten vormen als het ware het voor- en naportaal van de schuldhulpverlening. Ook hierbij kunnen gemeenten vrijwilligers inzetten. De activiteiten bij schuldpreventie verschillen van die bij nazorg. Om terugval te voorkomen, kan een vrijwilliger bijvoorbeeld een periode lang met enige regelmaat met een ex-schuldenaar meekijken of deze zijn inkomsten en uitgaven nog in balans heeft. Als dat met moeite lukt, kan de vrijwilliger ondersteuning bieden. Als het weer misgaat, kan de vrijwilliger de schuldhulpverlening inschakelen en het dossier teruggeven. De gemeente kan dan bepalen of en zo ja wat zij kan betekenen.

In de praktijk staan de vier activiteiten niet altijd zo los van elkaar als hier wordt geschetst. Veel vrijwilligers combineren meerdere activiteiten met elkaar.

5 Kenmerken van de vrijwilliger

Door vrijwilligers die al actief zijn op het terrein van de huishoudfinanciën via internet te ondervragen, hebben we een beeld gekregen van de kenmerken van deze vrijwilliger. Samengevat is deze net als de gemiddelde vrijwilliger gemiddeld hoger opgeleid.

Daarnaast zijn twee focusgroepen samengesteld die bestonden uit vertegenwoordigers die het veld van het vrijwilligerswerk op het terrein van de huishoudfinanciën goed kennen. In deze focusgroepen is gesproken over de vraag 'wie is de vrijwilliger?'. Dit leverde drie groepen op die zich in verhouding vaak melden als vrijwilliger:

Mannen en vrouwen tussen de 35 en 50 jaar

- Hbo werk- en denkniveau, vaak werkzaam in het financieel bedrijfsleven, maar regelmatig ook (tijdelijk) zonder baan;
- Motivatie: belangrijk om 'iets' terug' te doen voor de samenleving, soms ook op zoek naar werk in of rond schuldhelpverlening;
- Zo'n vier uur vrijwilligerswerk per week;
- Vindt zichzelf financieel deskundig;
- Niet altijd in staat tot helikopterview, bekijkt de situatie van de klant op niveau van de klant;
- Zoekt zelf veel informatie op internet, en is kritisch over 'opleiden' omdat dit in de vrije tijd moet plaatsvinden. Opleiden moet dus wel iets opleveren.

Jongeren en studenten

- Mannen en vrouwen;
- Tussen 20 en 25 jaar;
- Zeer verschillende studierichtingen, soms nog studerend;
- Nog niet zo veel levenservaring, dus ook niet op gebied van huishoudfinanciën;
- Niet altijd in staat tot helikopterview, bekijkt de situatie van de klant op niveau van de klant;
- Zo'n vier uur vrijwilligerswerk per week;
- Zoekt anders informatie, gebruiken internet en sociale media.

Senioren

- Meer mannen dan vrouwen;
- Hbo werk- en denkniveau;
- Tussen 55 en 75 jaar;
- Gestopt met werken (pensioen, vut et cetera.);
- Werkzaam geweest in financieel bedrijfsleven;
- Is veel met vakantie, tussen mei en september vaak moeilijk inzetbaar;

- Heeft indien thuis veel tijd, tot 20 uur per week;
- Vaak meerdere bezigheden als vrijwilliger;
- Vindt het belangrijk om 'iets' terug te doen voor de samenleving, maar zijn ook op zoek naar zinvolle tijdsbesteding;
- Wil eigen isolement voorkomen;
- Zoekt zelf veel naar informatie op internet.

6 Activiteiten van de vrijwilliger

In de internetenquête is de actieve vrijwilligers gevraagd welke werkzaamheden zij verrichten.

Voor bijna driekwart (74 procent) van de respondenten is helpen bij de huishoudfinanciën de hoofdtaak; 26 procent is wel regelmatig bezig met financiën, ondanks dat dit eigenlijk niet de hoofdtaak van zijn vrijwilligerswerk is.

Tabel 2: Wat voor soort vrijwilligerswerk doet u? (N=476)
Meerdere antwoorden mogelijk

Soort vrijwilligerswerk	Percentage
Op orde brengen van de financiële thuisadministratie	89
Individueel financieel advies en verwijzing	46
Budgetbegeleiding	36
Budgetbeheer (overname van de financiële administratie)	13
Coördinator vrijwilligersproject	10
Algemene begeleiding zoals buddy's	8
Intakegesprekken schuldhulpverlening	8
Hulp bij belastingzaken	7
Collectieve advisering en voorlichting	6
Formulieren invullen	3
Anders	9

Bovenstaande antwoorden zijn als volgt verdeeld over de vier groepen activiteiten uit hoofdstuk 4:

1. Thuisadministratie: 89 procent.
2. Vroegsignalering: 46 procent.
3. Ondersteuning van de schuldhulpverlening: 52 procent.
4. Schuldpreventie en nazorg: 6 procent.

Aandachtspunt is dat 27 procent van de vrijwilligers de administratie van de cliënt geheel overneemt. Met name in projecten voor thuisadministratie wordt nagestreefd de cliënt (weer) zelfredzaam te laten zijn. Daarvoor is het van belang dat de vrijwilliger de cliënt zo veel mogelijk zelf aan het stuur laat. Het is belangrijk dat de vrijwilliger daarvoor de juiste tools aangereikt krijgt.

7 Behoefte vrijwilligers aan kennis

In de enquête hebben we aan respondenten gevraagd of en welke opleiding of voorlichting zij kregen als voorbereiding op hun vrijwilligersbaan, en of zij behoefte hebben aan (aanvullende) bijscholing of voorlichting. De meeste vrijwilligers krijgen voordat zij aan de slag gaan, een basistraining van de vrijwilligersorganisatie of gemeente onder wiens vlag zij opereren. Desondanks heeft een derde van de respondenten geen training gehad voor zij begonnen als vrijwilliger.

Tabel 3: Wat voor een training heeft u gehad? (N=316)

Meerdere antwoorden mogelijk

	Percentage
Training financiële aspecten	32
Training sociale vaardigheden	30
Training inkomensondersteunende maatregelen	23
Geen training, alleen praktijkervaring	23
Geen training	10
Anders	40

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel uur training zij hebben gehad. Sommige respondenten bleken meer dan 100 uur training te hebben gehad. Dit waren vooral (voormalig) professionals. Omdat zij het opleidingsbeeld vertekenen, hebben we deze groep verder niet betrokken in de analyse van deze vragen. Totaal zijn in deze vraag 183 respondenten meegenomen. Hiervan heeft 50 procent 10 uur of minder training gehad. Het meest voorkomend is vier uur training en acht uur training (beide 12 procent).

We hebben ook aan de respondenten gevraagd hoeveel uur training zij ideaal achten. Van de respondenten vindt 50 procent vier tot twaalf uur training ideaal.

Daarnaast is aan de respondenten gevraagd hoe hun ideale training eruit zou zien. De voorkeur van de meeste respondenten (59 procent) gaat uit naar een starttraining in combinatie met een al dan niet vrijblijvende vervoltraining.

Tabel 4: Hoe zou de ideale training eruit zien volgens u? (N=309)

	Percentage
Een starttraining gecombineerd met vervoltrainingen	32
Een starttraining gecombineerd met vrijblijvende thematrainingen	27
Alleen een starttraining van 3 à 4 uur	9
Alleen thematrainingen	8
2 dagen starttraining van 3 of 4 uur	7
Een dag training aan de start	3
Geen starttraining, maar een training als je al een paar maanden bezig bent	3
Anders	12

Bij de antwoordmogelijkheid 'Anders' noemt een aantal respondenten een tweedaagse starttraining, opgevolgd door thematrainingen. Een aantal respondenten noemt hier 'geen training'. Van deze 12 procent zegt een groot deel dat dit heel erg sterk afhangt van de achtergrond van de vrijwilliger.

7.1 Aanvullende training of voorlichting

Ongeveer de helft (51 procent) van de respondenten heeft behoefte aan extra informatie of wil een aanvullende training wil volgen. Onderwerpen die zij in dit kader noemen, zijn inkomensondersteunende maatregelen en schuldhulpverlening.

Tabel 5: Over welke van de onderstaande onderwerpen zou u extra informatie willen hebben of een training willen volgen? (N=476)

Taak	Percentage
Aanvragen van subsidies/toeslagen/gemeentelijke regelingen Denk ook aan PGB, WMO etc.	51
Kennis van schuldhulpverlening	52
Vergroten financiële zelfredzaamheid hulpvragers	45
Benaderen van schuldeisers	39
Herkennen van signalen van financiële problemen	38
Belastingaangifte	37
Eenvoudige gesprek of coachingstechnieken	36
Op orde brengen van administratie	26
Afbetaling van schulden	24
Maken van een begroting	23
Kiezen van financiële producten, lening, spaarrekening	19
Verschil tussen uitgaven die moeten en mogen	16
Weerstaan van verleidingen	15
Verzekeringen	12
Assertiviteit ten opzichte van verkopers	11
Hulp bij het maken van keuzes bij aankopen	10
Waarde van het geld inschatten	6
Betalen van rekeningen	5
Gebruik van verschillende betaalmiddelen	4
Anders	15

Bij de antwoordmogelijkheid 'Anders' wordt een aantal verschillende zaken genoemd, zoals 'hoe leg je zaken uit aan mensen die laaggeletterd zijn' of 'hoe ga je om met vergeetachtigheid bij senioren'. Ook werd er gevraagd naar materiaal voor de begeleiding van allochtonen en naar informatie over gedragsverandering en motiveren van mensen: 'hoe krijg je de cliënt zo ver dat hij zelf aan de slag gaat?'. 'Methodiek' wordt ook een aantal malen genoemd; deze respondenten zouden de cliënt graag volgens een bepaalde methodiek weer op weg helpen. Tot slot wordt 'productkennis' een aantal keer genoemd, bijvoorbeeld over leningen, maar ook over pensioenen.

In de tweede enquête is verder ingegaan op de vraag aan welke specifieke informatie de vrijwilligers behoefte hebben. Tabel 6 laat zien dat de respondenten vooral behoefte hebben aan meer informatie over de gemeentelijke regelingen (64 procent). Tabel 7 laat zien dat 71 procent van de respondenten graag wil weten wanneer een cliënt voor een regeling in aanmerking kan komen.

Tabel 6: Over welke inkomensondersteunende maatregelen zou u nog meer informatie willen? (N=305)

	Percentage
Gemeentelijke regelingen	64
Tegemoetkomingen speciaal voor mensen met extra ziektekosten	52
Belastingsregelingen	49
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	41
Tegemoetkoming op het gebied van school- of studiekosten	37
Huur-, zorg- of kinderopvangtoeslag	34
Kindgebonden budget	32
Ik heb geen behoefte aan meer informatie	16
Anders	11

Tabel 7: Wat zou u over deze regelingen willen weten? (N=305)

	Percentage
Wat de voorwaarden zijn om in aanmerking te komen	71
Waar je meer informatie kan vinden over deze regelingen	53
Hoe de aanvraagprocedure is	46
Waar je ze kunt aanvragen	36

Tabel 8 laat zien aan welke informatie op het gebied van schuldhulpverlening de respondenten behoefte hebben. Iets meer dan de helft van de respondenten zou meer willen weten over de rechten van de schuldenaar. Ook is er behoefte aan inzicht in het soort kosten dat schuldeisers in rekening mogen brengen en in de hoogte van het vrij te laten bedrag. De antwoordmogelijkheid 'Anders' wordt vooral gebruikt door respondenten die geen behoefte hebben aan meer informatie op het gebied van schuldhulpverlening.

Tabel 8: Over welke onderwerpen op het terrein van schuldhulpverlening zou u meer willen weten? (N=296)

	Percentage
Rechten van de schuldenaar	51
Welke kosten de schuldeiser mag doorberekenen aan de schuldenaar	51
Berekening vrij te laten bedrag of het bedrag dat de schuldenaar krijgt als hij in een schuldregeling zit	51
Wanneer je in aanmerking komt voor schuldhulpverlening	49
Wat de positie van de deurwaarder is	47
Rechten van de schuldeiser	45
Hoe het minnelijke traject werkt	44
Hoe het wettelijke traject werkt	44
Loonbeslag	39
Waar iemand zich voor schuldhulpverlening moet aanmelden	26
Anders/geen behoefte aan extra informatie	18

8 Kenmerken van de cliënt

Vrijwilligers verschillen van elkaar in het aantal cliënten dat zij begeleiden. Van de 316 respondenten hebben er 96 één cliënt. De helft van de respondenten begeleidt maximaal twee cliënten.

De respondenten is gevraagd hoe zij hun cliënten zouden omschrijven. Aangezien een deel van de respondenten meerdere cliënten begeleidt, tellen de percentages in onderstaande tabellen op tot meer dan 100 procent.

De gemiddelde cliënt is alleenstaand. Hij is tussen de 35 en 45 jaar oud, heeft alleen voortgezet onderwijs gevolgd, en heeft schulden. Van alle cliënten heeft 69 procent schulden. Van de respondenten zegt 67 procent dat hun cliënt hulp nodig heeft bij óf de aanmelding óf het schuldhulpverleningstraject. Twee derde van de cliënten heeft dus te maken met een problematische schuldsituatie.

Tabel 9 laat zien dat drie kwart van de respondenten cliënten begeleidt die alleen voortgezet onderwijs of lager hebben gehad. Een derde van de respondenten begeleidt ook cliënten met een opleiding op mbo-niveau; 16 procent van de respondenten begeleidt ook cliënten met een opleiding op hbo-/universitair niveau.

Tabel 9: Welk opleidingsniveau heeft uw cliënt? (N=306)

	Percentage	N
Voortgezet onderwijs of lager	73	222
Mbo	36	109
Hbo/universitair	16	49

Tabel 10: In welk type huishouden woont uw cliënt? (N=306)

	Percentage	N
Alleenstaand	63	192
Alleenstaand met minderjarige kinderen	42	129
Alleenstaand met meerderjarige kinderen	15	47
Gezin met minderjarige kinderen	28	87
Gezin met meerderjarige kinderen	12	36
Getrouwd of samenwonend zonder kinderen	21	64
Anders	8	25

Tabel 11: In welke leeftijdscategorie valt uw cliënt? (N=306)

	Percentage	N
Tot 25 jaar	15	45
25 tot 35 jaar	34	103
35 tot 45 jaar	45	138
45 tot 55 jaar	41	124
55 tot 65 jaar nog aan het werk	21	63
55 tot 65 jaar met vroegpensioen	23	69
65 jaar en ouder	36	109

Tabel 12: Welke kenmerken zijn op uw cliënt van toepassing? (N=306)

	Percentage	N
Hij/zij zit in de schulden	69	211
Hij/zij is niet sociaal vaardig	37	113
Hij/zij is communicatief niet sterk	37	113
Hij/zij spreekt slecht Nederlands	35	108
Hij/Zij heeft een laag IQ	29	88
Anders	33	102

In tabel 12 zegt 31 procent van de respondenten die de antwoordmogelijkheid 'Anders' hebben gebruikt, dat de cliënt ziek is (vaak psychisch, soms ook lichamelijk). Van alle respondenten geeft dus 10 procent dit antwoord. Wanneer dit antwoord één van de standaardantwoorden zou zijn geweest bij deze vraag, zouden naar verwachting meer respondenten dit antwoord gegeven hebben.

Tabel 13: Heeft u een idee waarom de klant zich heeft aangemeld voor ondersteuning? (N=306)

	Percentage	N
Hij/zij is doorverwezen	62	189
Hij/ zij zat diep in de schulden	52	160
Hij/zij had vooral behoefte om met iemand te praten	21	64
De klant is een bekende van mij, ik heb mijn hulp aangeboden	13	41
Geen idee	1	3
Anders	26	78

9 Behoeft van de cliënt

De respondenten is gevraagd aan welke ondersteuning hun cliënten behoefte hebben. Bijna alle cliënten hebben hulp nodig bij het ordenen van de administratie. Dit is niet opmerkelijk, omdat een relatief groot deel van de respondenten actief is in een thuisadministratieproject. Van de cliënten heeft 86 procent bovendien hulp nodig bij het aanvragen van toeslagen. Daarnaast vinden veel cliënten het lastig om onderscheid te maken tussen uitgaven die 'moeten' en uitgaven die 'mogen'. De meeste respondenten zeggen dat zij hun cliënten goed kunnen ondersteunen bij deze hulpvragen.

Tabel 14: Waar hebben uw cliënten ondersteuning bij nodig? Onderscheid tussen hulp bieden, hulp nodig en geen hulp nodig (in procenten).

	Vrijwilliger begeleidt of doet dit voor cliënt	Clïent vindt het moeilijk maar de vrijwilliger kan niet helpen	Geen hulp bij nodig / niet van toepassing
Op orde brengen administratie	94	2	5
Aanvragen subsidies/toeslagen/ gemeentelijke regelingen	86	3	10
Verschil tussen uitgaven die moeten en mogen	70	6	24
Maken van een begroting	69	5	27
Betalen van rekeningen	62	4	33
Belastingaangifte	61	11	25
Afbetaling van schulden	60	6	35
Benaderen van schuldeisers	59	5	37
Verzekeringen	59	6	35
Hulp bij aanmelding schuldhelpverlening	58	4	38
Ondersteuning tijdens schuldhelpverleningstraject	55	2	44
Weerstaan van verleidingen	46	13	41
Waarde van geld inschatten	44	7	49
Kiezen van financiële producten, lening, spaarrekening	42	7	51
Assertiviteit t.o.v. verkopers	40	9	51
Gebruik diverse betaalmiddelen	38	4	58
Hulp bij maken keuzes bij aankopen	35	8	57

Respondenten is gevraagd of cliënten ondersteuning nodig hebben bij andere activiteiten dan die in tabel 14. Genoemd werden:

- Begrijpend lezen, met name van brieven die cliënten ontvangen;
- Het bieden van een luisterend oor;
- Manieren bedenken om te besparen;
- Niet alleen contacten met schuldeisers maar met allerlei instanties;
- Gedrag van de cliënt, vooral om hem ertoe te bewegen meer hulp te zoeken;
- Kiezen van een aanbieder, bijvoorbeeld energieaanbieder of verzekeraar;
- Informatie over pensioen.

Eenmalig werd genoemd: sparen, zelfvertrouwen en de volgorde waarin je de problemen gaat aanpakken.

Van de respondenten zegt 13 procent dat de cliënt moeite heeft met het weerstaan van verleidingen, maar dat hij niet beschikt over mogelijkheden hem daarin te ondersteunen.

Tabel 15 laat zien hoe vaak de respondenten contact hebben met hun cliënten. Gemiddeld is er wekelijks of om de week contact.

Tabel 15: Hoe vaak begeleidt u de cliënt? (in procenten) (N=316)

	2 keer per week	1 keer per week	2 keer per maand	1 keer per maand	1 keer in de 2 maanden	Minder	N.v.t.
In de eerste maand	19	54	15	6	1	0	4
In tweede en derde maand	7	43	28	13	2	1	5
3 tot 6 maanden	2	26	29	25	4	3	11
6 tot 9 maanden	2	12	21	29	8	7	21
9 maanden tot een jaar	2	8	14	29	7	11	29
Na een jaar	1	5	8	18	7	15	45

Tabel 16 laat zien waar de cliënten volgens de respondenten het meest bij gebaat zijn.

Tabel 16: Met welke ondersteuning van u als vrijwilliger is uw cliënt het meest gebaat?
Kruis maximaal drie antwoorden aan. (N=296)

	Percentage
Het op orde brengen van de administratie	89
Het bieden van een luisterend oor	43
Verhelderen van de werkwijze van instanties en uitleg geven van brieven	41
Ondersteuning bij het schuldhelpverleningsproces	30
Het helpen bij aanvragen van inkomensondersteuning	27
Het maken van een begroting	26
Het doorverwijzen naar andere instanties	15
Het maken van een bespaarplan	11
Anders	4

10 De aard van de begeleiding

In de focusgroep hebben vertegenwoordigers van de vrijwilligersorganisaties met elkaar van gedachten gewisseld over de vraag hoe de begeleiding van de cliënten er in die ideale situatie uitziet. Alle vrijwilligersorganisaties vinden het belangrijk dat de vrijwilliger naast de cliënt staat. Een vrijwilliger is geen hulpverlener. Hij mag het roer niet overnemen van de cliënt. Wel is het van belang dat de vrijwilliger de cliënt handvatten geeft om zelf aan de slag te kunnen. In de eerste fase moet de vrijwilliger ondersteunen bij het verkrijgen van overzicht in de financiën. Vervolgens moet de begeleiding erop zijn gericht dat de cliënt zijn administratie op orde kan houden.

Eén van de belangrijkste aandachtspunten die alle vrijwilligersorganisaties noemden, is dat de vrijwilliger snapt welke ondersteuning hij nog wel, en welke hij niet kan bieden (grensbewaking). Onacceptabel is bijvoorbeeld dat de vrijwilliger gaat pinnen voor de cliënt of hem geld leent, of regelingen voor hem treft. De vrijwilligersorganisaties zien hun vrijwilligers, met alle begrip voor hun positie, vaak worstelen met deze vraag. Hoe ver mag je betrokkenheid strekken bij een persoon die je elke week in je vrije tijd ziet? 'Niet te betrokken' is dus het antwoord. Naast financiële vaardigheden is dat een vaardigheid die getraind kan en moet worden, vinden alle vrijwilligersorganisaties.

11 Wensen van de gemeenten

Via een internetenquête, een aantal diepte-interviews en een discussie in het platform Schuldhelpverlening van Stimulansz en Nibud is onderzocht hoe gemeenten aankijken tegen de inzet van vrijwilligers. Aan de internetenquête namen 27 gemeenten deel; 13 daarvan werken met vrijwilligers. De diepte-interviews zijn gehouden met vertegenwoordigers van 15 gemeenten; 9 daarvan zetten vrijwilligers in. De resultaten van zowel de enquête als de interviews zijn besproken in het eerdergenoemde platform Schuldhelpverlening.

De resultaten van al deze onderzoeksmethoden overlappen elkaar voor een belangrijk deel. Dit sterkt ons in de gedachte dat de resultaten redelijk betrouwbaar zijn, ondanks dat zowel de enquête als de interviews zijn afgenomen onder een beperkt aantal respondenten. In de tabellen hierna staan de resultaten van de enquête.

Samengevat zijn gemeenten geïnteresseerd, maar ook kritisch over de inzet van vrijwilligers. Mede dankzij de eenmalige subsidie zijn er inmiddels vrijwilligers actief in een brede groep gemeenten. Naast enthousiaste reacties hierover zijn er ook kritische geluiden. Daarnaast blijkt de financiering van het vrijwilligerswerk op diverse plekken een issue te zijn.

Tabel 17: Wat is de overweging geweest om vrijwilligers in te gaan zetten? (N=13)

	Aantal gemeenten
Wij kregen een aanbod van vrijwilligersorganisatie	5
Wij zagen de vrijwilliger als aanvulling op ons bestaande palet aan diensten en producten	4
Bezuinigen	0
Overig, namelijk	4

Bij de antwoordmogelijkheid 'Overig, namelijk' in tabel 18 is verder genoemd:

- Er is nog geen overweging geweest en dus ook vanuit de gemeente nog geen lijn.
- Het ondersteunen van oudere mensen in hun carrièreswitch.
- Vanuit amendement Spekman extra gelden gekregen voor inzet vrijwilligers voor specifieke doelgroepen. In dit geval ex-gedetineerden bij het Veiligheidshuis.
- Zij doen dat wat wij wel willen, maar niet mogen doen.

In één van de diepte-interviews wordt verder als reden genoemd dat een wethouder expliciet vroeg om de inzet van vrijwilligers bij de uitvoering van schuldhelpverlening.

Tabel 18: Wat moeten vrijwilligers kunnen? Hieronder staat een aantal vaardigheden van vrijwilligers. Geef aan hoe belangrijk u vindt dat de vrijwilliger over de betreffende vaardigheid beschikt (in aantal gemeenten). (N=13)

	Heel belangrijk	Belangrijk	Niet zo belangrijk	Helemaal niet belangrijk
Ze moeten papieren kunnen ordenen en een begroting kunnen maken.	7	6	0	0
Ze moeten kunnen adviseren bij besparen.	1	8	4	0
Ze moeten kunnen helpen met het aanvragen van inkomensondersteunende maatregelen.	7	6	0	0
Ze moeten inzicht hebben in het proces van gedragsverandering.	0	5	6	2
Cliënt begeleiden naar financiële zelfredzaamheid.	2	2	7	2
Ze moeten een soort buddy zijn, de cliënt steunen.	5	5	3	0
Ze moeten helpen met de intake in de schuldhulpverlening.	0	7	5	1
Ze moeten toewerken naar stabilisatie, zodat er geen nieuwe schulden ontstaan.	1	4	6	2

Andere resultaten bij deze tabel zijn:

- Motiveren om hulp te aanvaarden;
- Vertalen van de dingen die cliënt aan het loket van schuldhulpverlening heeft gehoord;
- Kennis van schuldhulpverlening;
- Goed weten wat de grenzen zijn en wat aan de professional moet worden overgelaten;
- Goed inzicht in de inkomensondersteunende maatregelen;
- Goed weten hoe je moet omgaan met lopende betalingsverplichtingen.

Tabel 19: Hoe borgt u de kwaliteit van het werk dat de vrijwilligers doen en hoe zorgt u dat de vrijwilligers uniform werken? (N=13)

	Aantal gemeenten
De verantwoordelijkheid ligt geheel bij de vrijwilligersorganisatie.	5
Door het aanbieden van een training.	5
De verantwoordelijkheid ligt bij de vrijwilligersorganisatie maar wij verwachten een rapportage.	4
Anders namelijk: begeleiding van een professional van een welzijnsorganisatie, in gesprek blijven en door met de vrijwilligers hun resultaten te bekijken.	3

Aanvullend op de resultaten in tabel 19 is dat vier gemeenten binnen de eigen organisatie vaste aanspreekpunten hebben voor de vrijwilligers. Voordeel voor de vrijwilligers is dat zij precies weten bij wie ze terecht kunnen met vragen. Voordeel voor de gemeente is bovendien dat zij 'hun' vrijwilligers redelijk snel leren kennen en daardoor een redelijk goed beeld krijgen van wat ze goed doen of juist niet. Overigens geldt dit laatste alleen wanneer de vrijwilligers worden ingezet als ondersteuning van professionals. De kwaliteitsborging van thuisadministratieprojecten zien gemeenten vooral als een taak van de vrijwilligersorganisaties. Hierbij gaat het namelijk vaak om cliënten die niet op één of andere manier ook cliënt zijn van de gemeente.

Gemeenten zijn zich overigens allemaal bewust van het belang van betrouwbare vrijwilligers. Als er op enig moment misbruik gemaakt zou worden van een cliënt onder de vlag van de gemeente, dan voorzien de meeste gemeenten politiek wel een risico op averij. Het screenen en trainen van vrijwilligers vinden ze daarom heel belangrijk. Vanzelfsprekende instapeisen zijn een hbo werk- en denkniveau en een verklaring van goed gedrag.

Tabel 20: Levert de inzet van vrijwilligers meerwaarde op?
Meerdere antwoorden mogelijk

	Aantal gemeenten
Ja, voor de schuldenaar	13
Ja, voor de gemeente	12
Ja, voor de ketenpartners (bijvoorbeeld maatschappelijk werk)	10
Nee	0

Alle gemeenten die vrijwilligers inzetten, raden andere gemeenten aan dat ook te doen. Dit geldt voor zowel de 13 deelnemers aan de enquête die al vrijwilligers inzetten, als voor de 9 deelnemers aan de diepte-interviews die dit doen. Vrijwilligers zijn intrinsiek

gemotiveerd voor hun werk en de afstand tot hun cliënten is klein. Deze combinatie maakt dat vrijwilligers soms dingen voor elkaar krijgen, die een professional niet lukt. Voor een schuldenaar kan de vrijwilliger echt dat ene maatje zijn die hem helpt het zware traject van een schuldregeling wél vol te houden. Daarbij zijn vrijwilligers goedkoper; gemeenten kunnen ze inzetten voor taken die te duur zijn om door betaalde krachten te laten uitvoeren (thuis de administratie doornemen, alle paperassen ordenen et cetera).

Tijdens de diepte-interviews is gesproken over de vraag of gemeenten de vrijwilligers een vergoeding betaalden. Van de negen gemeenten waarvoor deze vraag relevant was, betalen acht een vergoeding of subsidie aan de vrijwilligers(organisatie). Dat gebeurt bijvoorbeeld door:

- een subsidie van 70.000 euro per jaar te verstrekken, waarvan de vrijwilligersorganisatie een vaste kracht betaalt. Die persoon is verantwoordelijk voor de werving van vrijwilligers en coördineert tevens hun werkzaamheden.
- de vrijwilligersorganisatie 300 euro te betalen voor elk dossier dat door een vrijwilliger wordt uitgevoerd. De vrijwilligersorganisatie gebruikt dat geld voor de coördinatie van de werkzaamheden en voor training van de vrijwilligers.
- drie gemeenten subsidiëren de lokale vrijwilligerscentrale die onder meer vrijwilligerswerk op het terrein van de huishoudfinanciën uitvoert.

Drie van de acht gemeenten die de vrijwilligersorganisatie een vergoeding betalen, verwachten overigens dat de beschikbare middelen voor vrijwilligerswerk in de toekomst zullen afnemen.

Eén gemeente werkt samen met een groot landelijk financieringsbedrijf. Eén keer per week komen vier tot vijf medewerkers als vrijwilliger naar de gemeente, om schuldenaren te helpen met het ordenen van hun papieren. De gemeente stelt de ruimte ter beschikking waar schuldenaren en vrijwilligers samen aan het werk gaan; verder is deze dienstverlening gratis voor de gemeente.

De gemeenten die (nog) geen vrijwilligers inzetten, is gevraagd of zij daar geld voor over zouden hebben. Veel vrijwilligersorganisaties stellen namelijk een reële onkostenvergoeding als voorwaarde voor de inzet van hun vrijwilligers. Drie van de vijf gemeenten zien daarin geen probleem; een vierde zou daarvoor een overtuigend verhaal moeten hebben voor het college van B&W. De vijfde gemeente denkt dat zijn organisatie zou afzien van de inzet van vrijwilligers wanneer hieraan kosten zouden zijn verbonden.

12 Vrijwilligersorganisaties in relatie tot de gemeente

Dit hoofdstuk bespreekt een aantal onderwerpen die betrekking hebben op alle vormen van vrijwilligerswerk waarbij gemeenten betrokken zijn. Het gaat om:

- Moeite met subsidie aanvragen;
- Betere contacten tussen vrijwilligersorganisaties en gemeenten;
- (De dekking van) een vrijwilligersverzekering.

Uiteraard hebben deze punten ook betrekking op vrijwilligerswerk in het kader van huishoudfinanciën.

Van alle vrijwilligersorganisaties die contacten hebben met gemeenten, ervaart ongeveer de helft in meer of mindere mate problemen bij het aanvragen van subsidie. Als lastig wordt ervaren de lange termijn die gemeenten nodig hebben voor de afhandeling van subsidieverzoeken en voor de verantwoordingsprocedure c.q. bewijslast (NOV, 2010).

Tweederde van de vrijwilligersorganisaties ervaart problemen in de contacten met de gemeente. Zo wordt een vast contactpersoon vaak gemist en zouden de gemeentelijke diensten hun beleid beter op elkaar kunnen afstemmen.

Gemeenten die voor bepaalde activiteiten vrijwilligers inschakelen, zorgen er bijna allemaal voor dat de vrijwilligers tijdens hun werk verzekerd zijn tegen schade en/of aansprakelijkheid (collectieve vrijwilligersverzekering). Toch blijken lang niet alle vrijwilligersorganisaties hiervan op de hoogte te zijn, of weten zij niet wat die verzekering precies inhoudt.

13 Aanbevelingen

Dit rapport bevat beelden over de inzet van vrijwilligers vanuit zowel de vrijwilligersorganisaties, de vrijwilligers als gemeenten. Door bij deze drie partijen afzonderlijk informatie te verzamelen, kunnen we hier aanbevelingen uitwerken die bijdragen aan het gemeenschappelijk doel: het verschil maken voor al die mensen die moeite hebben om hun financiën op orde te houden maar het met een beperkt zetje (weer) prima redden! Deze aanbevelingen geven het antwoord op onze hoofdvraag:

Wat is er nodig om vrijwilligers op een effectieve wijze in te zetten bij de uitvoering van thuisadministratie, schuldhulpverlening en schuldpreventie?

Implementatie van de aanbevelingen kan bijdragen aan de verdere ontwikkeling van dit nieuwe jonge veld van vrijwilligerswerk waaraan zo veel mensen behoefte hebben. Een deel van de aanbevelingen heeft betrekking op de individuele vrijwilliger. Omdat deze doorgaans onder de vlag van een vrijwilligersorganisatie werkt, hebben we deze daar opgenomen.

In de aanbevelingen is veel aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening. Tijdens dit onderzoek hebben we gemerkt dat er vaak veel van vrijwilligers wordt gevraagd. Zowel de gemeente, de vrijwilligersorganisatie als de vrijwilliger zelf zal zijn grenzen moeten bewaken. Onderlinge afstemming is daarin cruciaal, maar ook training/begeleiding van de vrijwilliger.

13.1 Aanbevelingen voor gemeenten

Zet vrijwilligers in op specifieke activiteiten

Een vrijwilliger is geen professional. Kies daarom heel bewust waar je vrijwilligers voor inzet. Zowel qua type activiteiten (thuisadministratie, ondersteuning primair proces SHV et cetera) als qua dossiers (zet hen niet in op zware multiproblematiek). Kies bij type activiteiten voor een mix die aansluit op wat er al voorhanden is. Vaak levert een gefocuste inzet met massa (bijvoorbeeld alleen thuisadministratie of alleen ondersteuning van de schuldhulpverlening) voor een gemeente die net begint met de inzet van vrijwilligers meer op dan een poging om vrijwilligers direct voor alle activiteiten in te zetten.

Incasseer de meerwaarde van de positie van de vrijwilliger

Maak ook gebruik van het gegeven dat vrijwilligers geen professional zijn. Ze hebben 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 en het vertrouwen bij de cliënt om die dingen voor elkaar te krijgen die de professional alleen niet bereikt. Kies bijvoorbeeld bewust voor dat tijdrovender maar effectievere contact aan de keukentafel in plaats van in de spreekkamer.

Garandeer minimale kwaliteit door eisen te stellen aan de in te zetten vrijwilligers

Het feit dat iemand een activiteit vrijwillig uitvoert, betekent niet dat je als gemeente geen eisen mag stellen. Zeker als de activiteiten onder jouw vlag plaatsvinden, dan loont het de moeite om minimale eisen te stellen aan de in te zetten vrijwilligers. Denk in dit kader bijvoorbeeld aan een serieuze selectieronde door de vrijwilligersorganisatie waarin ook vrijwilligers (kunnen) afvallen. Bijvoorbeeld omdat het noodzakelijk is om affiniteit te hebben met de zelfstandigheid van de cliënt, of een verklaring van goed gedrag en natuurlijk dat de vrijwilliger een adequate training heeft gevolgd en op het eigen terrein bij blijft.

Daarnaast is het ook belangrijk te kijken naar de match die je maakt tussen enerzijds de soort activiteit en het type vrijwilliger. Een senior die drie maanden per jaar in het buitenland verblijft, kan niet op intensieve begeleiding voor een jaar worden ingezet. Het helpen bij de intake zou bijvoorbeeld wel kunnen. Anderzijds is er de match tussen cliënt en vrijwilliger. Hierbij kan de vrijwilligersorganisatie een belangrijke rol spelen.

Wees bereid om geld uit te geven aan effectief vrijwilligerswerk

Het gegeven dat iemand voor de uitvoering van bepaalde activiteiten niet wordt betaald, betekent niet dat de inzet van vrijwilligers gratis is. Een training, reiskosten of andere onkosten moeten worden betaald. Het is heel reëel dat vrijwilligersorganisaties aan gemeenten die baat hebben bij de inzet van vrijwilligers om een bijdrage vragen. Wat overigens niet betekent dat van vrijwilligersorganisaties niet mag worden gevraagd dat zij ook zelf voorzien in de financiering van hun activiteiten.

Ga na welke vrijwilligersorganisaties bij u in de gemeente actief zijn

Uit ons onderzoek blijkt dat er in één gemeente vaak meerdere vrijwilligers actief zijn. Probeer daar zicht op te krijgen en in elk geval met de vrijwilligersorganisatie afspraken over doorverwijzing te maken. 69 procent van de cliënten van vrijwilligers hebben schulden, een aantal van uw cliënten wordt waarschijnlijk begeleid door de vrijwilligers. Gebruik dit in het voordeel van de cliënt.

13.2 Aanbevelingen voor vrijwilligersorganisaties

Anticipeer in je organisatie op het feit dat een vrijwilliger actief wordt uit zingeving

Voor de meeste vrijwilligers geldt dat hun belangrijkste aanleiding om actief te worden is dat zij iets zinvol willen doen met de tijd die ze beschikbaar hebben. Dat betekent dat het van groot belang is dat zij voldoening halen uit wat ze doen. Bij de organisatie van het vrijwilligerswerk, is het in deze context van belang om telkens de vraag te

blijven stellen: organiseren wij deze activiteit zo dat we aansluiten op de aanleiding voor onze mensen om actief te worden? Heel concreet kan het gegeven dat zingeving de aanleiding is om actief te worden een reden zijn om niet van je mensen te vragen dat zij gaan tijdschrijven. Ook niet als de gemeente daarom nadrukkelijk verzoekt.

Maak van vrijwilligerswerk bij huishoudfinanciën een eigen tak van sport

De wereld van de huishoudfinanciën is best complex. Een vrijwilliger moet echt goed weten wat hij doet en als vrijwilligersorganisatie moet je niet zomaar de eerste de beste inzetten. Om recht te doen aan de kwetsbaarheid van de cliënten en de belangen van een gedegen inzet, verdient het aanbeveling dat vrijwilligerswerk echt een eigen tak van sport is. Hieraan kan onder meer uiting worden gegeven door medewerkers of leden specifiek aan te wijzen als portefeuillehouder vrijwilligerswerk bij huishoudfinanciën. Deze portefeuillehouder kan dan borgen dat wordt voorzien in de noodzakelijke randvoorwaarden zoals een gedegen training, adequate werving en duurzame financiering.

Garandeer dat de vrijwilligers een adequate training krijgen

Om anderen bij te staan hun financiën op orde te krijgen en te houden zijn sociale vaardigheden misschien nog wel belangrijker dan financiële kennis. Het is van groot belang dat vrijwilligers de administratie van de ander niet overnemen, maar deze in een gecontroleerde omgeving ondersteunen om nieuwe vaardigheden aan te leren. Dit betekent vooral samen een budget maken, samen afwegingen maken, controleren of de ander tijdig de juiste acties uitvoert maar nooit het werk van de ander overnemen. Het aanleren waar de grenzen van de vrijwilliger liggen en hoe hij deze bewaakt is in de training net zo belangrijk als het bijbrengen van kennis over budgetteren en inkomensondersteunende voorzieningen.

Zoek naar duurzame financieringsbronnen

Dankzij de eenmalige subsidie van SZW worden er op dit moment tal van projecten opgezet. Gezien de grote interesse bij gemeenten om vrijwilligers in te zetten en de vele Nederlanders die moeite hebben om hun financiën op orde te houden, zal de vraag naar dit vrijwilligerswerk nog wel even voortduren. Aan de uitvoering van vrijwilligerswerk zitten echter ook kosten. Op dit moment kunnen vrijwilligersorganisaties bij de gemeenten waarmee zij samenwerken vaak nog wel enige subsidie krijgen. Maar gezien de huidige bezuinigingsopgave bij veel gemeenten, is het maar de vraag of die mogelijkheden in de bestaande omvang blijven. Het is zeker maar de vraag of de omvang van het vrijwilligerswerk dat nu tot stand komt met de eenmalige subsidie straks kan worden gecontinueerd. Om niet alleen afhankelijk te zijn van gemeentelijke subsidie is het van groot belang dat vrijwilligersorganisaties ook nagaan welke andere mogelijkheden er zijn van sponsoring. Gemeenten zullen eerder geneigd zijn bij te dragen als je als vrijwilligersorganisatie ook andere financiers hebt.

Literatuurlijst

Bleeker, D., Westhof, F. en Vroonhof, P. (2010). *Monitor betalingsachterstanden 2010*. Zoetermeer: Panteia/SZW

Dekker, P. & J. Sprangers (2009), *Vrijwilligerswerk in meervoud*. SCP: Den Haag

Nibud (2009). *Geldzaken in de praktijk*. Utrecht: Nibud

NOV (2010), *Vrijwilligerswerk beter geregeld*. NOV: Utrecht

NVVK (2010) *Jaarverslag 2010*. NVVK: Den Haag

p 16 voor de jaren 2008 en 2009 en een schatting van de NVVK over 2010

Vrijwilligers; soort organisaties en vrijwilligerswerk in uren per week. Tabel op website Statline, Centraal Bureau voor de Statistiek

(<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=80806NED&D1=0-7,14&D2=a&D3=0&D4=0&D5=0&D6=0&D7=a&HDR=T&STB=G1,G2,G3,G4,G5,G6&VW=T>)

Bijlage 1

Voor deze rapportage is op verschillende manieren informatie verzameld. Deze bijlage bevat een toelichting op de volgende verrichte activiteiten:

- een brede internetenquête die is ingevuld door 476 vrijwilligers;
- een verdiepende internetenquête die is ingevuld door 316 vrijwilligers;
- beperkte literatuurstudie naar de inzet van vrijwilligers in Nederland;
- diepte-interviews met gemeenten (waarvan 9 al vrijwilligers inzetten);
- focusgroep met diverse vrijwilligersorganisaties;
- presentatie en discussie met deelnemers van platform Schuldhulpverlening van Stimulansz en het Nibud.

Breedte enquête

In de eerste plaats heeft het Nibud een enquête uitgezet via zijn website en de vrijwilligersorganisaties. Via nieuwsberichten en nieuwsbrieven zijn vrijwilligers die zich bezighouden met financiën van hun cliënten opgeroepen om te reageren. De enquête kon worden ingevuld in september en oktober 2010. Respondenten konden de enquête maar één keer invullen. In totaal leverde dit 476 respondenten die de enquête op een bruikbare wijze hebben ingevuld.

Verdiepende enquête

De groep respondenten die de enquête hebben ingevuld, heeft het Nibud enkele maanden later nogmaals benaderd om mee te werken aan een vervolgonderzoek. Aan deze tweede enquête hebben 316 vrijwilligers meegewerkt.

Literatuurstudie

Om een beeld te krijgen van de (on)mogelijkheden van de inzet van vrijwilligers in combinatie met professionals is een beperkte literatuurstudie uitgevoerd.

Diepte-interviews

Om een goed beeld te hebben van de behoeften van gemeente heeft de ANBO met 15 gemeenten diepte-interviews gevoerd over hun wensen, mogelijkheden en beelden bij de inzet van vrijwilligers. Van die 15 gemeenten zijn er 9 die al vrijwilligers inzetten en 6 die dat nog niet doen.

Focusgroep

Het Nibud heeft een focusgroep gevormd, die tweemaal in september bijeen is gekomen. Aan de focusgroep hebben de volgende organisaties deelgenomen: gemeente Leeuwarden, Bureau Quitte Zaandam, Humanitas - afd. Heuvelrug, Humanitas - District Zuid, Humanitas - afd. Rotterdam Thuiszorg, Humanitas - afd. Amstelland, vrijwilliger van Activa te Zutphen, Rode Kruis Utrecht Midden, Stichting Algemene Hulpdienst Harderwijk, vrijwilliger van Stadsring 51 te Amersfoort, gemeente

Den Haag Dienst SZW OpMaat, Financiële Dienstverlening, Vluchtelingenwerk Nederland en Landelijk Steunpunt Thuisadministratie. Met de focusgroep is besproken wat vrijwilligers nu doen, waartoe zij in staat zijn en hoe zij de schuldhulpverlening kunnen ondersteunen. Daarbij is er gefocust op wat de competenties van de vrijwilliger zijn en wat er dan van de vrijwilligersorganisatie en de gemeente verwacht wordt.

Platform Schuldhulpverlening

Drie keer per jaar organiseren het Nibud en Stimulansz een bijeenkomst met gemeenten over de uitvoering van schuldhulpverlening. Tijdens een van de bijeenkomsten is er gesproken over de (on)mogelijkheden van vrijwilligers.