



**A. (AnneMieke) Sprenger**

Projectcoördinator Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

**M. (Marion) Weijers**

Senior adviseur budgetvoorlichting Nibud

## NIBUD ONTWIKKELT HANDREIKING KWALITEITSBORGING

# Hoe de kwaliteit in de thuisadministratie te borgen?

De samenleving kan niet meer zonder vrijwilligers in de thuisadministratie. Zij spelen een belangrijke rol bij het voorkomen van problematische schulden en het vergroten van de zelfredzaamheid. Ze vullen steeds vaker de ondersteuning door beroepskrachten aan. Maar hoe weet je of een organisatie die met vrijwilligers werkt ook kwaliteit levert? Het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) ontwikkelde de handreiking *Kwaliteitsborging*. Een leidraad voor gemeenten en (vrijwilligers)organisaties met aandachtspunten om de kwaliteit onder de loep te nemen en systematisch te waarborgen.

### Waarom een handleiding *Kwaliteitsborging*?

#### *Vrijwilliger thuisadministratie, grote verantwoordelijkheid*

Het Nibud streeft naar het vergroten van de zelfredzaamheid van consumenten in de huishoudfinanciën en heeft extra aandacht voor kwetsbare groepen in de samenleving. Mensen die een beroep doen op vrijwilligers in de thuisadministratie, behoren vaak tot deze kwetsbare groepen. De vrijwilliger thuisadministratie heeft in de ondersteuning van de kwetsbare mens een grote rol en dus een grote verantwoordelijkheid.

#### *Deskundigheid bevorderen én kwaliteit leveren*

Vrijwilligers in de thuisadministratie zijn enthousiaste mensen en erg leergierig. Ze willen dolgraag die rol op zich nemen en deskundig werk leveren. Om de verantwoordelijkheid aan te kunnen, is een goede basistraining een eerste vereiste, maar uit het werkveld kwam tevens de behoefte naar voren aan eenduidige kwaliteitscriteria om naast deskundigheid ook kwaliteit te kunnen borgen. Bijvoorbeeld om naast permanente educatie van vrijwilligers en coördinatoren, ook een transparant systeem te hebben voor een goede match tussen hulpvrager en vrijwilliger. Een goed geïmplementeerd universeel kwaliteitsborgingsysteem bevordert niet alleen de duurzaamheid van de deskundigheid van de vrijwilliger maar ook het efficiënt en effectief inschakelen van partners in de keten.

#### **Voor de gemeente of geldverstrekker en de vrijwilligersorganisatie**

Het mes snijdt aan twee kanten. De handreiking helpt de opdrachtgever, vaak een gemeente of een andere organi-

satie die vrijwilligers wil inschakelen bij de ondersteuning in de thuisadministratie, om kritisch naar een (vrijwilligers)organisatie te kijken. Maar ook biedt het de vrijwilligersorganisatie de gelegenheid om zichzelf tegen het licht te houden. De checklist biedt aanknopingspunten voor het realiseren van een eventueel gewenste verbetering.

#### **Totstandkoming handreiking**

Het Nibud kan als landelijke organisatie zorgen voor de inhoudelijke onderbouwing van de handreiking *Kwaliteitsborging*. Daarnaast heeft het Nibud het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) betrokken bij de totstandkoming. Het LSTA is in 2006 gestart als steunpunt voor hulpvragers, vrijwilligers en organisaties en richt zich sinds begin 2015 als stimuleringsnetwerk op vrijwilligersorganisaties, gemeenten en bedrijven. Het adviseert hoe je kwaliteit organiseert, bewaakt en verbetert. Het LSTA helpt gemeenten en lokale organisaties, die zich bezighouden met financiële zelfredzaamheid, om de dienstverlening beter op elkaar af te stemmen en samen te werken.

Daarbij hoort ook een handreiking voor lokale organisaties en gemeenten en een advies over het verbeteren van de ondersteuning. *Kwaliteitsborging* sluit daar goed op aan. Het LSTA adviseert dat alle organisaties die iets doen met financiële zelfredzaamheid zorgdragen voor kwaliteit en regie daarop, zodat ze hulpvragers veilig en betrouwbaar ondersteunen. Ook moet er voldoende budget zijn, niet alleen voor werving en selectie, maar ook voor scholing en begeleiding van vrijwilligers.

## Hoe het werkt

Met de handreiking Kwaliteitsborging kan iedere organisatie toetsen of ze aan deze kwaliteitseisen voldoet en zelf kijken waar verbetering nodig is. De handreiking is gratis te downloaden in de winkel van de Nibud-site.

### *Plannen, doen, checken, aanpassen, evalueren*

Kwaliteitsborging is een cirkel van plannen, doen, checken, aanpassen en evalueren. Door deze cirkel steeds weer te doorlopen, til je de kwaliteit naar een hoger plan. Plannen en evalueren zijn schakels die absoluut niet mogen ontbreken maar in de praktijk blijkt dat vrijwilligersorganisaties dat vaak lastig vinden. Logisch, vrijwilligers willen vooral mensen ondersteunen en niet hun tijd moeten verdoen met het registreren van allerlei zaken. Toch zien organisaties ook de noodzaak van meten; ze zijn immers afhankelijk van de financiën van gemeenten of andere financiers.

### *Checklist*

In de handreiking Kwaliteitsborging zit een handige checklist met een afvinkfunctie. De checklist behandelt de deskundigheid en werkwijze van de vrijwilligers, en de meetbaarheid van de resultaten. Een voorbeeld: bij het onderdeel 'randvoorwaarden werkwijze' wordt gevraagd of er een plan van aanpak is, en of doelen en resultaten zijn beschreven. Bij de meetbaarheid van resultaten gaat het om vragen als: hoe lang duurt een traject? Is er iets gemeten over de ontwikkeling van de hulpvragers? Op deze manier kunnen gemeenten bekijken of de (vrijwilligers)organisatie aan al die aspecten aandacht besteedt.

## Wat we zien

### *Minimaal betaalde infrastructuur nodig*

Kwaliteit en borging betekenen veiligheid en duidelijkheid, continuïteit en duurzaamheid en dat kost geld. De handreiking laat zien wat er nodig is om goede ondersteuning te kunnen bieden en dus dat het inzetten van vrijwilligers niet gratis kan. Belangrijk is en blijft om formeel te doen wat kan en formeel wat moet; daarvoor is een 'minimaal' betaalde infrastructuur nodig. Er is bijvoorbeeld geld nodig voor scholing, begeleiding door een coördinator en een onkostenvergoeding. De handreiking Kwaliteitsborging geeft alle aandachtspunten die van belang zijn om de kwaliteit onder de loep te nemen en systematisch te waarborgen. Dat maakt het gemakkelijker voor de organisatie om aan te tonen dat ze overal aan heeft gedacht en dat vergroot de kans op financiering.

## Meer informatie

### *Voor de hulpvrager: kwaliteitsscoreformulier*

In het proces van ondersteuning bij de thuisadministratie spelen vier partijen een rol: de vrijwilliger, de (vrijwilligers)organisatie, gemeente/financier en de hulpvrager. De basistraining 'Helpen met de Thuisadministratie' is voor vrijwilligersorganisaties en hun vrijwilligers ter bevordering van de deskundigheid (zie ook kader). De handreiking Kwaliteitsborging is voor de gemeente of andere financierende partijen en de vrijwilligersorganisatie. Dan blijft de hulpvrager als vierde maar niet minder belangrijke partij over. Het Nibud heeft met Stimulansz het Kwaliteitscoreformulier ontwikkeld. De hulpvrager kan met een simpele vragenlijst zelf aangeven hoe hij de geboden hulp heeft ervaren. Basis van de vragenlijst zijn de Nibud-competenties: wat moet iemand kennen en kunnen. SchuldHulpMaatje heeft de vragenlijst in drie districten uitgetest. Op basis van de ingevulde vragenlijsten kunnen (vrijwilligers)organisaties zien of hun dienstverlening voldoet. Het LSTA vindt het een goede zaak dat hulpvragers kunnen aangeven welke ondersteuning ze hebben gekregen en wat ze ervan vinden; daarmee kun je scherp krijgen wat er van de vrijwilliger wordt verwacht en waarop nog scholing moet worden georganiseerd of ontwikkeld. Daarbij is het belangrijk dat coördinatoren vrijwilligers vragen hoe het ging bij de hulpvrager, of er een geslaagde match is en of ze bepaalde dingen beter of anders zouden doen. Ook dat hoort bij kwaliteit.

## *Gefinancierd door Rabobank Foundation*

Het ontwikkelen van de handreiking Kwaliteitsborging, het kwaliteitsscoreformulier en de genoemde basistraining is gefinancierd door de Rabobank Foundation, het maatschappelijke fonds van de Rabobank. De handreiking Kwaliteitsborging is gratis op de Nibud-site te downloaden: <http://winkel.nibud.nl/professionals/handreiking-kwaliteitsborging-thuisadministratie>. Na livegang werd het binnen twee weken al 200 keer gedownload. Meer informatie over deskundigheidsbevordering: <http://www.nibud.nl/beroepsmatig/opleidingsaanbod-vrijwilligers/>

Pagina's 1 en 2 van de Checklist vindt u afgedrukt aan het einde van deze bijdrage.

## 2.3 Checklist – Kwaliteitsborging thuisadministratie

### 1. Randvoorwaarden deskundigheid borgen

Dit onderdeel zoomt in op afstemming, positionering en begrenzing van functies en taken van de vrijwilliger en de coördinator.

#### 1.1 Goed getrainde coördinatoren [meer info](#)

Zorg voor kwalitatief goede, bedreven en goed bereikbare coördinatoren. Zij zijn de link tussen de vrijwilligers en de hulpvragers. Het takenpakket en de functieomschrijving van de coördinator zijn beschikbaar.

**gecheckt**

**nader bekijken**

**Opmerking/vraag:**

#### 1.2 Screening van vrijwilligers [meer info](#)

De vrijwilligersorganisatie draagt zorg voor een goede screening van de vrijwilliger. Bij de screening wordt rekening gehouden met het type hulpvrager, de duur van de begeleiding en het type activiteit. Het takenpakket en de functieomschrijving van de vrijwilliger zijn beschikbaar.

**gecheckt**

**nader bekijken**

**Opmerking/vraag:**

#### 1.3 De coördinator en vrijwilliger hebben heldere afspraken op papier [meer info](#)

In de uitvoering moet controleerbaarheid worden geborgd. Heldere afspraken op papier tussen de vrijwilliger en de coördinator zijn daarom essentieel.

**gecheckt**

**nader bekijken**

**Opmerking/vraag:**

#### 1.4 De vrijwilliger heeft een basistraining [meer info](#)

De vrijwilliger heeft minimaal een basistraining thuisadministratie gevolgd vóórdat hij het werkveld in gaat. In deel 3 van deze handreiking staat beschreven welke leerdoelen in een basistraining minimaal aan bod moeten komen. Het Nibud biedt de gratis basistraining 'Helpen met de thuisadministratie' aan.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

#### 1.5 De vrijwilligers krijgen permanente educatie [meer info](#)

De vrijwilliger krijgt permanente educatie. Vormen van permanente educatie zijn intervisie en supervisie. Daarnaast zijn ook vervoltrainingen en bijscholing op actuele onderwerpen van belang. In deel 3 staan de leerdoelen voor gevorderde vrijwilligers. Het is van belang dat de vrijwilligersorganisatie systematisch bijhoudt welke trainingen een vrijwilliger wanneer heeft gevolgd.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

#### 1.6 De afbakening van taken van de vrijwilliger is helder beschreven [meer info](#)

Niet alleen de opdrachtgever is een speler in het veld van de thuisadministratie. Er zijn meerdere organisaties waar de hulpvrager terecht kan. Dit moet duidelijk beschreven staan.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

