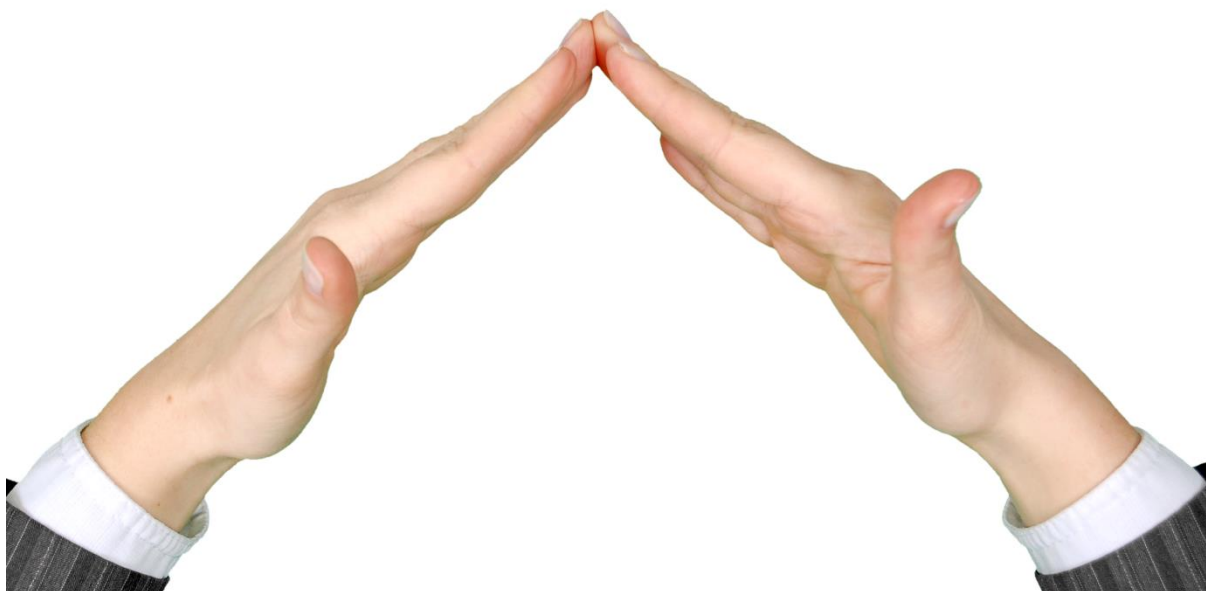




Handreiking Thuisadministratie voor lokale organisaties en gemeenten

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

2017



Colofon

Auteur: Eline de Smet

Oktober 2017

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie
Herengracht 220
1016 BT Amsterdam
www.LSTA.nl
thuisadministratie@maagdenhuis.nl





Handreiking Thuisadministratie

voor lokale organisaties en gemeenten

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

2017

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Wat is thuisadministratie?	3
2.1 Welke hulpvragers vragen ondersteuning?	3
2.2 Hoe lang duurt de ondersteuning?	5
2.3 Welke maatschappelijke ontwikkelingen verhogen de druk op Thuisadministratie?	6
3. Management van een dienst thuisadministratie	8
3.1 Wat zijn de taken van en functie-eisen van de coördinator?	8
3.2 Wat staat er in een beleids- of projectplan?	9
3.3 Welke financiële infrastructuur is nodig?	10
3.4 Hoe wordt een dienst thuisadministratie gefinancierd?	13
3.5 Hoe de resultaten te meten en evalueren?	14
3.6 Hoe kan de ketensamenwerking gestimuleerd worden?	15
3.7 Hoe kunnen de persoonsgegevens van hulpvragers worden beschermd?	17
3.8 Waar is goede informatie te vinden over relevante wet- en regelgeving?	19
4. De ondersteuning van hulpvragers	21
4.1 Welke factoren zijn van invloed op financiële (zelf)redzaamheid?	21
4.2 Welke ondersteuningsmethoden worden ingezet?	23
4.3 Wat is budgetteren?	24
4.4 Hoe kun je sturen op gezond financieel gedrag?	26
4.5 Wat zijn aandachtspunten bij een intakegesprek met een hulpvrager?	29
5. Hoe om te gaan met achterliggende of aanpalende problematiek?	31
5.1 Hoe om te gaan met laaggeletterdheid en laaggecijferdheid?	31
5.2 Hoe om te gaan met een gebrek aan digitale vaardigheden?	32
5.3 Hoe om te gaan met hulpvragers met complexe (multi-)problematiek?	34
5.4 Hoe om te gaan met hulpvragers die niet gemotiveerd lijken en afspraken niet nakomen?	35
5.5 Hoe om te gaan met fraude?	36
5.6 Hoe te reageren op of om te gaan met financiële uitbuiting?	37
6. Het scholen en begeleiden van vrijwilligers.	40
6.1 Wat doen thuisadministratievrijwilligers?	40
6.2 Waarop letten bij het selecteren van vrijwilligers?	41
6.3 Welke basiskennis moet een vrijwilliger hebben voordat deze start?	42
6.4 Hoe een goede match te maken tussen hulpvrager en vrijwilliger?	44
6.5 Hoe kan gewerkt worden aan deskundigheidsbevordering?	45
6.6 Hoe kan intervisie met vrijwilligers worden georganiseerd?	46
6.7 Op welke manier kunnen ervaringsdeskundigen ingezet worden?	47
6.8 Hoe de ondersteuningstrajecten monitoren?	48
6.9 Hoe vrijwilligers gemotiveerd en betrokken houden?	50
Nawoord	52
Literatuurlijst	53

1. Inleiding

Een tas vol ongeopende enveloppen met rekeningen die al lang betaald hadden moet zijn, problemen met de woningbouwcorporatie, nutsbedrijven en de Belastingdienst, afbetalingsregelingen en schulden die soms helemaal niet nodig waren geweest. Het evenwicht tussen inkomsten en uitgaven is volledig zoek, de grip op de papierwinkel is verdwenen.

Een bekend beeld voor thuisadministratievrijwilligers, die in zulke situaties van grote betekenis kunnen zijn. De behoefte aan ondersteuning bij de financiële administratie is in de afgelopen jaren enorm gegroeid. Daarbij is ook het aantal thuisadministratie diensten toegenomen: inmiddels wordt in nagenoeg alle gemeenten in Nederland een vorm van ondersteuning bij de financiële administratie met de inzet van vrijwilligers aangeboden. Door meer dan 300 lokale organisaties werden in 2016 met 12.500 vrijwilligers jaarlijks ongeveer 40.000 mensen ondersteund (Onderzoek LSTA onder coördinatoren van lokale organisaties, 2017).

Naast de toename van het aantal hulpvragers heeft het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) geconstateerd dat vrijwilligers te maken krijgen met zwaardere hulpvragen. Te denken valt aan hulpvragers met multi-problematiek, personen met een achtergrond in de GGZ of mensen met zware schulden, die om verschillende redenen (nog) niet in aanmerking komen voor de gemeentelijke schuldhelpverlening. Deze ontwikkelingen geven aanleiding de grenzen van het vrijwilligerswerk goed te bewaken: welke taken kunnen door vrijwilligers worden gedaan en welke behoren toe aan beroepskrachten? Welke kwaliteitseisen kunnen aan de organisatie worden gesteld om een degelijke ondersteuning door vrijwilligers te garanderen?

Het vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend: er wordt immers ondersteuning geboden aan personen in een kwetsbare positie. Financiën zijn privacygevoelig en de verkeerde ondersteuning kan de hulpvrager in nóg grotere problemen brengen. Thuisadministratie kan alleen met geschoolde vrijwilligers. En om dit te realiseren is er een goede coördinator en een betaalde infrastructuur nodig. De kwaliteit van de ondersteuning staat aan de basis van een verbetering van de financiële situatie van de hulpvrager.

De toename van het aantal hulpvragers met complexere problematiek vraagt er om de mogelijkheden van ondersteuning via thuisadministratie te optimaliseren. Dat gebeurt onder andere door de focus op gedragsverandering (naast het coachen op financieel-administratieve vaardigheden), toegang tot regelingen en voorzieningen en een betere samenwerking met ketenpartners.

Het LSTA ondersteunt lokale organisaties bij het vormgeven van thuisadministratie. In deze 'Handreiking Thuisadministratie' voor lokale organisaties en gemeenten wordt ingegaan op onderwerpen die van belang zijn bij het werken aan de kwaliteit van thuisadministratie, met aanbevelingen voor implementatie in de organisatie en praktische tips.

In deze handreiking hebben we het over de **thuisadministratie dienst** in plaats van een thuisadministratie project, omdat een project een begin en eind suggereert. Thuisadministratie is onderdeel van de integrale schuldhelpverlening, draagt zowel bij aan schuldpreventie en vroegsignalering als het aanpakken van schulden en nazorg en kan daardoor gezien worden als dienst. Een noodzakelijk, niet te missen onderdeel van de dienstverlening aan mensen met administratieve en/of financiële problemen. We hebben het in deze handreiking wel over een **beleids- of projectplan** als we schrijven over het op een rij zetten van de doelen, verwachte resultaten, financiering etc. van de dienst thuisadministratie.

Organisaties gebruiken verschillende benamingen voor de mensen die ondersteuning krijgen bij de thuisadministratie: namelijk hulpvragers, deelnemers, kandidaten, cliënten. Bij gebrek aan een term die recht doet aan de diversiteit van de mensen die hulp krijgen door thuisadministratievrijwilligers,

gebruikt het LSTA in dit rapport het woord **'hulpvrager'** voor mensen die zich aanmelden voor ondersteuning alsook voor mensen die ondersteund worden bij de administratie.

Een derde term die gebruikt wordt in deze handreiking is **financiële (zelf)redzaamheid**. Toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid is voor veel hulpvragers en vrijwilligers het doel van de ondersteuning. Dat betekent niet dat hulpvragers de financiën helemaal zelf doen. Ook hulp vragen in het netwerk als dat nodig is en bij de juiste instanties weten aan te kloppen als er vragen of problemen zijn, valt onder financiële (zelf)redzaamheid. Om die reden zetten we 'zelf' tussen haakjes.

Deze handreiking is samengesteld op basis van aanwijzingen en vragen vanuit de praktijk. Het LSTA ondersteunt de ontwikkeling van thuisadministratie, met aandacht voor maatschappelijke ontwikkelingen. Meer informatie is te vinden op www.lsta.nl.

2. Wat is thuisadministratie?

- 2.1 Welke hulpvragers vragen ondersteuning?
- 2.2 Hoe lang duurt de ondersteuning?
- 2.3 Welke maatschappelijke ontwikkelingen verhogen de druk op thuisadministratie?

2.1 Welke hulpvragers vragen ondersteuning?

- **Vaak is er sprake van een combinatie van oorzaken voor het niet (meer) op orde hebben van de financiële administratie. Psychische problemen, laaggecijferdheid en/of laaggeletterdheid of de Nederlandse taal niet machtig zijn komen veel voor onder hulpvragers bij thuisadministratie.**
- **Hulpvragers met complexere problematiek vergen meer aandacht en tijd van zowel de vrijwilliger als de coördinator.**
- **Om negatieve ervaringen voor zowel de hulpvrager als de vrijwilliger te voorkomen, is het belangrijk goed de grenzen te bewaken van dit vrijwilligerswerk.**

Veel mensen vinden het ingewikkeld om hun administratie op orde te houden en de financiën goed te regelen. Een ongeordende administratie is geen ramp zolang iemand voldoende inkomsten heeft en er geen betalingsachterstanden zijn. Bij een (te) laag inkomen en achterstanden draagt een ongeordende administratie bij aan financiële problemen, die kunnen leiden tot problematische schulden. Vaak trekken mensen pas aan de bel met een hulpvraag, als de problemen al zijn opgelopen.

Er is een grote diversiteit aan hulpvragers die een beroep doen op ondersteuning bij hun financiële administratie. Een globale indeling van de hulpvragers (Van Middendorp & De Smet, 2016):

1. Mensen die door **gebrek aan vaardigheden** (tijdelijk) niet financieel zelfredzaam zijn. Mensen die bijvoorbeeld door het steeds ingewikkelder worden van regelingen moeite hebben gekregen met het op peil houden van hun administratie en inkomsten. Ook kan de financiële situatie door een 'life event', bijvoorbeeld door ziekte, baanverlies of overlijden partner, zodanig zijn veranderd dat er een groter beroep wordt gedaan op iemands financiële vaardigheden.
2. Mensen die door (vlucht)**gedrag, gebrek aan bandbreedte, houding en motivatie** (vaak in combinatie met een gebrek aan vaardigheden) (tijdelijk) niet financieel zelfredzaam zijn. Deze hulpvragers hebben vaak (beginnende) schulden, maar komen niet in aanmerking voor, of maken geen gebruik van schuldhulpverlening.
3. Mensen die door **geestelijke of psychosociale problematiek, lichamelijke en/of verstandelijke beperking, verslaving of ziekte** niet (meer) financieel zelfredzaam zijn. Psychosociale problemen kunnen bijvoorbeeld samenhangen met een gebrek aan weerbaarheid, een beperkt sociaal netwerk en/ of sociale vaardigheden, en compensatiegedrag. Bij zware problematiek en gebrek aan lerend vermogen (door ziekte, handicap, ouderdom) worden hulpvragers doorverwezen, wordt het netwerk actief betrokken, wordt langdurende ondersteuning aangeboden of worden hulpvragers ondersteund bij het aanvragen van bewindvoering.
4. Mensen met **schulden, die terecht kunnen bij schuldhulpverlening**, als hun administratie geordend is. Soms hebben zij ook tijdens en na het schuldhulpverleningstraject ondersteuning nodig, in de vorm van maatjescontact.

Vaak is er sprake van een combinatie van oorzaken voor het niet (meer) op orde krijgen en houden van de financiële administratie. Soms leiden de oorzaken tot tijdelijk onvermogen, maar er kan ook sprake zijn van duurzaam onvermogen om de situatie op te lossen en financiële verplichtingen na te komen. In het LSTA rapport 'Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers'

(Van Middendorp & De Smet, 2016) worden psychische problemen door coördinatoren van thuisadministratie diensten genoemd als de meest voorkomende oorzaak van een ongeordende administratie. Psychische problemen zijn ook vaak het gevolg van financiële problemen. Ook laaggeletterdheid en het niet machtig zijn van de taal worden genoemd als belangrijke oorzaken.

Welke hulpvragers worden wel en welke worden niet ondersteund?

De vrijwilligers dienen samen met de coördinator de grenzen van de ondersteuning goed in de gaten te houden. Bijvoorbeeld bij het ondersteunen van hulpvragers met een GGZ-achtergrond. Vrijwilligers ondersteunen bij de financiële administratie en hun taak is niet psychische hulp te bieden.

Het is wel van belang dat vrijwilligers affiniteit hebben met de eventuele aanpalende problematiek. De coördinator zal hier tijdens het matchen rekening mee houden. Het is daarnaast belangrijk dat vrijwilligers op de coördinator kunnen rekenen voor een luisterend oor en tips over hoe om te gaan met bepaalde situaties of gedragingen. Hulpvragers met complexere problematiek vergen dus meer aandacht en tijd van de coördinator. Zo nodig moet er contact zijn met een beroepskracht om mee af te en samen te werken (zie ook [paragraaf 5.4](#) over omgaan met complexe problematiek bij hulpvragers).

Het aangeven van de grenzen van thuisadministratie levert voor coördinatoren steeds vaker een ethisch dilemma op: sommige hulpvragers zijn te 'zwaar' voor ondersteuning door thuisadministratie vrijwilligers, maar het is moeilijk om iemand af te wijzen voor ondersteuning wanneer deze persoon nergens anders terecht kan. Het komt ook voor dat de ernst van de situatie pas gedurende het ondersteuningstraject duidelijk wordt. Toch is het juist om zowel de hulpvrager als de vrijwilliger te beschermen tegen negatieve ervaringen en goed de grenzen te bewaken van het vrijwilligerswerk in de thuisadministratie. Als blijkt dat een hulpvrager meer of andere ondersteuning/begeleiding nodig heeft, is het noodzakelijk dat de coördinator weet met welke ketenpartners af te stemmen en naar wie te verwijzen (zie ook [paragraaf 3.6](#) over ketensamenwerking).

Een lokale organisatie kan ervoor kiezen om alle hierboven genoemde groepen te ondersteunen. Ondersteunen bij het ordenen van de administratie en aanleren van vaardigheden is onderdeel van elk thuisadministratie traject. Toeleden naar of ondersteunen tijdens een schuldhulpverleningstraject daarnaast onderdeel zijn van het thuisadministratie traject.

Werken aan gedragsverandering is haalbaar voor hulpvragers die 'leerbaar' zijn. Het gaat daarbij om (anders) omgaan met geld, verleidingen, relaties en omgeving. Het ondersteunen van mensen die minder leerbaar zijn -denk aan sommige ouderen, mensen met een (licht) verstandelijke beperking of mensen met psychische problemen- is afhankelijk van het beleid en de keuzen van de lokale organisatie, gemeente en ketenpartners.

Er zijn veel organisaties die experimenteren met het uitbreiden van doelgroepen of andere vormen van ondersteuning, soms onder invloed van fusies maar ook vanwege de grotere groep die ondersteuning vraagt. Zo zijn er organisaties die zich meer zijn gaan richten op het ondersteunen van migranten of statushouders, waarbij in de ondersteuning meer aandacht is voor taal en cultuurverschillen. Andere organisaties richten zich specifiek op jongeren met schulden. Weer anderen op mensen die mogelijk onder bewind worden geplaatst.

Meer lezen:

- Middendorp, J. van (2017). Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie. LSTA.
- Middendorp, J. van & Smet, E. de (2016). [Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Over koepelend beeld van lokale organisaties in Nederland.](#) LSTA, Amsterdam.

2.2 Hoe lang duurt de ondersteuning?

- **In het beleids- of projectplan van de dienst thuisadministratie wordt opgenomen of kortdurende en/of langdurende ondersteuning door vrijwilligers wordt aangeboden.**
- **De beschikbaarheid van alternatieven voor bewindvoering verschilt per gemeente.**

Het doel van de meeste diensten thuisadministratie is dat de hulpvrager zijn/haar financiële administratie na enige tijd weer zelfstandig kan bijhouden. De meeste organisaties bieden daarom tijdelijke ondersteuning, doorgaans maximaal een jaar. De vrijwilliger begeleidt, stimuleert en motiveert de hulpvrager de administratie zelf op te pakken en bij te houden.

Niet iedere hulpvrager kan voldoende (Nederlands) lezen en schrijven, heeft voldoende reken- en digitale vaardigheden en/of lerend vermogen om zelfstandig de administratie te kunnen beheren. Een verstandelijke beperking, ziekte, psychische problemen of ouderdom in combinatie met verminderd geheugen of andere bijkomende problemen, kunnen zorgen voor langdurend financieel en administratief onvermogen.

Sommige hulpvragers zijn dan gebaat bij langdurende ondersteuning. Regelmatig zijn dit hulpvragers die te 'licht' zijn voor bewindvoering en ook geen beroep kunnen doen op het eigen sociale netwerk. Dan is het doel niet dat de hulpvrager zelf leert om zijn of haar administratie op orde te houden, maar dat (grotere) problemen voorkomen worden. In het beleids- of projectplan van de dienst thuisadministratie wordt opgenomen of kortdurende en/of langdurige ondersteuning door vrijwilligers wordt aangeboden.

Het kan lastig zijn te bepalen of bewindvoering een betere vorm van ondersteuning is voor de hulpvrager. Dit is een onderwerp waarvoor overleg en samenwerking in de keten nuttig zijn. Uit onderzoek van het LSTA (Van Middendorp & De Smet, 2016) blijkt dat veel thuisadministratie coördinatoren het lastig vinden om in zulke situaties een grens te trekken en de ondersteuning te stoppen, mede doordat er nog geen/weinig alternatieven voorhanden zijn. De beschikbaarheid van alternatieven verschilt per gemeente. Sommige gemeenten bieden bijvoorbeeld een budgetbeheerrekening aan, waarbij de vaste lasten automatisch worden overgemaakt en de hulpvrager een vast bedrag aan week- of maandgeld krijgt voor persoonlijk onderhoud (zoals boodschappen), afhankelijk van het inkomen.

De inschatting van de hulpvraag kan gedurende het ondersteuningstraject veranderen: het kan gebeuren dat bij de intake kortdurende ondersteuning voldoende lijkt, maar dat er tijdens het traject weinig vordering gemaakt wordt in de financiële (zelf)redzaamheid, waarop de hulpvrager toch langdurig ondersteund wordt. Men kan zich dan afvragen of de hulpvrager bij de dienst thuisadministratie op de juiste plek is. Soms kunnen de doelen van een traject worden bijgesteld of is het beter de ondersteuning te stoppen. Het is dan belangrijk de hulpvrager door te verwijzen naar de ondersteuning die wél passend is. Behalve een goede intake zijn daarom monitoring en tussenevaluaties van de ondersteuning belangrijk, evenals goede afstemming met ketenpartners.

Meer lezen:

- Middendorp, J. van & Smet, E. de (2016). Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Over koepelend beeld van lokale organisaties in Nederland. LSTA, Amsterdam.
- Bureau Bartels (2016). [Onderzoek naar alternatieven voor beschermingsbewind](#). Bureau Bartels, Amersfoort

2.3 Welke maatschappelijke ontwikkelingen verhogen de druk op Thuisadministratie?

- **Er is een toename van mensen die moeite hebben hun financiële administratie op orde te houden, onder invloed van de economische situatie, complexiteit van de regelgeving, digitalisering, bezuinigingen, meer nadruk op de zelfredzaamheid en de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening.**
- **Bij diensten Thuisadministratie is er een toename van hulpvragers met grote financiële problemen die (nog) niet geholpen worden door schuldhulpverlening, hulpvragers met psychische problemen en hulpvragers die door een (licht) verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet leerbaar zijn en langdurig ondersteuning nodig hebben.**
- **Organisaties die vrijwilligers inzetten lopen tegen grenzen van de ondersteuning aan.**

Sinds de financiële crisis in 2008 en de daaropvolgende economische recessie zijn méér mensen in de financiële problemen geraakt. Dit heeft zich vertaald in een toename van het aantal mensen dat een beroep deed op schuldhulpverlening: tussen 2008 en 2013 verdubbelde het aantal aanvragen (Jungmann, Lems, Vogelpoel, Van Beek & Wesdorp, 2014). Eind 2015 constateerde het Nibud dat hoge vaste lasten en hoge zorgkosten twee keer zo vaak als oorzaak van betalingsachterstanden werden genoemd als drie jaar daarvoor.

In 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Gemeenten bepalen hoe zij de schuldhulpverlening vormgeven. De wet bepaalt dat gemeenten hun aanpak van integrale schuldhulpverlening in een plan vast moeten leggen. Hierin staan de hoofdlijnen van het beleid op de drie onderdelen waarvoor de gemeenten wettelijk verantwoordelijk zijn: preventie, schuldhulpverlening en nazorg.

Sommige gemeenten stellen strenge criteria voor de schuldhulpverlening (Jungmann, Lems, Vogelpoel, Van Beek & Wesdorp, 2014); alleen diegenen waarvan verwacht wordt dat zij het traject succesvol zullen doorlopen, worden toegelaten. Vaak moet de huishoudelijke financiële administratie op orde zijn voordat iemand zich kan aanmelden voor een schuldhulptraject.

Sinds de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) van 2007 en de nieuwe WMO uit 2015 wordt een groter beroep gedaan op de zelfredzaamheid en participatie van mensen. Ook op die van mensen met een beperking, chronische, psychische of psychosociale problemen. De ondersteuning is erop gericht dat mensen zo lang mogelijk in hun eigen leefomgeving kunnen blijven. Zo heeft de GGZ het aantal bedden afgebouwd en is het de bedoeling zoveel mogelijk zorg en ondersteuning bij de mensen thuis te bieden.

Onder invloed van bezuinigingen ontstaat een verschuiving van formele naar informele ondersteuning. Gevreesd wordt voor het (deels) 'afschuiven' van het werk van beroepskrachten naar vrijwilligers. Dit vergroot de druk op organisaties die vrijwilligers inzetten. Door bezuinigingen is er minder budget beschikbaar om kwetsbare mensen een steuntje in de rug te bieden.

Een andere ontwikkeling is de digitalisering van de samenleving. Mensen moeten steeds meer zaken zelf regelen via internet. Er zijn meer financiële producten om uit te kiezen en deze worden steeds ingewikkelder en ondoorzichtiger. Het risico daarbij is dat mensen producten afnemen die niet bij hun financiële situatie passen. Dit kan bijdragen aan het ontstaan van betalingsachterstanden of schulden (Jungmann en Van Iperen, 2011). Ook maakt de steeds verdergaande digitalisering het noodzakelijk dat mensen (nieuwe) digitale vaardigheden hebben om de financiën op orde te (blijven) houden. Sommige mensen lukt dit niet zonder ondersteuning.

Door bovengenoemde ontwikkelingen wordt de druk op de diensten thuisadministratie en de inzet van vrijwilligers steeds groter. Uit onderzoek van het LSTA (Van Middendorp & De Smet, 2016) blijkt dat steeds meer hulpvragers bij een dienst thuisadministratie aankloppen voor ondersteuning. Er is sprake van een toename van hulpvragers met grote financiële problemen die (nog) niet geholpen

worden door schuldhulpverlening, hulpvragers met psychische problemen en hulpvragers die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet leerbaar zijn en langdurige ondersteuning nodig hebben. De nadruk op schuldpreventie en maatschappelijke participatie maakt het voor veel gemeenten aantrekkelijk aan te sluiten bij de initiatieven van (vrijwilligers)organisaties op het terrein van schuldpreventie. Lokale organisaties lopen echter tegen grenzen van de ondersteuning aan.

Verschillende organisaties pleiten voor veranderingen in het systeem. Zo pleiten de VNG, Divosa, NVVK en MO Groep in het pamflet '[Naar een betere aanpak van schulden](#)' voor het beperken van de rol van de overheid als preferente schuldeiser en het handhaven en vereenvoudigen van de beslagvrije voet. In de '[Transformatieagenda armoede en schulden](#)' pleiten Over Rood en Eropaf! onder andere voor het centraal stellen van de menselijke maat en het werken vanuit vertrouwen, het geven van ruim mandaat aan sociale wijkteams, burgerinitiatieven en vrijwilligers, het toegankelijker maken van schuldhulpverlening en inkomensondersteunende voorzieningen, het versimpelen van regels en incasso alléén laten doen door bedrijven die maatschappelijk verantwoord werken. Ook in de publicatie '[Wat werkt bij... Schuldhulpverlening](#)' van Movisie (Zuithof & Mateman, 2016) worden diverse maatschappelijke discussies omtrent schuldenproblematiek beschreven, zoals de beperkte toegang tot de schuldhulpverlening (de uitsluitingsgronden), de staat als preferente schuldeiser, de complexiteit van de regelgeving, het naleven van de eigen regels (zoals toepassing beslagvrije voet) door overheidsinstanties, de incasso-industrie en de activiteiten van frauduleuze schuldhulpverleningsbureaus.

Meer lezen:

- Baan, A., Louwes, K. & Oostveen, A. (2016). [Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening](#). Berenschot Groep B.V., Utrecht.
- Hoff, S., Wildeboer Schut, J.M., Goderis, B. & Vrooman, C. (2016). [Armoede in kaart 2016](#). Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Jungmann, N. & Iperen, F. van (2011). [Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven](#). MOgroep, NVVK, VNG, Divosa en Nibud
- Jungmann, N., Lems, E., Vogelpoel, F., Beek, G. van & Wesdorp, P. (2014). [Onoplosbare schuldsituaties](#). NVVK en Hogeschool Utrecht
- Madern, T. (2014). [Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland](#). Nibud, Utrecht.
- Schors, A. van der (2015). [Minder geld. Hoe huishoudens omgaan met een inkomensdaling](#). Nibud, Utrecht.
- Westhof, F. & Ruig, L. de (2015). [Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden](#). Panteia.
- Zuithof, M. & Mateman, H. (2016). [Wat werkt bij... Schuldhulpverlening](#). Movisie.
- Persbericht Nibud, 07-12-2015: [Hoge zorgkosten en vaste lasten vaker oorzaak betalingsproblemen](#)
- Persbericht Nibud, 24-10-2016: [Nibud bezorgd om stijgende woonlasten](#)

3. Management van een dienst thuisadministratie

- 3.1 Wat zijn de taken en functie-eisen van de coördinator?
- 3.2 Wat staat er in een beleids- of projectplan?
- 3.3 Welke financiële infrastructuur is nodig?
- 3.4 Hoe wordt een dienst thuisadministratie gefinancierd?
- 3.5 Hoe de resultaten te meten en evalueren?
- 3.6 Hoe kan de ketensamenwerking gestimuleerd worden?
- 3.7 Hoe kunnen de persoonsgegevens van hulpvragers worden beschermd?
- 3.8 Waar is goede informatie te vinden over relevante wet- en regelgeving?

3.1 Wat zijn de taken van en functie-eisen van de coördinator?

- **De coördinator heeft grote invloed op de kwaliteit van de dienst thuisadministratie en is aanspreekpunt voor zowel hulpvragers, vrijwilligers en ketenpartners.**
- **Voor het uitwisselen van ervaringen, het afstemmen van de dienstverlening en eventueel samenwerken op het gebied van deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking is een periodiekoverleg met andere coördinatoren in het werkgebied (en/of regio) aan te bevelen.**

Vanzelfsprekend is het van groot belang om een goede coördinator te hebben. Deze is de spin in het web en heeft grote invloed op de kwaliteit en duurzaamheid van de dienst thuisadministratie. Coördinatoren zijn degenen die de vrijwilligers selecteren, begeleiden en aansturen, zorg dragen voor de deskundigheidsbevordering, grenzen stellen aan de dienstverlening, afstemmen met ketenpartners, de randvoorwaarden voor de dienst borgen, ontwikkelingen in het werkgebied signaleren en hierop anticiperen. Hulpvragers en vrijwilligers kunnen terugvallen op de coördinator. Deze moet dan ook betrouwbaar, toegankelijk, communicatief vaardig en bereikbaar zijn en voelsprietten hebben voor eventuele knelpunten of probleemsignalen. Bovendien moeten de vrijwilligers een beroep kunnen doen op diens kennis over financiële administratie en schuldenproblematiek.

Het coördinatorschap is een functie die organisatie- en improvisatietalent vereist, maar ook coachende en reflectief-analytische kwaliteiten. De coördinator moet leiding kunnen geven en grenzen kunnen stellen aan hulpvragers, vrijwilligers en ketenpartners.

Vanwege deze diverse en veeleisende functie moet de coördinator kunnen terugvallen op een leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid heeft voor de dienst thuisadministratie. Om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken, is een structureel overleg tussen leidinggevende en coördinator van belang.

Coördinatoren kunnen betaalde of onbetaalde krachten zijn. Diens taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden kunnen per organisatie verschillen. Als een organisatie vrijwillige coördinatoren heeft, richten deze zich meestal op het werven, selecteren en koppelen en begeleiden van hulpvragers en vrijwilligers. De managementtaken, zoals de deskundigheidsbevordering, kwaliteitsbewaking, overleg met ketenpartners en fondsenwerving/financiën liggen dan meestal bij een leidinggevende/betaalde coördinator of beroepskracht.

Voor de uitwisseling van ervaringen, het afstemmen van de dienstverlening en het eventueel samenwerken op het gebied van deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking is een periodiekoverleg met andere coördinatoren in het werkgebied (en/of regio) aan te bevelen.

Het LSTA organiseert regiobijeenkomsten om coördinatoren in een regio bij elkaar te brengen, maar u kunt dit natuurlijk ook zelf organiseren!

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Programma van Eisen voor Trainingen \(2017\)](#). In dit infosheet staan een voorbeeld taak- en functieomschrijving voor de coördinator, alsook onderwerpen voor een basistraining voor coördinatoren thuisadministratie.
- Madern, T., Weijers, M. & Laak, B. ter (2015). [Kwaliteitsborging in de thuisadministratie. Handreiking voor opdrachtgevers, financiers en vrijwilligersorganisaties](#). Nibud, Utrecht. In deze handreiking staan een voorbeeld taak- en functieomschrijving voor de coördinator.

3.2 Wat staat er in een beleids- of projectplan?

- **Het beleids- of projectplan biedt een gestructureerde beschrijving over de activiteiten en de organisatie. Het plan dient als handvat om de grenzen aan de activiteiten vast te leggen, met andere organisaties af te kunnen stemmen en om resultaten inzichtelijk te kunnen maken.**

Het beleids- of projectplan is het basisdocument voor de dienst Thuisadministratie. Het biedt een beschrijving van de activiteiten en laat zien dat er goed over de plannen is nagedacht, dat hiervoor draagvlak is en dat er is nagedacht over de dienst op de lange termijn. Een plan dient ook als handvat om de grenzen aan de ondersteuning door de vrijwilligers vast te leggen, om samenwerking goed af te kunnen stemmen en om uiteindelijke resultaten inzichtelijk te maken. Het document kan als referentie dienen voor zowel de eigen organisatie als voor samenwerkingspartners en voor het werven van subsidies.

Interventies die niet op een plan gebaseerd zijn en dus niet of moeilijk meetbaar zijn, kunnen op geen enkele manier bewijzen of inzichtelijk maken dat wat er gedaan wordt effectief is. Dit betekent niet dat de interventies niet effectief zijn; het bewijs voor de effectiviteit ontbreekt echter.

Het ontbreken van een beleids- of projectplan maakt het lastig(er) om ondersteuning af te stemmen met ketenpartners, doelen te stellen en resultaten te meten, verantwoording af te leggen en financiering te vinden.

In het beleids- of projectplan wordt in ieder geval opgenomen:

- **De aanleiding:** Waarom is de dienst thuisadministratie nodig? Antwoord op deze vraag komt voort uit behoeftepeiling in het werkgebied.
- **De doelstelling:** De beoogde uitkomst van de dienst thuisadministratie.
- **De doelgroep:** Beschrijving van specifieke/brede doelgroep(en) in het werkgebied.
- **De aanpak:** Welke activiteiten worden ondernomen? Welke methoden worden ingezet? Welke afspraken/grenzen worden opgenomen in het contract dat met de hulpvrager wordt gesloten? Wat is de (maximale) tijdsduur van de trajecten? Taakomschrijvingen van de coördinator(en) en de vrijwilligers (zie paragrafen 3.1 en 6.1). Wat wordt er aan begeleiding en deskundigheidsbevordering gedaan?
- **De beoogde resultaten:** Meetbare uitwerking van de doelstelling; beoogde korte- en langetermijn resultaten. Let hierbij zowel op *output* (hoeveel mensen worden ondersteund, hoe lang en hoe vaak, door hoeveel vrijwilligers) als ook op *outcome* (wat betekent de ondersteuning voor de hulpvragers, wat wordt met de ondersteuning bereikt/wat levert het op?).
- **De organisatie:** Welke rechtspersoon heeft de organisatie? Is de dienst thuisadministratie een zelfstandige organisatie, of ingebed in een bredere organisatie? Hoe zijn de verantwoordelijkheden verdeeld (begeleiding, communicatie, meten en kwaliteit, financiën, maar bijvoorbeeld ook verantwoordelijkheden in het kader van bescherming van persoonsgegevens)?

- **Samenwerking:** Met welke organisaties wordt op welke manier samengewerkt? Welke afspraken zijn hierover gemaakt? Bijvoorbeeld samenwerking op het niveau van verwijzing van hulpvragers, op het gebied van deskundigheidsbevordering, bestuurlijke samenwerking, of gedeelde verantwoordelijkheid voor de dienstverlening.
- **Monitoring en evaluatie:** Hoe wordt gevolgd of de ondersteuning (op traject- en op organisatie niveau) de gewenste kant op gaat? Hoe worden de resultaten gemeten en beoordeeld?
- **Tijdsplanning:** Bij het opzetten en ontwikkelen van een dienst thuisadministratie worden de activiteiten uitgezet in een tijdspad: fondsenwerving, werving en selectie van vrijwilligers en hulpvragers, trainingen, etc.
- **Begroting en dekkingsplan:** Vrijwilligers zijn niet gratis (lees [paragraaf 3.3](#) over de benodigde financiële infrastructuur). Het is belangrijk in het document een begroting op te nemen met de verwachte kosten en voor welke periode. In het dekkingsplan wordt toegelicht waar de financiering voor de dienst vandaan komt.

3.3 Welke financiële infrastructuur is nodig?

- **Om kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden is budget nodig, onder andere voor de coördinatie en voor de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers.**

Om kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden dienen lokale organisaties en gemeenten zich ervan bewust te zijn dat organisaties budget nodig hebben voor de coördinatie, werving en selectie, begeleiding en training van vrijwilligers.

Verschillende hulpvragers hebben verschillende ondersteuning en begeleiding nodig. Niet alle trajecten duren even lang en/of vragen evenveel ondersteuningsuren. Kwaliteitseisen aan vrijwilligers (en daarmee de kosten voor trainingen) verschillen. Coördinatoren zetten zich betaald en/of (deels) onbetaald in. De verschillen tussen lokale organisaties zijn groot. In deze paragraaf worden noodzakelijke kosten(posten) van thuisadministratie in kaart gebracht.

Er zijn veel verschillende hulpvragen van mensen die een beroep doen op ondersteuning van een dienst thuisadministratie. Deze lopen uiteen van administratieve ondersteuning en ordenen van de administratie tot multi-problematiek en ondersteuning bij (omgaan met) schulden. Ondersteuning van hulpvragers met grote schulden kost meer begeleiding dan ondersteuning van hulpvragers zonder of met lichte schulden. In dezelfde tijdsbesteding kan een vrijwilliger één persoon met grote schulden ondersteunen of meerdere personen zonder of met lichte schulden. Ook duurt het ondersteunings-traject van hulpvragers met grote schulden of multi-problematiek langer, waardoor het langer duurt voordat de vrijwilliger bij een nieuwe hulpvrager kan worden ingezet. De ondersteuning van personen met grote schulden vraagt dus meer vrijwillige inzet én meer aandacht van de coördinator (complexe/precaire situatie beoordelen; grenzen van de ondersteuning bewaken; contact met professionele hulpverlening onderhouden). Vrijwilligers die personen ondersteunen met grote schulden, hebben meer scholingsbehoefte en vragen meer coördinatie en begeleiding.

Onderzoeks- en adviesbureau APE Public Economics berekende in 2016 de gemiddelde kosten van een ondersteuningstraject, voor mensen met geen of lichte schulden (€650,-), zware problematische schulden (€800,-) en structureel zware problematische schulden (€1.300,-) (Van der Veen, Vonk & Van Middendorp, 2016). Volgens APE zijn met een gemiddeld bereik van 120 hulpvragers per organisatie en een evenredige verdeling van hulpvragers met geen, lichte, zware of structureel zware schulden, de gemiddelde kosten van de dienst Thuisadministratie €102.000,- per jaar. Hierin zijn alle kosten meegenomen (coördinator, overhead, trainingen, reis- en onkostenvergoedingen vrijwilligers, VOG's, etc.). Bovengenoemde bedragen zijn géén richtlijn! De kosten die noodzakelijk gemaakt worden verschillen per locatie. Zo zijn de huurkosten voor kantoor en trainingslocaties in Amsterdam

over het algemeen veel hoger dan elders. Het is belangrijk per organisatie en type ondersteuning te bekijken welke betaalde infrastructuur nodig is en wat een reële begroting is.

Noodzakelijke kosten voor een dienst thuisadministratie zijn:

1) Ordners voor hulpvragers

Een geordende administratie betekent opruimen en gestructureerd opbergen. Lokale organisaties met een dienst thuisadministratie geven hulpvragers vaak een opbergmap met tabbladen.

2) Telefoon, laptop, internet, dongel

Tijdens de ondersteuning kan de vrijwilliger erachter komen dat er geen werkende computer of internetverbinding aanwezig is. Ook kan de telefoon zijn afgesloten of de hulpvragers heeft geen beltegoed.

Veel zaken moeten tegenwoordig online geregeld worden, bijvoorbeeld via DigiD. Om (al dan niet opzettelijk) onrechtmatig gebruik van de gegevens te voorkomen, is het onwenselijk dat vrijwilligers de gegevens -en al helemaal geen wachtwoorden- mee naar huis nemen om daar zaken voor de hulpvragers te regelen. Voor het gebruik van een computer en internet kunnen hulpvragers en vrijwilligers uitwijken naar de bibliotheek.

Een alternatief kan zijn om vrijwilligers toe te rusten met een tablet of laptop en dongel om zo de hulpvragers thuis te kunnen blijven ondersteunen. Zeker voor minder mobiele hulpvragers kan dit een oplossing zijn, of wanneer er reiskosten gemaakt moeten worden om bij de bibliotheek te komen. Hetzelfde geldt voor een mobiele telefoon voor de vrijwilliger. Er kan ook aan de vrijwilliger gevraagd worden de eigen telefoon (anoniem) te gebruiken en de telefoonkosten te declareren.

Het is aan de organisatie om te beoordelen welke middelen nodig zijn en wat dat betekent voor het budget. Organisaties die met name ouderen ondersteunen, zullen in deze post vaak relatief hogere kosten maken.

3) Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers

Door vrijwilligers te trainen zorgt een organisatie voor kwaliteit van de ondersteuning, borgt deze de kwaliteit en bindt het de vrijwilligers. Deskundigheidsbevordering kan op verschillende manieren.

In het algemeen volgen vrijwilligers vóórdat zij aan de slag gaan een basistraining. In 2015 ontwikkelde het Nibud, in samenwerking met Humanitas en het LSTA, een gratis e-learning basistraining voor vrijwilligers. De online lessen worden gecombineerd met groepsbijeenkomsten aan het begin en aan het einde van de training. De training kan zowel door een trainer van de lokale organisatie als door een Nibud-trainer worden gegeven, voor een groep van maximaal 20 vrijwilligers. Aan het inzetten van een Nibud-trainer zijn kosten verbonden (prijs op aanvraag).

Vrijwilligers krijgen vaak naast een basistraining ook permanente educatie aangeboden, zoals thema- of verdiepingsbijeenkomsten en intervisie. Voor thema- of verdiepingsbijeenkomsten wordt meestal een trainer of externe deskundige uitgenodigd. Soms zal een bijeenkomst pro bono kunnen worden georganiseerd, andere trainers/deskundigen vragen een uurtarief of onkostenvergoeding. Hetzelfde geldt voor het begeleiden van intervisiegroepen. Houd altijd rekening met budget voor het huren van een ruimte en koffie/thee.

4) VOG

Binnen het vrijwilligerswerk is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) niet wettelijk verplicht. Het LSTA raadt lokale organisaties aan om aan (nieuwe) vrijwilligers een VOG te vragen. In 2017 is de maximale prijs van een VOG €41,35. Lokale organisaties kunnen in overleg met de gemeente afspraken maken over het verstrekken van VOG's aan vrijwilligers.

5) Reiskosten en onkostenvergoeding

In veel organisaties kunnen vrijwilligers reiskosten declareren; deze kosten verschillen per vrijwilliger, afhankelijk van vervoersmiddel, reisafstanden en hoe vaak hulpvragers zijn bezocht. Soms kunnen

vrijwilligers ook de kosten voor gebruik van hun telefoon en/of internet declareren. Lokale organisaties werken vaak met een declaratieformulier.

6) Coördinatie-uren

De meeste kosten van een dienst thuisadministratie worden gemaakt voor de coördinatie. Continuïteit van de ondersteuning en van de gehele dienst thuisadministratie is belangrijk. Een coördinator heeft een essentiële rol bij kwaliteitsbewaking, het binden en boeien van de vrijwilligers, samenwerking in de keten etc.

Bijna alle lokale organisaties hebben een betaalde coördinator. Daarnaast kunnen ook vrijwillige coördinatoren worden ingezet, bijvoorbeeld voor het doen van intakes en/of koppelen van een hulpvrager aan een vrijwilliger. Hoeveel uren nodig zijn is onder andere afhankelijk van het aantal hulpvragers en vrijwilligers, maar ook van het type hulpvrager, diens hulpvragen en de taakverdeling binnen de organisatie. Het aantal coördinatie-uren verschilt dus per organisatie.

7) Training/ bijscholing voor coördinatoren

Coördinatoren kunnen hun kennis op peil houden via trainingen, bijeenkomsten of congresbezoek. Verschillende organisaties bieden trainingen, opleidingen of organiseren bijeenkomsten. Kosten variëren.

8) PR en Werving

Het werven van vrijwilligers en/of hulpvragers kan door het laten drukken en verspreiden van folders. Ook advertenties in huis-aan-huisbladen of in nieuwsbrieven of op websites kan voor nieuwe vrijwilligers (en hulpvragers) zorgen.

9) Overhead

De coördinator heeft een eigen werkplek, computer en telefoon nodig. Onder overhead vallen ook kantoorkosten (gebruik printer, kopieerapparaat), gebruik overlegruimte en ICT. Ook voor beveiligingstechnologie is budget nodig (zie [paragraaf 3.7](#)).

10) Registratiesysteem

Voor het bijhouden van koppelingen (vrijwilliger-hulpvrager) en het volgen van de voortgang is een registratiesysteem van belang. Er zijn organisaties waar vrijwilligers toegang hebben tot de (online) mappen van degenen die zij ondersteunen.

Het ontwikkelen van een eigen registratiesysteem kost geld. Het inzetten van al bestaande registratieprogramma's kost ook geld. Het invoeren en analyseren van de gegevens kost tijd (veelal van de coördinator) en dus ook geld.

11) Meetinstrumenten

De vraag om resultaten in kaart te brengen neemt toe. Zicht op resultaten kan de dienstverlening verbeteren. Bovendien kunnen de resultaten bijdragen aan de verantwoording van geïnvesteerde middelen. Aan meten zijn ook kosten verbonden, afhankelijk van het meetinstrument en de uren die de coördinator besteedt aan het inzetten van het meetinstrument, bijvoorbeeld door uitleg of invoeren van gegevens. Lees in [paragraaf 3.5](#) over het meten van resultaten

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Kosten van Thuisadministratie \(2017\)](#)
- Veen, S. van der, Vonk.,J. & Middendorp, J. van (2016). [Economische effecten van thuisadministratie. Onderzoek in opdracht van het LSTA](#). APE Onderzoek & Advies; met [rekentool](#) voor inzicht in de kosten en baten van thuisadministratie, op landelijk en lokaal niveau.
- Kijk voor het VOG aanvraagformulier en screeningsprofielen op www.justis.nl
- Kijk [hier](#) voor de gratis basistraining van het Nibud.

3.4 Hoe wordt een dienst thuisadministratie gefinancierd?

- **De gemeente is voor de meeste lokale organisaties de belangrijkste subsidieverstrekker.**
- **Voor bedrijven kan het interessant zijn om bij te dragen aan de dienst thuisadministratie in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.**
- **Iedere investering in thuisadministratie levert de maatschappij bijna twee euro op!**

De meerwaarde van de inzet van vrijwilligers is mede afhankelijk van een adequate financiering. De gemeente is voor de meeste lokale organisaties de belangrijkste subsidieverstrekker. Vóór het starten van een dienst thuisadministratie is het aan te raden het beleid van de gemeente op vrijwilligerswerk en schuldhulpverlening te bekijken op aanknopingspunten.

Iedere vier jaar stellen gemeenten volgens de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) een beleidsplan op. Hierin staan de kaders voor het uit te voeren beleid. In dit plan wordt ook opgenomen hoe vrijwilligers, die zorg en ondersteuning bieden aan kwetsbare burgers, gestimuleerd en versterkt worden. Dat kan in de vorm van subsidies. Ook vanuit andere beleidsterreinen en plannen kunnen subsidies worden verstrekt aan lokale organisaties.

(Voor)overleg met een wethouder of een ambtenaar kan een positief effect hebben. Een persoonlijk contact levert soms meer op dan een formele aanvraag. Maak bij persoonlijke contacten duidelijk dat het werk van de vrijwilligers meerwaarde heeft en in veel gevallen de gemeenschap veel geld bespaart. U kunt hierbij bijvoorbeeld verwijzen naar het LSTA-rapport '[Economische effecten van Thuisadministratie](#)', opgesteld in samenwerking met APE (Van der Veen, Vonk & Middendorp, 2016). De belangrijkste conclusie uit het rapport is dat iedere euro investering in thuisadministratie bijna twee euro oplevert. Bij het rapport is een rekentool uitgebracht, waarmee per gemeente een analyse kan worden gemaakt.

Om aanspraak te maken op gemeentesubsidie, kan het soms helpen om de krachten te bundelen met andere financiële dienst- en hulpverleners en gezamenlijk de gemeente tegemoet te treden.

Voor bedrijven kan het interessant zijn om bij te dragen in het kader van Maatschappelijk Verantwoord (of Betrokken) Ondernemen. Denk aan organisaties die baat hebben bij schuldpreventie, zoals woningcorporaties, nutsbedrijven en telecombedrijven. Bedrijven kunnen financieel bijdragen, of 'in natura', bijvoorbeeld door medewerkers in de gelegenheid te stellen vrijwilligerswerk te doen of een gastspreker of ruimte ter beschikking te stellen. Bedrijven kunnen ook ondersteunen bij de bekendmaking van de dienst, door bij te dragen aan de algemene communicatie en/of aan gerichte werving van hulpvragers of vrijwilligers. Lokale organisaties kunnen een sponsorprogramma voor bedrijven opstellen.

Enkele vermogensfondsen in Nederland hebben speciale subsidieregelingen voor armoedebestrijding, schuldpreventie en/of ondersteuning van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Soms zijn er fondsen die subsidies geven aan goede doelen of initiatieven in de eigen regio. Er zijn grote en kleine fondsen en ieder fonds heeft haar eigen criteria voor het toekennen van bijdragen. Particuliere fondsen doen meestal niet aan structurele financiering ofwel bijdragen aan exploitatiekosten. Fondsen kunnen soms wel een bijdrage doen voor een specifieke kostenpost of voor een pilot. Als u om een startsubsidie vraagt, bedenk dan goed hoe de dienst Thuisadministratie zich financieel gaat bedruipen ná deze startperiode. Vaak is een voorwaarde bij verstrekking van een startsubsidie, dat vervolg (aantoonbaar) realistisch is.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Kosten van Thuisadministratie \(2017\)](#)

- Veen, S. van der, Vonk., J. & Middendorp, J. van (2016). [Economische effecten van thuisadministratie. Onderzoek in opdracht van het LSTA](#). APE Onderzoek & Advies; met [rekentool](#) voor inzicht in de kosten en baten van thuisadministratie, op landelijk en lokaal niveau.
- Bekijk [hier](#) een voorbeeld van een sponsorprogramma voor bedrijven van Budgetmaatjes 010 te Rotterdam.

3.5 Hoe de resultaten te meten en evalueren?

- **Resultaten worden inzichtelijk gemaakt op *output* en *outcome*. Voor het meten van de resultaten zijn een goede intake en het stellen van heldere en haalbare doelstellingen nodig.**
- **Er zijn verschillende instrumenten beschikbaar om de situatie van de hulpvrager in kaart te brengen en om de voortgang en resultaten te meten.**
- **Naast het meten van resultaten leveren ook procesevaluaties belangrijke informatie op over de meerwaarde en kwaliteit van een dienst thuisadministratie.**

Financierende organisaties verlangen vaak een (jaarlijkse) evaluatie over de dienst thuisadministratie, waarmee inzicht wordt verleend in het aantal geslaagde en niet-geslaagde ondersteuningstrajecten. Inzicht in de resultaten kan bovendien aanleiding zijn voor het verbeteren van de dienstverlening en het verbeteren van de afstemming en samenwerking met andere organisaties. De dossieradministratie (cijfers/kwantiteit) en evaluaties (kwaliteit) over de trajecten bieden belangrijke input.

Eén van de randvoorwaarden die gesteld wordt in de handreiking 'Kwaliteitsborging in de thuisadministratie' van het Nibud (Madern, Weijers & Ter Laak, 2015) is de meetbaarheid van de resultaten. De ondersteuning door de vrijwilliger is effectief als de hulpvrager vooruit gaat, beter in staat is om de financiële administratie op orde te houden. Het Nibud noemt een aantal indicatoren die de resultaten van de interventies inzichtelijk maken, bijvoorbeeld de vooruitgang van de hulpvragers, het aantal hulpvragers waarbij begeleiding succesvol is en het recidivepercentage.

Veel organisaties meten de *output*: hoeveel mensen zijn er ondersteund, door hoeveel vrijwilligers. Dit zijn feiten, die gemakkelijk inzichtelijk te maken zijn met behulp van dossieradministratie. Cijfers kunnen ondersteunend zijn bij het inzichtelijk maken van resultaten, maar wees wel voorzichtig met het trekken van conclusies op basis hiervan. Het ondersteunen van veel hulpvragers door korte trajecten hoeft niet te betekenen dat deze hulpvragers zelf de administratie weer op (kunnen) pakken. Terugval is niet vreemd, zeker wanneer het gaat om hulpvragers die voor het bereiken van financiële (zelf)redzaamheid gebaat zijn bij gedragsverandering. Ook zegt de duur van de trajecten niet direct iets over de kwaliteit van de ondersteuning. Het kan tijdens een ondersteuningstraject blijken dat de hulpvraag zwaarder is dan bij de intake werd ingeschat.

De vraag om ook resultaten op *outcome* in kaart te brengen neemt toe: wat betekent de ondersteuning voor hulpvragers en de maatschappij, wat is het effect van de ondersteuning? Het meten van de outcome is complex en geen eenvoudige optelsom.¹

Om resultaten te meten is het belangrijk eerst inzicht te hebben in de situatie van de hulpvrager. Daarvoor is een goede intake nodig. Wanneer het traject geslaagd is, hangt af van de individuele hulpvrager en de gestelde doelen. In sommige gevallen is alleen stabilisatie mogelijk en zal er altijd een vorm van ondersteuning nodig zijn; in andere gevallen is het de bedoeling dat de hulpvrager op

¹ LSTA doet onderzoek naar het korte- en langetermijneffect van thuisadministratie op de financiële (zelf)redzaamheid en het welzijn van hulpvragers. Lokale organisaties leggen hulpvragers 3 maal een vragenlijst voor: aan het begin van de ondersteuning, aan het eind van de ondersteuning en een half jaar na afloop van de ondersteuning. De uitkomsten worden verwacht in 2018 en 2019.

een gegeven moment zonder de ondersteuning zelf de administratie op orde kan houden. Het stellen van haalbare doelen is van belang om het effect van de ondersteuning aan te tonen.

Door het uitvoeren van een begin- en eindmeting, en eventueel een tussenmeting, is het mogelijk om inzichtelijk te maken of een persoon 'vooruit is gegaan'. Instrumenten die hiervoor zijn ontwikkeld, zijn nauwelijks met elkaar te vergelijken: ze hebben ieder een eigen focus, goede en minder goede punten en meten met name subjectieve resultaten, vanuit het zelfbeeld van de hulpvrager en/of de ondersteuner. Uitkomsten geven dan ook geen wetenschappelijk bewijs van effectiviteit, maar wel inzicht in de resultaten van de dienstverlening, hetgeen aanleiding kan zijn voor het verbeteren van (de kwaliteit van) de dienstverlening en voor de afstemming en samenwerking met andere organisaties.

Naast het meten van resultaten bieden ook procesevaluaties inzicht in de meerwaarde en kwaliteit van een dienst Thuisadministratie. In het rapport 'Een maatje voor iedereen?' (Van der Tier & Potting, 2015) wordt een leidraad gepresenteerd op basis van succesindicatoren van effectieve maatjesprojecten. De leidraad bevat geen normatieve uitspraken over wat goed of slecht is in een maatjesproject en doet geen uitspraken over de daadwerkelijke effectiviteit, maar kan wel als hulpmiddel gebruikt worden bij een procesevaluatie, als reflectie-instrument. De leidraad is opgebouwd uit zeven thema's: Doelmatigheid, Werving en screening, Matching, Ondersteuningsstijl, Ondersteuning aan de vrijwilliger, Integratie in het professionele netwerk en Kwaliteitsbewaking.

Het monitoren van ondersteuningstrajecten biedt input voor kwalitatieve evaluaties over de ondersteuning. Het geeft inzicht in het verloop van de ondersteuning, de doelen die behaald worden, welke knelpunten zich voordoen en hoe deze kunnen worden opgelost, en welke aanpassingen gedaan kunnen worden om de ondersteuning te verbeteren. Ook kan bijvoorbeeld geëvalueerd worden op de match tussen vrijwilliger en hulpvrager. Door te monitoren kan de focus van het ondersteuningstraject door de vrijwilliger tussentijds worden bijgesteld. Lees meer over het monitoren van ondersteuningstrajecten in [paragraaf 6.8](#).

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie \(2016\)](#). Hierin vindt u een overzicht van verschillende instrumenten die de situatie van de hulpvrager in kaart brengen en instrumenten om de voortgang en de resultaten van de ondersteuning te meten.
- Madern, T., Weijers, M. & Laak, B. ter (2015). [Kwaliteitsborging in de thuisadministratie. Handreiking voor opdrachtgevers, financiers en vrijwilligersorganisaties](#). Nibud, Utrecht.
- Tier, M. van der & Potting, M. (2015). [Een maatje voor iedereen? Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject](#). Movisie.

3.6 Hoe kan de ketensamenwerking gestimuleerd worden?

- **Het is de taak van de gemeente om regie te voeren over ketensamenwerking.**
- **Een voorwaarde voor het leveren van kwaliteit is dat de organisatie aangeeft waarvoor hulpvragers bij de dienst Thuisadministratie terecht kunnen en waarvoor ze bij een andere instantie terecht kunnen.**

Het is belangrijk goed op de hoogte te zijn van de sociale kaart en verschillende vormen van financiële hulpverlening binnen het werkveld en helder te hebben welk 'stuk van de taart' voor de dienst thuisadministratie is (en welke voor andere organisaties). Het is belangrijk dat er duidelijke afspraken gemaakt worden over de grenzen van de dienstverlening door de vrijwilligers en over het doorverwijzen van hulpvragers. Een voorwaarde voor het leveren van kwaliteit is dat de organisatie aangeeft wanneer hulpvragers bij de dienst Thuisadministratie terecht kunnen en waarvoor ze bij een andere instantie terecht kunnen (Madern, Weijers & Ter Laak, 2015, p.8).

Financiële hulpverlening of schulddienstverlening omvat méér dan alleen thuisadministratie, namelijk ook schuldhulpverlening, bewindvoering Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP), beschermingsbewind en inkomens- en vermogensbeheer. Bovendien is er in de meeste gemeenten een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die gericht zijn op schuldpreventie. Op 1 juli 2012 trad de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking. Deze wet schrijft voor dat gemeenten moeten voorzien in een integraal aanbod van schuldhulpverlening, inclusief activiteiten in het kader van schuldpreventie en nazorg.

In het kader van de WMO zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van burgers die niet in staat zijn om op eigen kracht deel te nemen aan de samenleving. Hieronder valt ook activerende en ondersteunende begeleiding, waaronder schuldhulpverlening en thuisadministratie. Gemeenten zijn verantwoordelijk, maar kunnen een deel van de uitvoering en coördinatie uitbesteden aan maatschappelijke organisaties. Deze organisaties zijn dan verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening en dus voor de ondersteuning door vrijwilligers.

Sommige gemeenten hebben een centraal punt waar mensen terecht kunnen als zij problemen ondervinden op financieel gebied. Vanuit dit punt verwijzen zij bijvoorbeeld naar inkomensbeheer, gemeentelijke schuldhulpverlening, sociaal raadslieden, algemeen maatschappelijk werk of organisaties die vrijwilligers inzetten. Door maatschappelijk werk worden soms, eventueel in combinatie met sociaal raadslieden, diensten georganiseerd zoals formulierenbrigade, inloopspreekuur, groepscursussen, of individuele budgetbegeleiding. Dit is sterk afhankelijk van het beleid van de gemeente en de lokale organisaties.

Voor de thuisadministratie coördinator is het van belang om in gesprek te gaan -en te blijven- met de gemeente en met andere lokale hulpverlenende instanties en organisaties, om op de hoogte te blijven over de verschillende beschikbare vormen van financiële hulpverlening in de gemeente en duidelijke afspraken te maken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden. Zo kan bijvoorbeeld worden afgestemd welke hulpvragen wel en niet aan thuisadministratie vrijwilligers kunnen worden overgelaten.

De samenwerking tussen de dienst thuisadministratie en andere organisaties heeft meerwaarde. Thuisadministratie kan een preventief karakter hebben en vormt een goede combinatie met schuldhulpverlening en schuldsanering. Vrijwilligers hebben een unieke rol: het informele, toegankelijke karakter van de ondersteuning die zij bieden, slaat een brug tussen formele en informele dienstverlening. Vrijwilligers kunnen een goed beeld hebben van wat er leeft onder hulpvragers en hoe aanbod ontwikkeld kan worden dat daarop aansluit. Bovendien kunnen zij een belangrijke rol spelen in het signaleren van specifieke problemen, zoals financiële uitbuiting of laaggeletterdheid. Het is dus van belang dat vertegenwoordigers van diensten thuisadministratie betrokken worden bij het inrichten en afstemmen over de integrale aanpak van schulddienstverlening.

Het is van belang dat de gemeente regie voert op de ketensamenwerking en afstemming. Een goede manier om deze samenwerking te stimuleren is door partijen bij elkaar te brengen in een stedelijk of gemeentelijk overleg. Voor zo'n bijeenkomst is het aan te raden van te voren de wensen, behoeften en knelpunten van deelnemende organisaties in kaart te brengen. Het aanbod, de wensen, behoeften en knelpunten kunnen vervolgens bekeken worden. Door hulpvragers en hun vragen en het bestaande ondersteuningsaanbod in kaart te brengen, kan het integrale aanbod (in het werkgebied: de gemeente en/of specifieke wijken) worden bekeken. Zo wordt inzicht verkregen in hoeverre het aanbod aansluit op de hulpvragers en hun vragen, of er hulpvragers zijn die niet of in mindere mate bereikt worden. Tevens kunnen in een overleg gezamenlijke afspraken gemaakt worden, bijvoorbeeld over het meten van resultaten, het evalueren van het ondersteuningsaanbod en het doorverwijzen van hulpvragers. Krachten kunnen worden gebundeld, bijvoorbeeld op het gebied van deskundigheidsbevordering.

Eventueel kan een gespreksleider of onafhankelijke partij gevraagd worden de bijeenkomst te leiden.

Het LSTA heeft in verschillende gemeenten ervaring met het organiseren van workshops ketensamenwerking en regiobijeenkomsten voor coördinatoren en kan erbij betrokken worden.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Ketensamenwerking \(2017\)](#)
- Madern, T., Weijers, M. & Laak, B. ter (2015). [Kwaliteitsborging in de thuisadministratie. Handreiking voor opdrachtgevers, financiers en vrijwilligersorganisaties.](#) Nibud, Utrecht.

3.7 Hoe kunnen de persoonsgegevens van hulpvragers worden beschermd?

- **Persoonsgegevens mogen alleen voor van tevoren bepaalde en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld. Neem hierover een beschrijving op in het beleids- of projectplan van de dienst thuisadministratie. De hulpvrager moet toestemming geven voor het verzamelen en verwerken van diens gegevens.**
- **De Wet bescherming persoonsgegevens bepaalt dat organisatorische én technische maatregelen getroffen moeten worden om te voorkomen dat gegevens verloren raken of onrechtmatig worden verwerkt. Het maken van duidelijke afspraken met de vrijwilliger over wat wel en niet mag is een organisatorische maatregel. Deze afspraken kunnen worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst.**

Met de opkomst van de informatietechnologie is het steeds gemakkelijker geworden om informatie te verzamelen en te delen. Tegelijkertijd zijn hier ook risico's aan verbonden: de schending van privacy kan vergaande gevolgen hebben.

Persoonsgegevens zijn gegevens aan de hand waarvan een persoon kan worden geïdentificeerd. Veel organisaties verwerken persoonsgegevens. Dit gebeurt ook bij thuisadministratie: al bij de aanmelding en intake worden gegevens over de hulpvrager verzameld. Bovendien wordt binnen thuisadministratie met zeer privacygevoelige informatie gewerkt, informatie over de financiën van de hulpvrager. Tot op zekere hoogte is het onvermijdelijk om persoonsgegevens te verzamelen en te verwerken. Maar om de privacy van personen te beschermen zijn er ook regels: het is bijvoorbeeld niet toegestaan om zonder toestemming een foto van iemand op een website te plaatsen. De belangrijkste regels voor het omgaan met persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

De Wbp bepaalt dat organisatorische én technische maatregelen getroffen moeten worden om te voorkomen dat gegevens verloren raken of onrechtmatig worden verwerkt. Het maken van duidelijke afspraken met de vrijwilliger over wat die wel en niet mag doen is een organisatorische maatregel. Deze afspraken kunnen worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. Bij de meeste diensten thuisadministratie is de insteek dat de hulpvrager in principe alle financieel-administratieve handelingen (zoals het invullen van gegevens op formulieren of het maken van een kopie van een identiteitsbewijs) zelf uitvoert, met ondersteuning en begeleiding van de vrijwilliger. Als de vrijwilliger dingen doet vóór de hulpvrager, is het risico groter dat gegevens (door de vrijwilliger) verloren raken of onrechtmatig worden verwerkt. In dat geval zullen dan ook meer of zwaardere maatregelen moeten worden genomen om tot een passend beveiligingsniveau te komen.

Een aantal tips om op een goede manier om te gaan met de bescherming van persoonsgegevens:

- Beperk de toegang tot persoonsgegevens: hoe meer personen toegang hebben tot de gegevens, hoe groter de kans op misbruik.
- Verzamel en gebruik niet méér persoonsgegevens dan nodig. Verwijder, waar mogelijk, namen en andere identificerende kenmerken uit de gegevens die worden verwerkt en gebruik in plaats daarvan een code voor de hulpvragers.

- Persoonsgegevens mogen alleen voor welbepaalde en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld. Neem hierover een beschrijving op in het beleids- of projectplan van de dienst. Beschrijf ook de risico's, de beveiligingsmaatregelen en hoe de verantwoordelijkheden m.b.t. beveiliging van persoonsgegevens zijn verdeeld.
- De hulpvrager moet toestemming geven voor het verwerken van diens persoonsgegevens. Informeer de hulpvrager al tijdens het eerste contact over wat de dienst thuisadministratie wel en niet doet. Leg daarbij uit welke gegevens daarvoor bijgehouden moeten worden, met wie deze gedeeld worden en hoe lang ze bewaard worden. Leg ook uit wat er gedaan wordt om onzorgvuldig gebruik van de gegevens te voorkomen.
- Neem in de vrijwilligersovereenkomst duidelijke afspraken op over wat de vrijwilliger wel en niet mag doen met welke gegevens en wat bij beëindiging moet gebeuren met de informatie over de hulpvragers. Neem daarin ook de verplichting tot geheimhouding op en beschrijf wat de vrijwilliger moet doen om het lekken van persoonsgegevens te voorkomen. Beveiligingsincidenten en datalekken die (mogelijk) gevolgen hebben voor betrokkenen moeten direct gerapporteerd worden aan de coördinator.
- Maak van het beschermen van persoonsgegevens een onderwerp dat regelmatig besproken en geëvalueerd wordt. Hierdoor creëer je bewustzijn, transparantie en kunnen aan de hand van de praktijk (nieuwe) knelpunten en risico's worden beoordeeld.
- Investeer in moderne beveiligingstechniek om te voorkomen dat gegevens gehackt kunnen worden.
- Voor beveiligingstechnologie is geld nodig. Maak de noodzaak hiervan duidelijk bij de financiers! Volgens de richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens moet van verwerking van persoonsgegevens worden afgezien als het realiseren van het vereiste beveiligingsniveau niet mogelijk is.
- Rapporteren de vrijwilligers per e-mail aan de coördinator? Zorg dat de (Word/ Excel) bestanden waarin gegevens over de hulpvrager staan, beveiligd zijn met een wachtwoord.
- Loggen de vrijwilligers voor het rapporteren in op de website? Draag zorg voor een adequate toegangsbeveiliging, alsook voor een afdoende bescherming van persoonsgegevens voor verdere verwerking door zoekmachines.
- Evalueer regelmatig of de gekozen organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen nog afdoende zijn.

Hulpvrager heeft geen internet

Een regelmatig voorkomend dilemma: de hulpvrager heeft thuis geen internet. Om (al dan niet opzettelijk) onrechtmatig gebruik van digitale privé-gegevens tegen te gaan, is het onwenselijk dat vrijwilligers gegevens (en al helemaal geen wachtwoorden) mee naar huis nemen.

Het is beter om af te spreken dat de vrijwilliger samen met de hulpvrager naar een plek gaat waar computer en internet beschikbaar zijn, en waar de hulpvrager zelf de benodigde online handelingen doet of formulieren invult. Zij kunnen samen bijvoorbeeld naar een openbare bibliotheek gaan of gebruik maken van een computer die beschikbaar is op de locatie van de dienst thuisadministratie. Dit laatste heeft het voordeel dat de coördinator beter zicht heeft op het naleven van gedragsregels en eventuele kopieën minder snel in onbedoelde handen kunnen vallen.

Het gebeurt ook dat vrijwilligers zelf een laptop meenemen naar de hulpvrager. Het is veiliger om hiervoor een (leen)laptop van de dienst thuisadministratie te laten gebruiken, die de vrijwilliger niet voor andere doeleinden gebruikt. Na afloop van de ondersteuning wordt de laptop teruggegeven; de vrijwilliger beschikt dan niet langer dan nodig is over de gegevens. Als de hulpvrager thuis geen internet heeft, kan bij de laptop voor de vrijwilliger ook een dongel (met abonnement) worden aangeschaft.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Wet Bescherming Persoonsgegevens \(2017\)](#)

3.8 Waar is goede informatie te vinden over relevante wet- en regelgeving?

- **Er zijn verschillende overzichtelijke websites en infosheets beschikbaar met informatie over wetten en regelgeving die van toepassing zijn bij thuisadministratie.**

Bij het verlenen van ondersteuning in de financiële administratie komt een vrijwilliger met een breed scala aan regelingen en wetten in aanraking. Landelijke wetten waar lokaal invulling aan wordt gegeven, zoals de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Maar ook wetten en regelingen omtrent incasso, uitkeringen etc. Het is niet altijd eenvoudig om de juiste, actuele informatie te vinden. Hier volgt een overzicht van handige informatiebronnen:

Lokale regelingen:

- Gemeentelijke regelingen, zoals informatie over schulddienstverlening en inkomensondersteuning vanuit de gemeentelijke overheid (Participatiewet, collectieve ziektekostenverzekeringen, bijzondere bijstand, gemeentelijke kortingspassen, kwijtscheldingen van gemeentebelastingen etc.), vindt u op de website van uw gemeente (deze informatie is bij de ene gemeente toegankelijker/duidelijker dan bij de ander). Hier vindt u geregeld ook informatie over het armoedebeleid en de sociale kaart van uw gemeente, alsook jaarverslagen op het gebied van schuldhulpverlening.
- Het Geldplan '[Kom uit de geldzorgen!](#)' is gratis te gebruiken door (vrijwilligers)organisaties die actief zijn in de thuisadministratie. Met dit geldplan kunnen vrijwilligers hulpvragers makkelijker ondersteunen bij het op een rij krijgen van hun financiën, om 'uit de geldzorgen' te komen en blijven. Dit Geldplan is een eenvoudig online programma, waarmee allereerst via een quickscan is te constateren of een hulpverlener snel in contact moet komen met een schuldhulpverlener. Als dat (nog) niet nodig is wordt het Geldplan doorgewerkt en rolt er een actieplan uit. Gemeenten kunnen zich aansluiten bij Startpunt Geldzaken en daarmee het geldplan ook toegankelijk maken voor hun burgers en een link leggen naar hun gemeentelijke voorzieningen.
- [Stimulanz](#) verzamelt kennis en adviseert gemeenten in het sociaal domein, o.a. op het gebied van armoede en schulden. Zij maken bijvoorbeeld [factsheets 'Armoede in cijfers'](#) per gemeente.

Nationale regelingen en wetgeving:

- [schuldingo.nl](#) biedt veel informatie over wetten en regels met betrekking tot schulden. Er is ook een nieuwsbrief met regelmatige updates over jurisprudentie en politieke ontwikkelingen.
- Via [berekenuwrecht.nl](#) kan bekeken worden of de hulpvrager recht heeft op inkomstenverhogende voorzieningen.
- De Belastingdienst heeft in november 2016 een online '[Kennissenetwerk belastingen en toeslagen](#)' gelanceerd. Dit is een online platform speciaal voor mensen en organisaties die anderen ondersteunen bij inkomstenbelasting en toeslagen. Het Kennissenetwerk biedt lesmodules over de inkomstenbelasting en toeslagen en informatie over actuele regelgeving, wijzigingen, en nieuws. De online lesmodules zijn gratis te volgen.
- Regelgeving blijkt vaak complex en de overheid kan tegenwerken, bijvoorbeeld als schuldeiser en beslaglegger. In het [LSTA Infosheet Wet- en regelgeving: Schuldeisers, Deurwaarders en Incasso \(2016\)](#) staat handige informatie over de wetten en regels omtrent incasso (Wet Incassokosten), deurwaarders, beslagvrije voet, etc. en waar je als vrijwilliger tijdens het ondersteunen van de hulpvrager op moet letten.
- [LSTA Infosheet Wet bescherming persoonsgegevens \(2017\)](#)
- [martijnschut.wordpress.com](#) - blog en nieuwsbrief over armoedebeleid en schuldhulpverlening
- In het rapport '[De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk. De update.](#)' van Platform 31 en VNG staat informatie over de wetten die van toepassing zijn op de uitvoering van de schuldhulpverlening: de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) en de Wet curatele, beschermingsbewind en

mentorschap, alsook over de Algemene wet bestuursrecht (Awb) die van toepassing is (Jungmann, Wesdorp & Schruer, 2017, pp.97-121).

- Uitgebreide informatie over de Wgs en de toepassing van de wet door gemeenten is te lezen in het [Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening](#) door Berenschot Groep B.V. (Baan, Louwes & Oostveen, 2016).
- Informatie over wetten en regels m.b.t. vrijwilligerswerk: <https://vrijwilligerswerk.nl/kennisdossier/wetten-regels>

4. De ondersteuning van hulpvragers

- 4.1 Welke factoren zijn van invloed op financiële (zelf)redzaamheid?
- 4.2 Welke ondersteuningsmethoden worden ingezet?
- 4.3 Wat is budgetteren?
- 4.4 Hoe kun je sturen op gezond financieel gedrag?
- 4.5 Wat zijn aandachtspunten bij een intakegesprek met een hulpvrager?

4.1 Welke factoren zijn van invloed op financiële (zelf)redzaamheid?

- **Het effect van houding en zelfvertrouwen is veel groter dan de aanwezigheid van financiële vaardigheden.**
- **Een gebrek aan geld geeft stress en dat heeft gevolgen voor de hoeveelheid bewerkingen die de hersenen aankunnen en voor het vermogen om aandacht op te brengen, vast te houden aan plannen en verleidingen te weerstaan.**

Voordat we ingaan op factoren die van invloed zijn op financiële (zelf)redzaamheid, is het goed om naar de oorzaken van armoede en schulden te kijken. Het ontstaan van (problematische) schulden heeft vaak meerdere met elkaar verbonden oorzaken, waarbij rekening gehouden moet worden met oorzaken op micro (individu), meso (groepen en organisaties) en macro niveau (maatschappij). De oorzaken van armoede en schulden zijn een samenspel tussen maatschappelijke, institutionele en individuele factoren (Driessens & Van Regenmortel, 2006).

Ook het maken van een onderscheid tussen interne en externe verklaringen is van belang. Bij interne verklaringen wordt de schuld bij mensen zelf gelegd (bijvoorbeeld persoonlijk gedrag), het schuldmodel. Bij externe verklaringen wordt de oorzaak bij wat mensen is overkomen gezocht (bijvoorbeeld gebeurtenissen), het ongevalmodel.

De individuele modellen zijn ontoereikend, aangezien zij de omstandigheden van mensen en maatschappelijke processen missen. Bepaalde bevolkingsgroepen hebben grotere kans op armoede door de manier waarop de maatschappij is ingericht. Zij maken geen gebruik van regelingen, hulverlening en krijgen in contacten met instellingen te maken met controles, sancties en discriminatie. Dit kan leiden tot probleemgedrag of berusting (Vansevant, Driessens & Van Regenmortel, 2009). Ook binnen thuisadministratie moet hier rekening gehouden worden, door niet alleen te focussen op toewerken naar financieel zelfredzaamheid en gedragsverandering, maar ook het bredere plaatje te zien, de achtergrond van de hulpvrager of iemand toegang heeft tot regelingen en hulpverlening van instanties.

Binnen thuisadministratie is 'van oudsher' een focus op het ondersteunen van de hulpvrager bij het aanleren van financieel-administratieve vaardigheden, waaronder ook het aanvragen van toeslagen en regelingen. Zowel het voorkomen als het oplossen van schuldsituaties begint vaak met het aanleren van voldoende budgetvaardigheden om (ook met een laag inkomen) de inkomsten en uitgaven in balans te houden (Madern & Jungmann, 2011). Uit onderzoek blijkt dat het effect van iemands houding van grotere invloed is op het voorkomen van financiële problemen dan financiële vaardigheden (Madern & Van der Schors, 2012). Een gebrek aan zelfvertrouwen, maar ook zelfoverschatting en een gebrek aan sociale vaardigheden zijn belangrijke factoren die het oplossen van een schuldsituatie in de weg staan (Jungmann, Van Geuns, Klaver, Wesdorp & Van der Wolk, 2012). Een gebrek aan zelfvertrouwen kan bijvoorbeeld maken dat iemand niet met een schuldeiser durft te bellen om een betalingsregeling te treffen, maar ook dat iemand gevoeliger is om onder sociale druk aankopen te doen die niet bij diens financiële situatie passen.

Sinds enkele jaren vindt er in de ondersteuning van mensen die kampen met financiële wanorde een verschuiving plaats: er is meer aandacht voor de houding, het gedrag en de motivatie van een hulpvrager. Het wetenschappelijke onderzoek van Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir (2013) heeft hierin een significante rol gespeeld. De resultaten van dit onderzoek zijn beschreven in het boek 'Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.'

Veel vrijwilligers en coördinatoren thuisadministratie krijgen te maken met hulpvragers die (na een tijdje) ongemotiveerd lijken, omdat ze bijvoorbeeld tóch weer onverstandig geld uitgeven of afspraken niet nakomen, zie paragraaf 5.4. Voor sommige mensen geldt dat zij niet gemotiveerd zijn, 'er op los leven' en niet instaan voor de gevolgen, echter bij velen ligt de verklaring voor het gedrag in het fenomeen 'schaarste'.

De invloed van schaarste op gedrag

Schaarste verklaart waarom mensen met financiële problemen geen prioriteit geven aan het op orde houden van hun administratie. Schaarste 'neemt bezit' van iemands denken: het denken richt zich automatisch op het gebrek. Men wordt alerter en efficiënter op het vervullen van deze specifieke behoefte, maar tegelijkertijd ontstaat er een tunnelvisie: belangrijke dingen die niet met de schaarste te maken hebben, worden verwaarloosd. Zo hebben mensen met financiële problemen vaker te maken met relatie-, opvoed- en gezondheidsproblemen.

Schaarste zorgt bovendien voor weinig beschikbare 'bandbreedte'. Door een gebrek aan bandbreedte en tunnelvisie worden geen afwegingen gemaakt in kosten en baten op de lange termijn. Huishoudens die moeilijk rondkomen houden weliswaar vaker bij wat er wordt uitgegeven, maar zijn minder vaak structureel en planmatig met hun administratie bezig dan huishoudens die gemakkelijker rondkomen (Nibud, 2009). Wanneer er sprake is van armoede, is er bovendien geen of onvoldoende speelruimte om vergissingen of financiële tegenslagen op te vangen.

Bandbreedte is een maatstaf voor de hoeveelheid bewerkingen die de hersenen aankunnen, het vermogen om aandacht op te brengen, om vast te houden aan plannen en om verleidingen te weerstaan.

Een hoge belasting van de bandbreedte maakt het moeilijker om impulsen te beheersen, goede beslissingen te nemen, weerstand te bieden aan verleidingen en afspraken na te komen.

De studie van Mullainathan en Sharif levert een belangrijk inzicht op voor interventies en ondersteuning bij schulden en armoede. In de ondersteuning moet rekening gehouden worden met de beperkte bandbreedte van de hulpvrager. Het komt geregeld voor dat een hulpvrager, die wegens een tekort aan bandbreedte moeite heeft om afspraken na te komen en verleidingen te weerstaan, het label 'ongemotiveerd' of 'niet-willer' krijgt opgeplakt. Het kan voor een hulpvrager haalbaar zijn om zelfstandig te leren de eigen administratie te ordenen en bij te houden (bijv. middels een cursus budgetteren), maar als diegene daarvoor op dat moment geen beschikbare bandbreedte heeft, kan het juist beter/effectiever zijn om eerst rust en ruimte te creëren door te ondersteunen bij het ordenen van de administratie. Ondersteuning bij bureaucratische opgaven kan de ontzorging bieden die maakt dat de hulpvrager weer bandbreedte beschikbaar krijgt.

Meer lezen:

- Driessens, K. & Regenmortel, T. van (2006). Bind-Kracht in Armoede. Leefwereld en Hulpverlening. LannooCampus
- Vansevenant, K., Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2009). Bind-Kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog. LannooCampus
- Jungmann, N., Geuns, R. van, Klaver, J., Wesdorp, P., Wolk, J. van der (2012). [Op weg naar effectieve schuldhulp. Preventie: voorkomen is beter dan genezen.](#) Hogeschool Utrecht en Hogeschool van Amsterdam
- Madern, T. & Jungmann, N. (2011). Hulp aan vrijwilligers bij projecten Thuisadministratie en Schuldpreventie. Verkenning van mogelijkheden voor gemeenten en vrijwilligersorganisaties. Nibud en ANBO

- Madern, T. & Schors, A. van der (2012). Kans op financiële problemen. Nibud, Utrecht
- Mullainathan S. & Shafir, E. (2013) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Maven Publishing
- Nibud (2009). Geldzaken in de Praktijk. Nibud, Utrecht
- Zuithof, M. & Mateman, H. (2016). [Wat werkt bij... Schuldhulpverlening](#). Movisie.

4.2 Welke ondersteuningsmethoden worden ingezet?

- **Naast budgetteren, gericht op praktische financiële vaardigheden, is er binnen thuisadministratie steeds meer aandacht voor het duurzaam bevorderen van financiële (zelf)redzaamheid, middels sturen op zelfsturing.**

Methoden zijn vaste, weldoordachte manieren van handelen om een bepaald doel te bereiken. Methodisch werken is het tegenovergestelde van intuïtief handelen; het maakt dat er bewust en doelgericht wordt gewerkt.

Het werken volgens een bepaalde methode heeft meerdere voordelen. Het geeft een duidelijk beeld van de visie, doelen en werkzaamheden. Een ander voordeel van methodisch werken is dat het eigen handelen beter geëvalueerd kan worden en zo nodig kan worden bijgesteld. Methodisch werken heeft te maken met het streven naar behoud of verbetering van kwaliteit.

Het doel van veel diensten thuisadministratie is dat hulpvragers na een periode van ondersteuning door een vrijwilliger de administratie op orde hebben en zelf kunnen bijhouden. Tot voor kort werd ondersteuning bij de financiële administratie gezien als een praktische manier om mensen te leren papieren te ordenen, te budgetteren, inkomsten en uitgaven op een rij te zetten, en balans aan te brengen in inkomsten en uitgaven.

Veel interventies, die gericht zijn op het bevorderen van financiële (zelf)redzaamheid, proberen gedrag te veranderen door het creëren van bewustzijn, het verspreiden van kennis of het bevorderen van praktische vaardigheden. Dat gebeurt bijvoorbeeld door middel van voorlichting, cursussen of trainingen en het geven van praktische tips. Zulke interventies zijn slechts in beperkte mate gericht op motiveren en activeren en op het wegnemen van achterliggende belemmeringen zoals een gebrek aan zelfvertrouwen of zelfoverschatting (Jungmann, Van Geuns, Klaver, Wesdorp & Van der Wolk, 2012). Veranderingen in het zelfbeeld, normen en overtuigingen zijn moeilijker te ontwikkelen, maar hebben vaak een groter effect op het financiële gedrag én op de praktische kennis en vaardigheden.

Inmiddels is er ook bij diensten thuisadministratie meer aandacht voor motiveren en gedragsverandering en het duurzaam bevorderen van financiële (zelf)redzaamheid. Dit betekent dat naast het leren budgetteren, wat gericht is op praktische financiële vaardigheden, ook steeds meer aandacht is voor gedragsverandering.

Het meeste gedrag van mensen is onbewust gedrag of gewoontegedrag. Om onbewust gedrag of gewoontegedrag aan te passen is het van belang dat men zich bewust wordt van het gedrag. Daarnaast kan onbewust gedrag aangepast of gestuurd worden door 'duwtjes in de goede richting' oftewel 'nudging' (Thaler & Sunstein, 2015). Voorbeelden hiervan zijn het instellen van slimme standaard opties, geven van keuzes, etc. Dat zijn mogelijkheden die op meso niveau, door instanties, maar ook op micro niveau, door personen zelf, kunnen worden ingesteld.

Ondersteuningsmethoden die door diensten thuisadministratie worden ingezet zijn budgetteren ([paragraaf 4.3](#)), sturen op zelfsturing; motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen ([paragraaf 4.4](#)). Daarbij is de presentiebenadering van toepassing in de ondersteuning door

vrijwilligers (zie [paragraaf 5.3](#)).

Meer lezen:

- Jungmann, N., Geuns, R. van, Klaver, J., Wesdorp, P., Wolk, J. van der (2012). Op weg naar effectieve schuldhulp. Preventie: voorkomen is beter dan genezen. Hogeschool Utrecht en Hogeschool van Amsterdam
- Thaler R. & Sunstein, C. (2015). Nudge. Naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart. Business Contact

4.3 Wat is budgetteren?

- **Tijdens budgetteren wordt een overzicht gemaakt van inkomsten en uitgaven, wordt gekeken of er gebruik gemaakt kan worden van inkomensondersteunende voorzieningen en of er bespaard kan worden, worden de schulden in kaart gebracht en er wordt een bestedingsplan gemaakt.**

De ondersteuning door de vrijwilliger begint in de meeste gevallen met praktische ondersteuning bij het ordenen van de financiële administratie. Eerst wordt orde aangebracht in de papieren en wordt een overzicht gemaakt van inkomsten en uitgaven. Vervolgens bekijkt de vrijwilliger samen met de hulpvrager of deze in aanmerking komt voor inkomensondersteunende regelingen of voorzieningen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kwijtschelding van gemeentelijke belasting, etc.) en of er mogelijkheden zijn te besparen op de uitgaven. Ook brengt de hulpvrager, met hulp van de vrijwilliger, eventuele schulden in kaart en maakt een bestedingsplan. Voor het maken van de overzichten over inkomsten-uitgaven en/of van de schulden zijn diverse standaard ordners, tabbladensets en formulieren beschikbaar. Dat kan ook digitaal, bijvoorbeeld via het online [Geldplan 'Kom uit de geldzorgen!'](#) van het Nibud.

Thuisadministratie is in deze een praktische, procesmatige vorm van ondersteuning. Een ondersteuningstraject wordt stapsgewijs² doorlopen. Bij acute nood, zoals een huisuitzetting, afsluiting van gas of energie, water en/of deurwaarders, wordt soms voor een andere volgorde gekozen.

Stap 1: Orde aanbrengen

Veel hulpvragers zijn chaotisch in hun financiële administratie. Zij komen vaak met stapels (oude) papieren aanzetten (vaak nog ongeopende enveloppen) of zijn benodigde papieren kwijt, omdat zij niet goed weten wat bewaard of weggegooid kan worden. Bij de start van het thuisadministratietraject moet orde worden geschapen in de papiermassa, ook de digitale documenten. Hierdoor krijgen hulpvrager en vrijwilliger zicht op de feitelijke financiële situatie.

De vrijwilliger introduceert zo nodig een ordner met (alfabetisch) systeem om de papieren te ordenen, waarin alle belangrijke formulieren kunnen worden bewaard. Tijdens het ordenen wordt duidelijk welke rekeningen nog betaald moeten worden.

Stap 2: Inzicht verwerven

Vervolgens wordt inzicht verworven in het inkomsten- en uitgavenpatroon. De hulpvrager maakt met hulp van de vrijwilliger een overzicht van:

- Alle **periodieke inkomsten**: loon, salaris, uitkering, kinderbijslag, pensioen, lijfrente, huurtoeslag, zorgtoeslag, alimentatie, kostgeld, vaste vergoedingen voor telefoon- of autogebruik, vrijwilligersvergoeding etc.;
- Een inventarisatie van **incidentele inkomsten**, zoals vakantiegeld, dertiende-maanduitkering en extraatjes;

² De budgetteermethode van het Nibud betreft een vergelijkbare stapsgewijze methode.

- Alle **vaste lasten**: huur of hypotheek, gas, water, elektriciteit, telefoon, kabel en internetaansluiting, schoolgeld, lidmaatschappen en abonnementen, te betalen alimentatie, belastingen en premies, verzekeringen, periodieke heffingen van de gemeente zoals rioolrecht en reinigingsrecht, waterschapslasten, hulp in huis, huishoudgeld en niet te vergeten afbetalingen en bestaande regelingen met schuldeisers;
- Welke (grote) **incidentele uitgaven** (onlangs) gedaan zijn en/of te verwachten.

Om inzicht te krijgen in vaste en incidentele inkomsten en uitgaven is het raadzaam de bankafschriften van het afgelopen jaar door te nemen, evenals alle rekeningen die in die periode zijn ontvangen. Hieruit kan opgemaakt worden of de betalingen automatisch worden verricht (bij volmacht of via een automatische periodieke overboeking) of dat de hulpvrager rekeningen krijgt die actief betaald moeten worden.

Vervolgens wordt een overzicht gemaakt waarin alle inkomsten en uitgaven op een rij staan: een gemiddelde maanbegroting. Hierin zijn alle inkomsten en uitgaven omgerekend naar een gemiddeld bedrag per maand. Dit overzicht geeft veel inzicht. Hieruit blijkt het uitgavenpatroon van de hulpvrager en hoeveel financiële armslag er is, waar eventuele knelpunten liggen en op welke zaken de hulpvrager indien nodig kan bezuinigen. Door middel van het overzicht kan de hulpvrager zich bewust worden van diens uitgaven- of leefpatroon en financiële huishouding.

Stap 3: Geld besparende en inkomstenverhogende oplossingen

Aan de hand van de inkomsten onderzoekt de vrijwilliger of de hulpvrager al gebruik maakt van of in aanmerking komt voor bepaalde vergoedingen en regelingen. Te denken valt aan: kwijtschelding gemeentelijke belastingen en/of waterschapslasten, recht op heffingskorting van de Belastingdienst, teruggave van belasting, aanvulling op inkomen/uitkering, individuele inkomenstoelage, huurtoelage, zorgtoelage, etc.

Via berekenuwrecht.nl kan bekeken worden of men recht heeft op inkomstenverhogende voorzieningen.

De hulpvrager gaat samen met de vrijwilliger na of op de uitgaven bezuinigd kan worden, bijvoorbeeld op abonnementen. Zij gaan ook na of elektra-, gas- of waterrekeningen met voorschotbedragen realistisch zijn, op basis van verbruik in voorgaande jaren. Ook wordt nagegaan of de hulpvrager niet over- of onderverzekerd is. Er wordt nagegaan of de hulpvrager de volgende verzekeringen heeft afgesloten: WA-verzekering; zorgverzekering; inboedelverzekering; opstalverzekering (in geval van een eigen huis); WA autoverzekering (in geval in bezit van een auto).

Stap 4: Inventarisatie van schulden

Vervolgens inventariseert de hulpvrager samen met de vrijwilliger welke schulden zijn opgebouwd. Er wordt een overzicht gemaakt van schuldeisers, verschuldigde bedragen, dossiernummers etc. De vrijwilliger kan in geval van schuldenproblematiek de financiële administratie samen met de hulpvrager ordenen, met het doel hem of haar in aanmerking te laten komen voor schuldhulpverlening. In dat geval met een geordende administratie worden overlegd. De vrijwilliger onderhandelt niet met schuldeisers.

Stap 5: Bestedingsplan opstellen

Aan de hand van het overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden kan de hulpvrager met de vrijwilliger een bestedingsplan opstellen. Hiermee kan de hulpvrager structuur aanbrengen in de uitgaven.

Stap 6: Ondersteuning bij houden aan bestedingsplan

Met behulp van het bestedingsplan begeleidt de vrijwilliger de hulpvrager bij het op orde *houden* van de (financiële) administratie. Dit kan kortdurend zijn, maar ook langdurend. Om te ondersteunen in het aanpassen van financieel gedrag en het duurzaam volhouden van gezond financieel gedrag kunnen gesprekstechnieken worden ingezet die gericht zijn op gedragsverandering (zie [paragraaf 4.4](#)).

Meer lezen:

- [Nibud basistraining 'Helpen met de thuisadministratie'](#)
- [Nibud Geldplan 'Kom uit de Geldzorgen!'](#)

4.4 Hoe kun je sturen op gezond financieel gedrag?

- **Door gebruik te maken van gesprekstechnieken die gericht zijn op gedragsverandering kan de motivatie van de hulpvrager naar boven worden gehaald en kan de hulpvrager ondersteund worden in het duurzaam aanpassen van financieel gedrag.**

Veel coördinatoren en vrijwilligers lopen aan tegen situaties waarbij de hulpvrager ongemotiveerd is of lijkt, of waarin deze 'het maar niet lijkt te leren'. Is de dieper liggende motivatie van een hulpvrager niet duidelijk, dan is de kans groot dat de ondersteuning op de lange termijn geen resultaat oplevert. Door gebruik te maken van gesprekstechnieken kan de motivatie van de hulpvrager naar boven gehaald worden en is ondersteuning mogelijk bij het duurzaam aanpassen van financieel gedrag.

Sturen op Zelfsturing

Een kernbegrip in het bereiken van financiële zelfredzaamheid is **zelfsturing**. Zelfsturing houdt in dat de hulpvrager centraal staat en verantwoordelijkheid neemt voor zijn/haar gedrag. De basis van zelfsturing ligt in zelfregulatie: vaardigheden om gedachten en emoties te beheersen, zich te concentreren, zich te motiveren en gedrag aan te passen aan dat wat nodig is om doelen te bereiken. Zelfregulatievermogen verschilt per persoon en per moment en kan getraind worden. 'Sturen op Zelfsturing' is een methode waarmee de motivatie van hulpvragers vergroot kan worden, door de diepere beweegredenen en 'het waarom' achter gedrag bloot te leggen.

Aan de basis van de in de methode gebruikte gesprekstechnieken liggen de drie psychologische basisbehoeften van de mens, het A-B-C:

De A van **Autonomie**: Mensen hebben behoefte aan keuzevrijheid, om keuzen te kunnen maken die passen bij wie ze zijn.

De B van **Betrokkenheid**: Mensen willen zich verbonden voelen met anderen, deel uitmaken van een groep.

De C van **Competentie**: Mensen willen zich kundig en bekwaam voelen, kunnen voldoen aan wat er van hen verlangd wordt. Mensen hebben zelfvertrouwen nodig om te leren, vol te houden en faalervaringen om te zetten in leerervaringen.

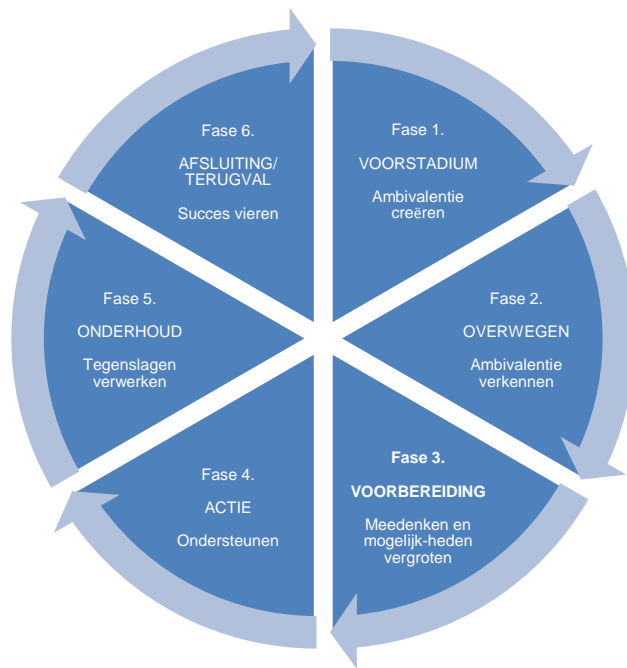
De basishouding van de ondersteuner sluit aan op deze basisbehoeften. Deze respecteert de autonomie van de hulpvrager en werkt gelijkwaardig samen. De ondersteuner stelt open vragen en geen "waarom"-vragen, die confronterend of bevooroordeeld over kunnen komen. De autonomie van de hulpvrager wordt gerespecteerd, bijvoorbeeld door een mogelijke oplossing voor te leggen als een keuze: "Mag ik u vertellen hoe anderen dit probleem hebben aangepakt?" Door te vertellen hoe anderen het aanpakken, wordt de hulpvrager onderdeel van een groep. De hulpvrager wordt een zienswijze ontlokt, de ondersteuner reageert empathisch en versterkt het geloof in het eigen kunnen.

Gedragsverandering: eerst waarom dan hoe

Zelfsturing is een cyclisch proces waarbij een hulpvrager (met of zonder ondersteuning) initiatief neemt, doelen stelt, acties plant, acties uitvoert en evalueert en reflecteert (Van Hooft, Wesdorp, Duinkerken & Van Geuns, 2010). Dit proces sluit aan bij het bekende 'Stadiamodel van gedragsverandering' (Prochaska, DiClemente en Norcross, 1992). De methode Sturen op Zelfsturing gaat uit van dit model van gefaseerde gedragsverandering. Fase 1 en 2, waarin de zin en noodzaak

om wel of niet te veranderen onder de aandacht wordt gebracht, zijn een essentieel onderdeel van het proces. Vaak worden deze fasen te snel doorlopen of zelfs overgeslagen. Pas als de diepere motivatie duidelijk is en de wil om te veranderen er is, kan gezocht worden naar oplossingen. Met andere woorden: het heeft weinig zin om de actiefase (fase 3) in te gaan als de klant totaal niet gemotiveerd is of nog geen geloof in eigen kunnen heeft.

Figuur 1. Fasen van gedragsverandering³



Motivatie is geen vaststaand persoonskenmerk. Het is te zien als een momentopname en kan beïnvloed worden door de relatie tussen hulpvrager en ondersteuner. Ook tijdens het zoeken naar de juiste aanpak kan het nodig zijn om af en toe terug te vallen op het 'waarom' van de verandering. De ondersteuner stuurt de hulpvrager in deze zoektocht, herkent in welke fase een hulpvrager zit en speelt daarop in.

Zelfsturing betekent niet dat ondersteuners niet richtinggevend kunnen handelen; zij kunnen de hulpvrager sturen. Daarbij gaat het in de fase van 'doelen stellen' om ondersteuning in de vorm van motiverende gespreksvoering, in de

fasen van 'actie plannen en uitvoeren' om oplossingsgericht coachen, om vervolgens te evalueren (Van Hooft, Wesdorp, Duinkerken & Van Geuns, 2010). Dit kan in combinatie met praktische ondersteuning bij de financiële administratie (budgetteermethode, zie [paragraaf 4.3](#)).

Motiverende gespreksvoering

Motiverende gespreksvoering is onderdeel van 'Sturen op Zelfsturing', een methode waarmee diepere drijfveren om te veranderen duidelijk worden. Motiverende gespreksvoering sluit aan bij de belevingswereld, de motivatie, vaardigheden en competenties van de hulpvrager en stimuleert om te komen met eigen oplossingen en de zelfredzaamheid te bevorderen (Kuiper & De Laat, 2010).

Ondersteuners zien de noodzaak en urgentie van veranderingen en willen helpen om de problemen zo snel mogelijk aan te pakken. Dat kan worden geprobeerd door (ongevraagd) te informeren, adviseren, overtuigen, confronteren of overnemen. Dit wordt de 'reparatiereflex' genoemd. Deze werkwijze blijkt nauwelijks effectief voor het bevorderen van zelfsturing en (zelf)redzaamheid. Daar komt bij, dat als de hulpvrager de adviezen en goede bedoelingen niet oppikt, dit frustrerend kan zijn voor de ondersteuner. Hoe kan de ondersteuner wél helpen?

De motivatie van een hulpvrager wordt in motiverende gespreksvoering opgedeeld in het belang dat hij/zij hecht aan verandering, het vertrouwen dat het gaat lukken en de gereedheid om op dit moment te gaan werken aan verandering. Hiervoor zijn specifieke gespreksmethoden en -technieken beschikbaar: open vragen stellen, reflecteren, bevestigen, samenvatten en verandertaal uitlokken (Van Hooft, Wesdorp, Duinkerken & Van Geuns, 2010).

³ Gebaseerd op model Prochaska, DiClemente en Norcross (1992) en bewerkt door Nadja Jungmann en Gejo Duinkerken.

Door het stellen van slimme vragen kan de ondersteuner de hulpvrager proberen in beweging te krijgen: positief en 'naar de verandering toe'. Een andere techniek is het door de hulpvrager laten opmaken van een beslissingsbalans: het op een rij zetten van de voor- en nadelen van wel en niet veranderen. Ook het vergroten van de discrepantie tussen verleden en heden, heden en (extreme) toekomst, gedrag en waarden of eigen doelstellingen zet iemand aan het denken. Hoe ziet bijvoorbeeld de toekomst eruit als er niets verandert aan de situatie (Jungmann, Wesdorp & Schruer, 2017)? De ondersteuner ontlokt de zienswijze van de hulpvrager, reageert empathisch en versterkt het geloof in diens eigen kunnen.

Binnen verschillende hulpverleningstakken is onderzoek gedaan naar de effectiviteit van motiverende gespreksvoering. Deze methodiek leidt tot gemotiveerdere hulpvragers die minder vaak uitvallen, meer kans maken op een structurele gedragsverandering en meer kans hebben om het vol te houden en het traject af te ronden (Kuiper & De Laat, 2010).

Het kan nog steeds voorkomen dat een hulpvrager geen verandering wil. Door middel van de gesprekstechnieken wordt dat eerder duidelijk en kan men tijdig bedenken dat deze vorm van ondersteuning (op dit moment) wellicht niet de juiste keuze is. De ondersteuner kan dan tevreden zijn over het traject. Er is alles aan gedaan om de hulpvrager te ondersteunen.

Oplossingsgericht coachen

Pas als de diepere motivatie duidelijk is en de wil om te veranderen er is, kan gezocht worden naar oplossingen. Oplossingsgericht coachen gaat in op het 'hoe' van de verandering. De aandacht gaat niet uit naar het probleem, maar naar de oplossing. Het uitgangspunt is dat iedereen de capaciteiten heeft om zelf oplossingen voor problemen te bedenken. De hulpvrager is de expert; bereid en gemotiveerd om te veranderen (Van Hooft, Wesdorp, Duinkerken & Van Geuns, 2010). Belangrijk is de autonomie van de hulpvrager te respecteren.

Sturen op Zelfsturing door vrijwilligers?

De technieken die horen bij het Sturen op Zelfsturing zijn niet eenvoudig om eigen te maken en toe te passen. Men kan zich bovendien afvragen of het coachen op gedragsverandering bij hulpvragers iets is wat door vrijwilligers moet/kan worden gedaan: is dit niet een taak voor beroepskrachten? Het creëren van duurzaam gezond gedrag vraagt doorgaans een langdurige betrokkenheid van de ondersteuner.

Het LSTA is van mening dat vrijwilligers niet zozeer de rol van gedragscoach dienen te hebben, maar wel gebaat zijn bij inzichten op het gebied van gedragsverandering, waaruit handvatten voortvloeien die maken dat de ondersteuning voor zowel de hulpvrager als voor de vrijwilliger meer oplevert. De genoemde reparatiereflex is bijvoorbeeld weinig effectief en daarmee weinig stimulerend voor zowel hulpvrager als vrijwilliger. Door rekening te houden met de psychologische basisbehoeften kan weerstand bij de hulpvrager voorkomen worden. Kennis en bewustzijn hierover door vrijwilligers kan al een positief effect hebben op de basishouding van de vrijwilliger en daarmee op de ondersteuning. Het LSTA raadt een training 'Sturen op Zelfsturing' aan voor zowel coördinatoren als vrijwilligers, waarbij die voor coördinatoren omvattender is.

Meer lezen:

- Hooft, E. van, P. Wesdorp, G. Duinkerken & Geuns, R. van (2010). [Het heft in eigen hand. Achtergrondstudie 'Sturen op Zelfsturing'](#). Raad voor Werk en Inkomen
- Jungmann, N., Wesdorp, P. & Schruer, E. (2017). [De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk. De Update.](#) Platform31/VNG
- Kuiper, J. & Laat, H. de (2010). Van adviseren naar motiveren. Motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening. Nibud, Utrecht
- Mullainathan S. & Shafir, E. (2013) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Maven Publishing

- Prochaska, J.O., DiClemente en Norcross (1992). In search of how people change: Applications to addictive behaviors', American Psychologist, 47, 1102-1114
- Tiemeijer, W. (2016). [Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden](#). Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Amsterdam University Press.
- Werf, M. van der, Blanken, I. & Schonewille, G. (2016). [Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Literatuurstudie](#). Nibud, Utrecht
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). [Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid](#). Amsterdam University Press.
- Zuithof, M. & Mateman, H. (2016). [Wat werkt bij... Schuldhulpverlening](#). Movisie.

4.5 Wat zijn aandachtspunten bij een intakegesprek met een hulpvrager?

- **Een uitgebreide intake, waarin voldoende aandacht is voor de motivatie van de hulpvrager, is nodig om te kunnen bepalen of diegene bij de dienst thuisadministratie aan het goede adres is. Dit voorkomt teleurstellingen bij hulpvragers en bevordert het aantal succesvolle ondersteuningstrajecten.**

De intake wordt bij de meeste diensten thuisadministratie gedaan door de coördinator. De intake kan ook door vrijwillige intakekers, maatschappelijke dienstverleners of door de gemeente worden gedaan. Het is om verschillende redenen van belang om een gedegen intakegesprek met de hulpvrager te houden. Hieronder worden de 3 belangrijkste redenen toegelicht.

1) Om de hulpvraag duidelijk te krijgen

Is de hulpvrager bij thuisadministratie op de juiste plek, of is doorverwijzen naar een andere organisatie beter? Wat wil de hulpvrager en wat is precies diens hulpvraag? Al tijdens de intake kan de coördinator met behulp van motiverende gespreksvoering de diepere beweegredenen naar boven proberen te halen. Als een hulpvrager uit eigen initiatief om hulp komt vragen, zullen die er zeker zijn. Als een hulpvrager gestuurd of doorverwezen is, is het van belang nog meer aandacht te besteden aan de diepere beweegredenen. Als de hulpvrager verwachtingen heeft die niet haalbaar zijn of niet passen bij de dienstverlening van thuisadministratie, is het beter om geen ondersteuningstraject te beginnen: dit kan uitlopen op een teleurstelling voor zowel de hulpvrager als voor de vrijwilliger! Het blijkt in de praktijk voor coördinatoren vaak een moeilijke beslissing om hulpvragers, die óók niet terecht kunnen bij andere organisaties, af te wijzen voor ondersteuning. Een gestandaardiseerde intake, monitoring van het proces en evaluatie van ondersteuningstrajecten kunnen bijdragen aan het registreren en daarmee het zichtbaar maken van dit dilemma. Dit biedt een handvat om het probleem met andere organisaties in de keten en gemeente te bespreken.

Samen met het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht heeft Humanitas een landelijk intake-model Thuisadministratie ontwikkeld. Deze kan ook gebruikt worden door andere (lokale) organisaties die Thuisadministratie aanbieden. Met de [Handreiking intake-model Thuisadministratie](#) en het bijbehorende [intakeformulier](#) kunnen coördinatoren tijdens de intake gegevens verzamelen over de feitelijke situatie en relevante gedragsaspecten die inzicht geven in de mogelijkheden en motivatie van een hulpvrager om de eigen situatie aan te pakken.

2) Om duidelijke afspraken te maken over de dienstverlening

Tijdens het intakegesprek wordt duidelijk gemaakt wat de hulpvrager kan verwachten van een vrijwilliger, wat van de hulpvrager wordt verwacht en welke afspraken gelden. Vaak worden die op papier meegegeven. Er worden afspraken gemaakt over de grenzen aan en binnen de ondersteuning, bijvoorbeeld dat de hulpvrager geen cadeaus en/of tegenprestaties mag aanbieden aan de vrijwilliger,

dat de hulpvrager verantwoordelijk blijft voor de financiële administratie en dat in geval van fraude de ondersteuning wordt stopgezet. Ook moet de hulpvrager toestemming geven voor het verwerken van diens persoonsgegevens.

Het intakegesprek is een gelegenheid om de achtergrond van de afspraken te bespreken. Het is van belang om hier al uit te leggen welke persoonsgegevens voor de vrijwilliger en/of de coördinator nodig zijn en waarom. Leg ook uit dat met de gegevens niet méér dan het noodzakelijke wordt gedaan, hoe lang ze worden bewaard en wat er gedaan wordt om onzorgvuldig gebruik van de gegevens te voorkomen.

3) Om een goede match te kunnen maken tussen hulpvrager en vrijwilliger

De coördinator kent de vrijwilligers en kan op basis van antwoorden op de vragen een passende vrijwilliger benaderen. Het kan daarbij gaan om algemene zaken die voor een vrijwilliger een voorwaarde of voorkeur kunnen zijn, bijvoorbeeld de aanwezigheid van huisdieren of affiniteit met specifieke doelgroepen. Uiteraard wordt rekening gehouden met de achtergrond en ervaring van de vrijwilliger, bijvoorbeeld een specifieke talenkennis. Ervaringsdeskundige vrijwilligers kunnen van grote meerwaarde zijn voor hulpvragers die gebaat zijn bij wat meer psychische steun en hoop (zie paragraaf 5.4). Bovenal is een goede klik van belang voor het slagen van de ondersteuning! Lees meer over het matchen van hulpvrager en vrijwilliger in paragraaf 6.3.

Meer lezen:

- [Jungmann, N. et al \(2015\). Handreiking intakemodel thuisadministratie. Hogeschool Utrecht i.s.m. Humanitas](#)
- [LSTA infosheet Meten van kwaliteit en resultaten \(2016\)](#), voor meer informatie over verschillende instrumenten om de situatie van de hulpvrager inzichtelijk te maken.

5. Hoe om te gaan met achterliggende of aanpalende problematiek?

- 5.1 Hoe om te gaan met laaggeletterdheid en laaggecijferdheid?
- 5.2 Hoe om te gaan met een gebrek aan digitale vaardigheden?
- 5.3 Hoe om te gaan met hulpvragers met complexe problematiek?
- 5.4 Hoe om te gaan met hulpvragers die niet gemotiveerd lijken en afspraken niet nakomen?
- 5.5 Hoe om te gaan met fraude?
- 5.6 Hoe te reageren op of om te gaan met financiële uitbuiting?

5.1 Hoe om te gaan met laaggeletterdheid en laaggecijferdheid?

- **Veel mensen hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Laaggeletterdheid en laaggecijferdheid zijn vaak een belemmering om (financieel) zelfredzaam te zijn. Om de juiste ondersteuning te kunnen bieden is het van belang dit te kunnen signaleren en bespreken. De coördinator weet waar de hulpvrager terecht kan voor scholing.**

Voldoende (Nederlands) kunnen lezen en schrijven, reken- en digitale vaardigheden, alsmede lerend vermogen en voldoende IQ zijn eigenlijk 'stap 0' op de weg naar financiële zelfredzaamheid. Lees- en rekenvaardigheden zijn een voorwaarde om zelf de administratie en financiën op orde te kunnen brengen en houden. Mensen die moeite hebben met lezen of rekenen zijn oververtegenwoordigd in de schuldhulpverlening (Madern, Jungmann & Van Geuns, 2016).

In Nederland hebben 2,5 miljoen Nederlanders van 16 jaar en ouder moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Rekeningen begrijpen, toeslagen aanvragen en administratie bijhouden vormt voor hen een grote uitdaging. Zij hebben ook vaker moeite om contacten met school, werk en instanties te leggen en te onderhouden. Armoede en laaggeletterdheid gaan hand in hand: laaggeletterdheid is vaak een belemmering om zelfredzaam te zijn en andersom vergroot armoede de kans op laaggeletterdheid (Christoffels, Baay, Bijlsma & Levels, 2016).

Het onvoldoende beheersen van lees- en rekenvaardigheden kan een (van de) oorzaken zijn van financiële problemen. Rekeningen en brieven worden niet begrepen of blijven ongeopend. Iemand die in beperkte mate kan lezen en schrijven heeft ook moeite brieven van instanties te begrijpen. Daarnaast is rekenen een essentiële vaardigheid voor het plannen van inkomsten en uitgaven. Het is dan ook niet verbazingwekkend dat een aanzienlijk deel van de mensen die aankloppen voor ondersteuning bij thuisadministratie, moeite heeft met lezen, schrijven en rekenen.

Om de juiste ondersteuning te kunnen bieden is allereerst van belang dit te signaleren. Movisie en Stichting Lezen & Schrijven ontwikkelden een [online minicursus](#) om laaggeletterdheid te leren signaleren en bespreken. De module is ontwikkeld voor sociale wijkteamprofessionals, maar ook zeer bruikbaar en relevant voor thuisadministratievrijwilligers. De module geeft informatie over laaggeletterdheid, de omvang van het probleem en het belang van signalering. Ook worden tips gegeven over het aangaan van het gesprek en komt doorverwijzing van de hulpvrager naar geschikte hulp en/of scholing aan de orde.

Stichting Lezen & Schrijven heeft basismmeetinstrumenten ontwikkeld die in maximaal 15 minuten een indicatie geven of iemand (taal- of reken)scholing nodig heeft om vooruit te kunnen komen. Een hulpvrager kan zijn/haar taal [zelf testen](#) via de website van Stichting Lezen en Schrijven. Ook zijn er meters ontwikkeld om taalvaardigheid (op 1F- en 2F-niveau) digitale vaardigheid en rekenvaardigheid te meten. Deze zijn te vinden op www.basismeters.nl

Het is zaak voor de coördinator om in beeld te hebben waar een hulpvrager terecht kan voor scholing. Sommige hulpvragers hebben geen of weinig lerend vermogen, bijvoorbeeld vanwege een

verstandelijke beperking. Het is dan aan de coördinator om te beoordelen of dit binnen de kaders van de dienst thuisadministratie past. Niet alle organisaties bieden langdurende ondersteuning aan.

Verder zijn er in 'het systeem' veel zaken die beter kunnen om de (zelf)redzaamheid onder laaggeletterden te bevorderen. De huidige maatschappij maakt dat laaggeletterden vaker in de problemen komen 'dan vroeger'. Er is meer keuze aan financiële producten en tegelijkertijd worden deze steeds ingewikkelder en ondoorzichtiger, waardoor mensen vaker producten afnemen die niet bij hun situatie passen. Dit kan bijdragen aan het ontstaan van betalingsachterstanden of schulden (Jungmann & Van Iperen, 2011).

Formulieren en informatie over regelingen en (inkomens)voorzieningen zijn lang niet altijd in eenvoudige taal geschreven. Het gebruik van onbegrijpelijke taal en moeilijk vindbare informatie was dan ook het belangrijkste punt van kritiek in het onderzoek van ANBO (2015) over de WMO-uitvoering in tachtig gemeenten. Voor de incasso van schulden kan het baten met de schuldenaar in gesprek te gaan, in plaats van ingewikkelde brieven te sturen.

Behalve bij instanties die noodzaak van begrijpelijk taalgebruik aan te kaarten en gebruik te maken van een taalniveau dat aansluit bij de doelgroep, kunnen vrijwilligers of coördinatoren hier weinig doen. Bij een deel van de hulpvragers kan het samen 'vertalen' van de brieven en formulieren voldoende zijn om het vervolgens zelf te kunnen. Ook is het belangrijk dat hulpvragers weten bij wie ze terecht kunnen als ze brieven of formulieren niet begrijpen.

Een voorbeeld van een toegankelijke tool in eenvoudige taal is het e-learning programma '[Smart met Geld](#).' MEE NL heeft dit e-learning programma in 2016 gelanceerd voor moeilijk lerende jongeren om hen te leren verstandig met geld om te gaan, met als doel het vergroten van de financiële weerbaarheid van kwetsbare jongeren. Een ander voorbeeld van een website in zeer eenvoudige taal, met onder andere uitleg over geldzaken, is [steffie.nl](#).

Meer lezen:

- ANBO (2015). [Onderzoeksrapport Vinger aan de pols: uitvoering Wmo door gemeenten](#). ANBO, Woerden
- Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I. & Levels, M. (2016). [Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede](#). Stichting Lezen en Schrijven.
- Jungmann, N. & Iperen, F. van (2011). Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven. MOgroep, NVVK, VNG, Divosa en Nibud
- Madern, T., Jungmann, N., & Van Geuns, R. (2016). [Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen](#). Amsterdam: Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein

5.2 Hoe om te gaan met een gebrek aan digitale vaardigheden?

- **Digitale vaardigheid is een basisvaardigheid, net als lezen, schrijven en rekenen. Steeds meer zaken moeten via internet geregeld worden en communicatie met instanties verloopt vaker digitaal. Thuisadministratievrijwilligers kunnen (tijdelijke) ondersteuning bieden bij het leren van deze vaardigheden. In bibliotheken zijn veelal gratis computers met internetverbinding en printfaciliteiten beschikbaar om zaken te doen met de overheid. Bibliotheken bieden ook gratis digivaardigheidscursussen aan.**

Mensen moeten steeds meer zaken via internet regelen. Communicatie met de gemeente, het UWV en andere instanties gaat steeds vaker digitaal. De standaard manier van aangifte doen bij de Belastingdienst is online.

Door het gebruik van digitale tools en communicatie kunnen zaken sneller afgehandeld worden en neemt het communicatiegemak voor de meeste mensen toe. Er zijn ook mensen die minder snel (of helemaal niet) mee kunnen in deze digitaliseringsslag: mensen moeten nieuwe (digitale) vaardigheden opdoen om de financiën op orde te (blijven) houden. Bepaalde groepen mensen, zoals sommige ouderen, lukt dit niet zonder (blijvende) ondersteuning.

De digitalisering maakt dat een grotere groep mensen niet (meer) zelfredzaam is in het op orde houden van de financiële administratie. Het wordt een nieuwe taak voor ondersteuners om de niet-digitaal vaardigen op weg te helpen of langdurig te ondersteunen. Dat is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van overheid en andere financiers, maatschappelijke organisaties en burgers onderling. Thuisadministratievrijwilligers kunnen, als de organisatie de juiste voorwaarden schept, ondersteuning bieden.

Iedere burger kan via MijnOverheid.nl diens online berichtenbox (DigiD) activeren, waarin overheden of organisaties die een overheidstaak uitvoeren persoonlijke berichten posten. Voor heel veel financiële zaken en sociale voorzieningen moet je inloggen op DigiD: gemeenten, pensioenfondsen, zorgverzekeraars, UWV, DUO en de Belastingdienst zijn bijvoorbeeld aangesloten bij DigiD. Er bestaat een mogelijkheid tot [machtiging](#) bij MijnOverheid: een persoon kan iemand anders machtigen om diens berichten te bekijken. Zo'n machtiging is echter vooral aan te raden voor gebruik in privésituaties, zodat een vertrouwd persoon een oogje in het zeil kan houden. Voor vrijwilligers die uit naam van een organisatie opereren is het gebruik maken van de machtiging minder geschikt. Vaak komen bij thuisadministratie echter juist mensen die voor ondersteuning niet in het eigen sociaal netwerk terecht kunnen. Hoe kunnen zij wel ondersteund worden?

Ondersteuning bij digitale vaardigheid

Digitale vaardigheid wordt inmiddels beschouwd als een basisvaardigheid: net als lezen, schrijven en rekenen. Stichting Lezen & Schrijven heeft basismeetinstrumenten ontwikkeld die een indicatie geven of iemand scholing of ondersteuning nodig heeft in de basisvaardigheden. Zo is er ook een Digimeter om de digivaardigheid te meten, te vinden op www.basismeters.nl

Het gaat dus om ondersteuning op het gebied van vaardigheden en het is daarbij van belang om (net zoals bij andere financieel-administratieve vaardigheden en basisvaardigheden) te beoordelen in hoeverre de hulpvrager leerbaar is of niet. Met andere woorden: gaat het om tijdelijke of permanente ondersteuning? En past dit binnen de gestelde kaders van de ondersteuning? In de meeste gevallen is het doel van thuisadministratie om hulpvragers tijdelijk te ondersteunen en te begeleiden naar financiële (zelf)redzaamheid.

Bij thuisadministratie ligt de verantwoordelijkheid bij de hulpvrager: de vrijwilliger biedt ondersteuning, maar neemt geen financieel-administratieve handelingen over. Dat geldt dus ook voor digitale handelingen. Het is onwenselijk dat een vrijwilliger verantwoordelijk is voor de financiële administratie van de hulpvrager. Ook is er een risico op misbruik. Het is noodzakelijk dat organisaties hierover richtlijnen opstellen, deze aan vrijwilligers (en coördinator) doorgeven en de naleving ervan bewaken. Het is bijvoorbeeld niet wenselijk dat een vrijwilliger DigiD-gegevens van een hulpvrager in handen krijgt.

Het kan gebeuren dat een hulpvrager thuis geen werkende pc met internetverbinding heeft. Ze kunnen dan samen naar een computer bij een lokale bibliotheek, of bij de locatie van de dienst thuisadministratie. Sommige organisaties hebben de mogelijkheid om laptops en/of tablets met internetverbinding (dongel) aan te schaffen. Dit kan een manier zijn om de hulpvrager toch thuis te ondersteunen.

In februari 2016 hebben de Koninklijke Bibliotheek en de Belastingdienst een samenwerkingsconvenant gesloten. In de bibliotheken (800 vestigingen) zijn voor burgers gratis

computers met internetverbinding en printfaciliteiten beschikbaar om zaken te doen met de overheid en de Belastingdienst. Ook bieden de bibliotheken alle burgers gratis de digivaardigheids cursussen 'Klik en Tik' en 'Digisterker' (omgaan met de e-overheid) aan. Ook faciliteren de bibliotheken lokale organisaties, om spreekuren voor hulp bij aangifte en toeslagen in de bibliotheek te houden. De Belastingdienst biedt deze lokale organisaties informatie en trainingen aan.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Digitalisering van de overheid en de ondersteuning aan mensen die hierin niet \(direct\) mee kunnen \(2016\).](#)

5.3 Hoe om te gaan met hulpvragers met complexe (multi-)problematiek?

- **Veel hulpvragers bij een dienst Thuisadministratie hebben een (multi-)problematieke achtergrond. Vaak spelen er psychische of zelfs psychiatrische problemen. Het is van belang dat de vrijwilliger en de coördinator de grenzen van de ondersteuning bewaken en dat er afgestemd wordt met specialisten. De vrijwilliger kan in sommige gevallen een signalerende rol hebben. Tegelijkertijd is het van belang zorgvuldig om te gaan met vertrouwelijke informatie.**

In LSTA onderzoeksrapport 'Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers in Nederland' (Van Middendorp & De Smet, 2016) blijkt dat veel diensten thuisadministratie een toename ervaren van hulpvragers met grote financiële problemen, die (nog) niet geholpen worden door schuldhulpverlening, hulpvragers met psychische problemen en hulpvragers die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet leerbaar zijn en langdurig ondersteuning nodig hebben. Lokale organisaties lopen tegen de grenzen van de ondersteuning aan. Het is van belang om duidelijk te stellen wat vrijwilligers wel en niet doen. Ook de samenwerking en doorverwijzing in de keten is essentieel.

Financiële wanorde staat vaak niet op zichzelf. In bovengenoemd rapport worden psychische problemen door coördinatoren het vaakst genoemd als achterliggende oorzaak; al kunnen psychische problemen ook een gevolg zijn van financiële problemen. Hulpvragers hebben vaak een (multi-)problematieke achtergrond. Een achtergrond in de GGZ komt regelmatig voor.

Er is geen eenduidig antwoord op hoe met complexe problematiek om te gaan: ieder mens is uniek; diverse omgevingsfactoren en persoonskenmerken kunnen een rol spelen. Ondersteuning is dan ook maatwerk. Zaak is wel de grenzen van de ondersteuning goed te bewaken: de taak van de vrijwilliger is ondersteuning bij het ordenen van de financiële administratie. De vrijwilliger (ook al kan deze een professionele achtergrond hebben) is geen therapeut, maatschappelijk werker of schuldhulpverlener. Het is aan de coördinator om dit te bewaken.

Ook is het aan de coördinator om zorg te dragen voor een goede afstemming met beroepskrachten. De vrijwilliger kan in sommige gevallen een signalerende rol spelen voor beroepsmatige ondersteuners, en in afstemming met de coördinator doorverwijzen. De coördinator kent hiervoor de sociale kaart. Andersom kan de beroepskracht handvatten en tips geven aan de vrijwilliger. In geval van een licht verstandelijke beperking of bepaalde psychiatrische klachten is het belangrijk om hierover enige basiskennis te hebben, zodat je bepaalde gedragingen (zoals somberheid, passiviteit, moeite met concentreren of weerstand) kunt plaatsen en daar zo goed mogelijk op kunt reageren.

Voor verschillende psychische aandoeningen zijn er bepaalde *do's en don'ts*. Sommige organisaties organiseren samen met de lokale MEE- of GGZ-afdeling themabijeenkomsten om de basiskennis van vrijwilligers te vergroten. Het is van belang niet te snel een stempel op iemand te drukken: diagnoses

zijn altijd combinaties van symptomen die in meer of mindere mate aanwezig zijn. Autisme is bijvoorbeeld een spectrumstoornis met vele varianten; bij de één merk je er weinig van, bij de ander is er sprake van zware problemen in de sociale omgang. Sommige symptomen van psychiatrische ziekten, zoals depressieve of psychotische klachten, kunnen in de loop der tijd zwaarder worden of juist verminderen. Klachten zoals somberheid hoeven geen symptoom te zijn, maar kunnen net zo goed een (al dan niet verklaarbare) gemoedstoestand zijn. Een diagnose kan resulteren in advies over een manier waarop iemand zelf met zijn/haar beperking of probleem om kan gaan. Maar met een 'stempel' liggen ook stigma en zelfstigma op de loer. Ieder individu (ook zonder diagnose) heeft eigen kwetsbaarheden en een eigen 'gebruiksaanwijzing'. Bij zwaardere of complexe achterliggende problematiek is het van belang hierover om af te stemmen met een gespecialiseerd begeleider.

Tegelijkertijd is het belangrijk dat de coördinator en vrijwilliger vertrouwelijk omgaan met informatie: voor de start van het ondersteuningstraject wordt eerst door de hulpvrager met de coördinator of doorverwijzende hulpverlener besproken, welke informatie nodig of goed is om te delen. De hulpvrager beslist hierover zelf. Ook is het van belang dat de vrijwilliger tijdens het ondersteuningstraject naar de hulpvrager open en eerlijk is over wat met de coördinator en anderen te communiceren.

Het komt regelmatig voor dat mensen een aversie tegen (beroeps)hulpverleners hebben ontwikkeld. Er kan dan een unieke rol voor vrijwilligers weggelegd zijn. De 'presentiebenadering' beschrijft een houding waarbij het gaat over het simpelweg er zijn voor de ander. Er wordt een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd, puur doordat de ander zich gezien en gehoord voelt. Een vrijwilliger heeft een meer informele rol en is daarmee vaak toegankelijker dan een (beroeps)hulpverlener. De relatie met de hulpvrager is doorgaans persoonlijker, minder tijd- of budgetgebonden en sluit hiermee aan bij de presentiebenadering. Aandacht voor de psychologische basisbehoeften (Autonomie Betrokkenheid en Competentie, zie paragraaf 4.4) is in ieder ondersteuningstraject waardevol en kan in de ondersteuning van mensen (met psychische kwetsbaarheden) veel verschil maken.

Naast het bewaken van de grenzen van de ondersteuning en afstemmen met beroepsmatige ondersteuners, is het belangrijk dat de vrijwilliger affiniteit heeft met de achterliggende problematiek en over enige sociaal-agogische vaardigheden beschikt. Het is belangrijk hiermee rekening te houden tijdens het matchen van hulpvrager en vrijwilliger. Tijdens het ondersteuningstraject kunnen intervisiebijeenkomsten een goede manier zijn om de vrijwilliger te ondersteunen en om te monitoren of de ondersteuning binnen de gestelde kaders van thuisadministratie blijft.

Meer lezen:

- Baart, A. (2003). [Inleiding: een beknopte schets van de presentietheorie](#). Sociale interventie, 2, 5-8
- Middendorp, J. van & Smet, E. de (2016). [Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Over koepelend beeld van lokale organisaties in Nederland](#). LSTA, Amsterdam.

5.4 Hoe om te gaan met hulpvragers die niet gemotiveerd lijken en afspraken niet nakomen?

- **Iedereen is ergens voor gemotiveerd. Middels gesprekstechnieken en door rekening te houden met de psychologische basisbehoeften van de mens, kan de motivatie naar boven worden gehaald en is de hulpvrager te coachen in het werken aan en bereiken van diens doelen.**

Veel thuisadministratievrijwilligers en -coördinatoren krijgen te maken met hulpvragers die afspraken niet nakomen of die (na een tijdje) ongemotiveerd lijken, omdat ze bijvoorbeeld geld uitgeven aan iets wat op dat moment niet verstandig lijkt. Een verklaring voor onverstandig financieel gedrag kan liggen

in het fenomeen schaarste, zie [paragraaf 4.1](#). Wie schaarste ervaart kan minder goed plannen, monitoren en zichzelf beheersen (Mullainathan & Shafir, 2013). Toch wordt dit gedrag **vaak bestempeld als een gebrek aan motivatie**.

In het rapport 'Weten is nog geen doen' (2017) pleit de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid voor een meer realistisch perspectief op de mentale vermogens van burgers. Redzaamheid vraagt niet alleen om denkvermogen, maar ook om doenvermogen. Doenvermogen omvat non-cognitieve vermogens zoals doelen kunnen stellen, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag. In stresssituaties staan deze vermogens onder druk.

Het probleem ligt hem vaak niet in de motivatie, maar in de zelfregulatie: het vermogen om jezelf aan te zetten tot actie, behoefte vervulling uit te stellen en vol te houden om je doel te bereiken. Dit verklaart waarom veel mensen wél aan een thuisadministratie of hulptraject beginnen, maar afhaken en vervolgens worden bestempeld als ongemotiveerd. Het is goed om te bedenken dat iedereen wel ergens gemotiveerd voor is. De hulpvrager heeft immers redenen om voor ondersteuning aan te kloppen bij thuisadministratie.

Het is niet altijd eenvoudig om deze motivatie boven tafel te krijgen. Motivatie is geen vaststaand persoonskenmerk. Het is te zien als een momentopname en kan beïnvloed worden door de relatie tussen hulpvrager en ondersteuner. Door motiverende gespreksvoering kan de dieper liggende motivatie en drijfveren duidelijk worden, zie [paragraaf 4.4](#).

Hulpvragers die niet gemotiveerd lijken en afspraken niet nakomen kunnen door ervaringen met eerdere ondersteuningstrajecten het vertrouwen in hulpverlening zijn verloren. Het is voor de vrijwilliger belangrijk om de vertrouwensband weer op te bouwen, door een open houding, volhouden en hulpvragers te ontlasten. Daarbij kan het helpen om in het begin van de ondersteuning concrete taken tijdelijk over te nemen, zoals het downloaden en printen van een formulier of uitzoeken of iemand recht heeft op een bepaalde toeslag of kwijtschelding.

Meer lezen:

- Mullainathan S. & Shafir, E. (2013) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Maven Publishing
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). [Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid](#). Amsterdam University Press.

5.5 Hoe om te gaan met fraude?

- **Fraude kan leiden tot het stopzetten van de ondersteuningsrelatie. Hier wordt al tijdens het intakegesprek aandacht aan besteed. In geval van fraude moet de vrijwilliger dit direct melden aan de coördinator.**

Thuisadministratievrijwilligers kunnen te maken krijgen met fraude van hulpvragers. Fraude is een vorm van bedrog. De zaken worden anders voorgesteld dan ze zijn, door op papier of digitaal een onjuiste weergave te geven van de werkelijkheid. Het ontdekken van fraude kan leiden tot het niet aangaan van een ondersteuningsrelatie of het beëindigen van het ondersteuningstraject.

Bij fraude zijn de volgende elementen aanwezig:

- het gaat om opzettelijk handelen
- er wordt een misleidende voorstelling van zaken gegeven
- er is het oogmerk economisch voordeel te behalen
- er is een benadeelde
- er is sprake van onrechtmatig of onwettig handelen

Fraude werkt averechts op het aanbrengen van balans. Het is immers geen duurzame oplossing en betekent voor de hulpvrager grote risico's: als de fraude ontdekt wordt, moet deze het verschuldigde bedrag plus een boete (terug)betalen. Ook is fraude een uitsluitingsgrond voor schuldhulpverlening. Daarnaast kan fraude in relationeel opzicht nare gevolgen hebben: isolatie/ uitsluiting van de fraudeur door de sociale omgeving, relatieproblematiek en gezondheidsklachten door stress.

Wat te doen bij ontdekken van fraude?

- Fraude blijkt bij de intake:

De fraude moet direct stoppen: de hulpvrager moet anders met geld om willen gaan en dat ook laten zien. De fraude moet stoppen, anders geen ondersteuning. De coördinator/intaker geeft dit aan. De organisatie/coördinator moet tevens bedenken of en zo ja wanneer fraude gemeld moet worden (bij de organisatie die het betreft). En wat de consequentie is als dat niet gebeurt.

- Fraude blijkt tijdens de ondersteuning:

De hulpvrager moet bij de intake horen dat als tijdens de ondersteuning door een vrijwilliger blijkt dat er sprake is van fraude (of door een lid van het huishouden), de vrijwilliger dit moet melden aan de coördinator. Deze zal het frauderen met de hulpvrager/het huishouden bespreken. De kans is groot dat de ondersteuning wordt gestopt als de hulpvrager niet bereid is de fraude te stoppen.

De reden(en) voor fraude zijn niet relevant voor het stoppen van de ondersteuning.

In de overeenkomst van de organisatie met de hulpvrager moet het risico (stopzetten van het traject) van het plegen van fraude opgenomen zijn. Deze overeenkomst wordt ook getekend door de vrijwilliger, zodat die ook weet wat zijn rol/taak is bij fraude: de fraude bij de coördinator aankaarten.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Fraude \(2015\)](#)

5.6 Hoe te reageren op of om te gaan met financiële uitbuiting?

- **De aanpak van financiële uitbuiting vraagt om een integrale aanpak, waarin de gemeente de regie voert.**
- **Thuisadministratiecoördinatoren en -vrijwilligers kunnen een rol spelen bij het signaleren van financiële uitbuiting. Bij een vermoeden van mishandeling of uitbuiting kunnen zij advies vragen of een melding doen bij Veilig Thuis.**
- **Voor beroepskrachten geldt een wettelijke verplichting om vermoedens van mishandeling te onderzoeken.**

Vrijwilligers kunnen geconfronteerd worden met signalen van financiële uitbuiting. Financiële uitbuiting is een veel voorkomende vorm van ouderenmishandeling. Eenzaamheid en sociaal isolement zijn belangrijke risicofactoren voor financiële uitbuiting. Ook onwetendheid (zoals niet bekend zijn met internetbankieren/ online zaken regelen) en mentale, fysieke of sociale beperkingen vergroten het risico om slachtoffer te worden.

Uit onderzoek is gebleken dat 85% van de plegers van financieel misbruik uit de directe omgeving van de slachtoffers komen: gezins- en familieleden, burens, kennissen, beroepskrachten, vrijwilligers of onverwachte nieuwe 'vrienden'. Redenen voor het plegen van financieel misbruik zijn vaak geldproblemen of hebzucht. Voor mensen die zelf in de narigheid zitten kan de verleiding al snel te groot worden. Een dader kan ook van mening zijn er recht op te hebben.

Ouderen hebben de financiële uitbuiting niet altijd door of willen het soms niet toegeven. Iemand die

last heeft van beginnende dementie kan het verdwijnen van spullen wijten aan het feit dat hij of zij niet meer weet waar ze deze hebben gelaten. Daarnaast is er vaak sprake van een loyaliteitskwesitie: je beschuldigt iemand die voor je klaar staat immers niet zo gauw, en zeker niet als het iemand is waar je veel van houdt of als je afhankelijk bent. Ouderen kunnen bang zijn om de zorg die ze krijgen van een familielid kwijt te raken of het contact te verliezen als ze een bepaalde vorm van mishandeling bespreekbaar maken. Voor het slachtoffer is het dus moeilijk om er iets van te zeggen. Daarom is het belangrijk dat ondersteuners het zien en aankaarten.

De aanpak van financiële uitbuiting vraagt om een **integrale aanpak** (voorkomen, signaleren en melden, stoppen). Gemeenten vormen een belangrijke spil in de aanpak van ouderenmishandeling. Zij zijn verantwoordelijk voor het beleid op het gebied van huiselijk geweld, als onderdeel van de WMO, en op grond van artikel 5A van de Wet Publieke Gezondheid.

De gemeente voert de regie. Daarbij zijn allerlei samenwerkingspartners van belang in de preventie en aanpak van financiële uitbuiting: zorginstellingen, welzijnsinstellingen, politie, Veilig Thuis (voorheen Steunpunt Huiselijk Geweld), de lokale ouderenbond(en), ouderenadviseurs, sociaal raadslieden, (vrijwilligers)organisaties, maar ook banken en notarissen. Weten van elkaars kennis en mogelijkheden in de aanpak van financiële uitbuiting is een voorwaarde voor de aanpak van het probleem. Bankmedewerkers en notarissen kunnen bijvoorbeeld verdachte transacties waarnemen en stappen zetten bij misbruik van volmachten. Ook kunnen zij ouderen adviseren over het verstandig omgaan met het beheer van en toegang tot hun geld en goederen.

Vanuit het [Actieplan 'Ouderen in veilig handen'](#) van het Ministerie van VWS zijn in zeven gemeenten pilots 'voorkomen financiële uitbuiting' uitgevoerd. Hieraan hebben ook een aantal organisaties deelgenomen die met vrijwilligers werken. De pilots zijn in 2015 afgerond. Er is een [Kenniskbank Aanpak Ouderenmishandeling](#) ontwikkeld, waarin de producten uit de pilots zijn opgenomen, zoals rapporten en voorlichtingsmateriaal. Eén van de pilots vond plaats in 's-Hertogenbosch, met als resultaat het boekje '[Ouderen financieel veilig](#)'. In deze pilot is door vrijwilligers van de organisatie Vivaan gebruik gemaakt van [signaleringskaartjes](#) voor het signaleren van financiële uitbuiting of mishandeling van ouderen.

In 2015 is ook het initiatief genomen tot de Brede Alliantie 'Veilig financieel ouder worden', om de resultaten van de pilots voort te zetten. Eén van de ambities is om vrijwilligers die bij kwetsbare ouderen thuis komen toe te rusten op preventie, signaleren en gepast handelen.

Wat kunnen vrijwilligers en coördinatoren Thuisadministratie doen?

Al tijdens het intakegesprek kan de coördinator aandacht besteden aan het signaleren van financiële uitbuiting bij ouderen: Wie doet uw financiën? Hoe gaat dat en hoe ervaart u dat? Training in gesprekstechnieken is raadzaam: welke vraag stel ik, hoe en wanneer stel ik vragen, wat doe ik met antwoorden die een follow-up vragen, etc. De gesprekstechnieken zijn belangrijk, het is immers een gevoelig onderwerp.

Vrijwilligers die bij ouderen thuis komen, kunnen een belangrijke rol spelen bij het **signaleren** van financiële uitbuiting. Kennis is een eerste voorwaarde voor het herkennen van financiële uitbuiting. Wanneer vrijwilligers kennis hebben van mogelijke signalen van financiële uitbuiting of mishandeling, kunnen zij signalen herkennen, die zij anders niet zouden zien. Signalen kunnen bijvoorbeeld zijn het verdwijnen van waardevolle spullen of geld, plotseling onverklaarbaar geldgebrek of betalingsachterstanden en weerstand tegen het geven van informatie over de financiën. Ook spanning of angst en een problematische relatie met de 'steunfiguur' kunnen signalen zijn. Kennis over financiële uitbuiting kan de drempel wegnemen om het onderwerp bespreekbaar te maken, en leidt tot minder handelingsverlegenheid. Financiële uitbuiting is dus een goed thema voor een themabijeenkomst met de vrijwilligers, zeker wanneer veel ouderen worden ondersteund.

Het signaleren en bespreekbaar maken van financiële uitbuiting of mishandeling is niet eenvoudig.

Wanneer financiële uitbuiting of mishandeling aantoonbaar is, of dit wordt vermoed, moet er worden afgewogen wat binnen de relatie met een (potentieel) slachtoffer haalbaar en wenselijk is als het gaat om het uitspreken van vermoedens of het melden van feiten. Hierin speelt vaak een dilemma omtrent privacy en geheimhoudingsplicht. Deze afweging en het eventuele overgaan tot maatregelen, is een taak voor beroepskrachten. Wanneer een vrijwilliger het vermoeden heeft dat er sprake is van mishandeling of financiële uitbuiting, dient hij of zij dit altijd te melden bij de coördinator.

Volgens de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling hebben beroepskrachten de verplichting om vermoedens van huiselijk geweld of mishandeling te onderzoeken. Het [stappenplan van deze meldcode](#) biedt een kader voor wat zij met anderen mogen bespreken bij vermoedens of signalen van financiële uitbuiting.

Met de invoering van deze wet in 2013 zijn er binnen veel organisaties en gemeenten Aandachtsfunctionarissen aangesteld, die aanspreekpunt zijn op het gebied van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling en die de regie hebben bij de aanpak van zorgelijke situaties. De coördinator moet weten wie binnen de gemeente, binnen de eigen organisatie of bij samenwerkingspartners, deze taak heeft als het gaat om financiële uitbuiting. Ook is het zaak om met deze functionaris en met de samenwerkingspartners afspraken te maken over de aanpak van ouderenmishandeling en financiële uitbuiting.

<p>Veilig Thuis 0800-2000 Het landelijke telefoonnummer is 7 dagen per week, 24 uur per dag gratis bereikbaar.</p>
--

Vrijwilligers dienen op de hoogte te zijn van de meldcode. Vrijwilligers of in ieder geval de coördinatoren kunnen bij vermoeden van mishandeling of uitbuiting advies vragen of een melding doen bij Veilig Thuis. Dit is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Zie www.vooreenveiligthuis.nl. Verder is ook op www.huiselijkgeweld.nl per provincie te vinden welke organisaties advies of hulp kunnen bieden. Sommige lokale afdelingen geven ook training en voorlichting over ouderenmishandeling/financieel misbruik.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Ouderenmishandeling \(2015\)](#) (met o.a. links naar handreikingen voor vrijwilligers)

6. Het scholen en begeleiden van vrijwilligers.

- 6.1 Wat doen thuisadministratievrijwilligers?
- 6.2 Waarop letten bij het selecteren van vrijwilligers?
- 6.3 Welke basiskennis moet een vrijwilliger hebben voordat deze start?
- 6.4 .Hoe een goede match te maken tussen hulpvrager en vrijwilliger?
- 6.5 Hoe kan gewerkt worden aan deskundigheidsbevordering?
- 6.6 Hoe kan intervisie met vrijwilligers worden georganiseerd?
- 6.7 Op welke manier kunnen ervaringsdeskundigen ingezet worden?
- 6.8 Hoe de ondersteuningstrajecten monitoren?
- 6.9 Hoe vrijwilligers gemotiveerd betrokken houden?

6.1 Wat doen thuisadministratievrijwilligers?

- **Thuisadministratievrijwilligers ondersteunen de hulpvrager bij het ordenen van de financiële administratie en bij het krijgen van inzicht in de inkomsten en uitgaven.**
- **Om de grenzen van het vrijwilligerswerk te bewaken, worden taken duidelijk vastgelegd en gecommuniceerd.**
- **De hulpvrager blijft zelf verantwoordelijk voor de financiën.**

Thuisadministratie betekent ondersteunen van hulpvragers bij:

- Ordenen en overzichtelijk houden van de financiële administratie.
- Inzicht krijgen en in evenwicht brengen van inkomsten en uitgaven.
- Onderzoeken of gebruik wordt gemaakt van voorzieningen en regelingen, zo nodig de hulpvrager hierin wegwijs maken.
- Aanvragen en invullen van formulieren.
- Aan de hand van het overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden opstellen van een bestedingsplan.
- Aanpakken van enkelvoudige kleine of beginnende schulden; bij complexe schulden 'warm verwijzen' naar schuldhulpverlening. Dit wil zeggen: contact leggen, een afspraak maken en zorgen dat de hulpvrager binnenkomt en geholpen wordt.
- In sommige situaties wordt tevens ondersteuning verleend tijdens en/of na het schuldhulpverleningstraject.

De vrijwilliger begeleidt, stimuleert en motiveert de hulpvrager om de administratie zelf op te pakken en bij te houden. In veel diensten thuisadministratie biedt de vrijwilliger, nadat de administratie geordend is, tijdelijke begeleiding bij de uitvoering van het bestedingsplan. De ondersteuning kan kortdurend of langdurend zijn. In sommige gevallen worden mensen structureel ondersteund.

Alle handelingen gebeuren uit naam van de hulpvrager of daartoe gemachtigde personen. Vrijwilligers mogen niet gemachtigd worden tot het verrichten van financieel-administratieve handelingen. De hulpvrager blijft verantwoordelijk voor de eigen financiën. Dat betekent niet dat iemand ook financieel zelfredzaam is.

Het ordenen van de administratie kan tot doel hebben om in aanmerking te komen voor gemeentelijke schuldhulpverlening. Thuisadministratievrijwilligers treffen géén afbetalingsregeling met schuldeisers. Dit behoort tot de werkzaamheden van beroepsmatige schuldhulpverlening. Wel kan de vrijwilliger een ondersteunende, signalerende en verwijzende functie vervullen. Hij/zij ondersteunt de hulpvrager bij het maken van een overzicht van schuldeisers, verschuldigde bedragen, dossiernummers, et cetera.

Daarnaast kan de vrijwilliger ondersteuning bieden bij het leggen van contact en het maken van afspraken.

Het is belangrijk om de grenzen aan het vrijwilligerswerk duidelijk aan te geven. Beschrijf in het beleids- of projectplan van de dienst thuisadministratie wat de taken van de vrijwilligers zijn (zie [paragraaf 3.2](#)). Laat vrijwilligers via het tekenen van een vrijwilligersovereenkomst hiermee instemmen.

De methoden die worden gebruikt bij de ondersteuning in thuisadministratie worden beschreven in [paragraaf 4.2](#).

Meer lezen:

- Madern, T., Weijers, M. & Laak, B. ter (2015). [Kwaliteitsborging in de thuisadministratie. Handreiking voor opdrachtgevers, financiers en vrijwilligersorganisaties](#). Nibud, Utrecht. In deze handreiking staan een voorbeeld taak- en functieomschrijving van vrijwilligers thuisadministratie.

6.2 Waarop letten bij het selecteren van vrijwilligers?

- Een gedegen screening van vrijwilligers is belangrijk, omdat de hulpvragers die aankloppen bij thuisadministratie in veel gevallen kwetsbaar zijn.
- Leg de afspraken met de vrijwilliger over rapportageverplichting, deskundigheidsbevordering, grenzen en andere voorwaarden vast in de vrijwilligersovereenkomst.

Het vrijwilligerswerk bij een dienst thuisadministratie is niet voor iedereen weggelegd. De vrijwilliger gaat aan de slag met mensen die in veel gevallen kwetsbaar zijn. Bovendien houdt de vrijwilliger zich bezig met hun financiën, een gevoelig onderwerp. Het risico op misbruik moet zo klein mogelijk gemaakt worden, evenals een mismatch tussen vrijwilliger en hulpvrager. Het belangrijkste instrument daarvoor is een gedegen screening bij de selectie van de vrijwilliger, zodat vrijwilligers worden ingezet bij wie het vrijwilligerswerk past en die voldoende geschikt zijn.

Voorwaarden aan de aspirant-vrijwilliger zijn dat deze:

- Affiniteit en/of ervaring heeft met administratieve zaken;
- Kennis van de sociale kaart heeft of bereid is deze op te doen;
- Overtuigende sociale vaardigheden heeft;
- Gelijkwaardigheid en respect heeft voor de ander, open staat voor andere normen en waarden;
- Het belang van de hulpvrager voorop stelt;
- In staat is zich in te leven in andermans problemen (empathisch vermogen) én om deze weer van zich af te zetten;
- Om kan gaan met vertrouwelijke informatie;
- Goede beheersing heeft van de Nederlandse taal (schriftelijk en mondeling);
- Bereid is om trainingen te volgen;
- In staat is de eigen werkzaamheden en handelingen ter discussie te stellen en open te staan voor begeleiding en advies;
- Bereid is ervaringen te delen met medevrijwilligers en van elkaar te leren;
- Duidelijk is over de eigen motivatie voor het vrijwilligerswerk, om geschiktheid te kunnen onderkennen naar zichzelf, de doelgroep en taken;
- Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overhandigt.

Deze voorwaarden of eisen worden vastgelegd in het functieprofiel. Daarnaast zijn een goede taakomschrijving (zie [paragraaf 6.1](#)) en afspraken belangrijk. Met de taakomschrijving worden de grenzen *aan de dienstverlening* vastgelegd, met aanvullende afspraken worden grenzen *binnen het vrijwilligerswerk* vastgelegd. Voorbeelden van afspraken zijn dat de vrijwilliger geen geld mag aannemen van of geven aan de hulpvrager, geen betalingen mag verrichten voor de hulpvrager en dat de hulpvrager niet beschikt over het privételefoonnummer van de vrijwilliger.

De taakomschrijving, voorwaarden en afspraken worden duidelijk vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst.. Mogelijke risico's met betrekking tot veiligheid, persoonlijke betrokkenheid en aansprakelijkheid zijn hierin beschreven en zoveel mogelijk afgedekt.

De werkwijze van de vrijwilligers moet transparant en overdraagbaar zijn. Daarom is regelmatige rapportage aan de coördinator over de ondersteuning en de voortgang van de hulpvrager noodzakelijk. Afspraken hierover staan ook in de schriftelijke (vrijwilligers)overeenkomst.

In de vrijwilligersovereenkomst tussen de organisatie en de vrijwilliger staan afspraken over: <ul style="list-style-type: none">- Rapportageverplichting- Geheimhouding (i.v.m. vertrouwelijke informatie)- Verplichtingen m.b.t. deskundigheidsbevordering- Afspraken over taken en grenzen- Onkostenvergoeding- Vrijwilligersverzekering
--

Zo'n schriftelijke overeenkomst lijkt wellicht formeel, maar dat brengt de aard van de dienstverlening (kwetsbare doelgroep én financiële belangen) van thuisadministratie met zich mee. Het is belangrijk dat de vrijwilliger hiervan op de hoogte is en zich hieraan ook expliciet committeert.

Meer lezen:

- In het [LSTA Infosheet Programma van Eisen voor Trainingen \(2017\)](#) staat een omschrijving van functie-eisen van de vrijwilliger.
- Madern, T., Weijers, M. & Laak, B. ter (2015). [Kwaliteitsborging in de thuisadministratie. Handreiking voor opdrachtgevers, financiers en vrijwilligersorganisaties](#). Nibud, Utrecht. In deze handreiking staat een voorbeeld taak- en functieomschrijving van vrijwilligers thuisadministratie.

6.3 Welke basiskennis moet een vrijwilliger hebben voordat deze start?

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">● Het is noodzakelijk dat alle thuisadministratievrijwilligers geschoold zijn.● In de basistraining wordt aandacht besteed aan de werkwijze, alsook aan omgaan met weerstand en motivatie van de hulpvrager, grenzen aan de ondersteuning, de sociale kaart, wet- en regelgeving omtrent schulddienstverlening en regelingen voor lage inkomens. |
|---|

Bij thuisadministratie wordt ondersteuning verleend aan een kwetsbare doelgroep. Daarom is het noodzakelijk dat alle vrijwilligers geschoold zijn. Een basistraining vóórdat de vrijwilliger start met de ondersteuning van een hulpvrager is hierbij een minimale vereiste.

Om hulpvragers te kunnen ondersteunen is het belangrijk dat vrijwilligers een en ander weten over:

- regels en procedures en waar ze hierover actuele informatie kunnen opzoeken;
- hoe structuur aan te brengen in financiële administratie;
- hoe inkomsten en uitgaven in balans te brengen;
- hoe gedragsverandering te stimuleren.

Uiteraard wordt in een basistraining kennis bijgebracht over budgetteren en inkomensondersteunende voorzieningen. Tijdens de ondersteuning is het van belang dat de vrijwilliger de administratie van de hulpvrager niet overneemt, maar hem/haar ondersteunt om nieuwe vaardigheden aan te leren. In de

ondersteuning naar financiële (zelf)redzaamheid zijn sociale vaardigheden net zo belangrijk als financiële kennis en vaardigheden. In een basistraining wordt onder andere geoefend met het geven van feedback, het omgaan met weerstand en motiveren tot actie. Andere onderwerpen die in de basistraining voorkomen zijn:

- Grenzen aan de ondersteuning (zoals vastgelegd in het beleids- of projectplan) en hoe deze te bewaken. Bijvoorbeeld wanneer de hulp van een beroepskracht moet worden ingeroepen of een hulpvrager moet worden doorverwezen naar schuldhulpverlening.
- De sociale kaart van andere organisaties in de keten en de gemeentelijke afdelingen.
- De (basis)informatie van landelijke wet- en regelgeving omtrent inkomensvoorzieningen (toeslagen etc.) en schulden (schuldhulpverlening en -registratie, schuldeisers, zoals incassobureaus en deurwaarders) en bewindvoering.
- Informatie over gemeentelijke wet- en regelgeving omtrent armoede en schulddienstverlening (bijvoorbeeld voorwaarden voor uitkering, toelatingseisen voor schuldhulp) en over gemeentelijke regelingen voor lage inkomens (zoals jeugdsportfonds en bijzondere bijstand, mogelijkheden tot kwijtschelding van gemeentelijke belasting).

Het Nibud heeft in 2015, samen met Humanitas en het LSTA, een basistraining voor vrijwilligers ontwikkeld, 'Helpen met de Thuisadministratie'. Deze training is een combinatie van e-learning (8 lessen, gratis) en groepsbijeenkomsten aan het begin en aan het eind (deze duren 3,5 uur en hiervoor is een gratis handleiding beschikbaar). Organisaties kunnen zelf een trainer inzetten of een trainer inhuren via het Nibud. Het voordeel van online trainingen is dat vrijwilligers zelf kunnen bepalen wanneer ze hiermee aan de slag gaan. Het blijft belangrijk de opgedane kennis met elkaar te bespreken en te oefenen.

De basisintroductie heeft naast deskundigheidsbevordering nog drie doelen:

- de vrijwilligers kunnen nagaan of zij voor het vrijwilligerswerk geschikt zijn en het inderdaad willen gaan doen;
- de vrijwilligers kunnen nadenken over welk type hulpvrager het beste bij hen past;
- de coördinator leert de vrijwilligers kennen en is zo beter in staat geslaagde koppelingen tot stand te brengen tussen vrijwilligers en hulpvragers.

Thuisadministratie omvat veel elementen en vraagt veel kennis en vaardigheden van de vrijwilliger. De basisscholing is het begin. Als eenmaal gestart wordt met het ondersteunen van een hulpvrager, heeft de vrijwilliger vaak nog behoefte aan aanvullende informatie en tips. In sommige organisaties ondersteunen ervaren vrijwilligers de nieuwe vrijwilligers (buddy's). Vaak hebben vrijwilligers behoefte aan plekken waar zij terecht kunnen voor informatie over zaken die specifiek van toepassing zijn op 'hun' hulpvrager. Ook is het van belang dat de vrijwilliger regelmatig kan deelnemen aan bijeenkomsten waarin ervaringen gedeeld en besproken kunnen worden en waarin de vrijwilliger zich verder kan verdiepen en ontwikkelen.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Programma van Eisen voor Trainingen \(2017\)](#)
- Nibud basistraining '[Helpen met de thuisadministratie](#)'
- Humanitas heeft een aantal [trainingen voor vrijwilligers](#) die gratis online beschikbaar zijn.

6.4 Hoe een goede match te maken tussen hulpvrager en vrijwilliger?

- **Een goede match tussen hulpvrager en vrijwilliger is essentieel voor het slagen van een ondersteuningstraject.**
- **Bij het matchen wordt naast praktische zaken rekening gehouden met affiniteiten, specifieke kwaliteiten en ervaring van de vrijwilliger.**
- **Een goede klik is het belangrijkste! De coördinator kan dit, na het kennismakingsgesprek en tijdens de ondersteuning, peilen bij hulpvrager en vrijwilliger.**

Een goede match tussen hulpvrager en vrijwilliger is essentieel voor het slagen van een ondersteuningstraject. Een goede klik is belangrijk! De kwaliteit van de relatie tussen de hulpvrager en vrijwilliger kan van grote invloed zijn op de motivatie van de hulpvrager om het gedrag te veranderen en de motivatie van de vrijwilliger om zich voor deze hulpvrager in te blijven zetten.

De coördinator kent de vrijwilligers en kan op basis van antwoorden op de vragen tijdens de intake van de hulpvrager een passende vrijwilliger benaderen. Sommige vrijwilligers hanteren voorwaarden of voorkeuren voor het bieden van ondersteuning. Die gaan bijvoorbeeld over het geslacht van de hulpvrager, roken, de aanwezigheid van huisdieren, toegankelijkheid van de woning (lift of trap) en/of de aanwezigheid van kinderen. Ook spelen mogelijke ondersteuningsmomenten (op bepaalde dagen of dagdelen), affiniteiten, specifieke kwaliteiten (zoals professionele achtergrond of talenkennis) en ervaring van de vrijwilliger een rol bij het matchen.

Het is van belang tijdens de intake in te schatten of de hulpvrager alleen tijdelijk hulp nodig heeft bij het op orde brengen van de administratie en vervolgens zelf verder kan -dan volstaat een vrijwilliger met financieel-administratieve affiniteit en vaardigheden- of dat diegene (ook) gebaat is bij begeleiding en coaching op het financieel gedrag. Uiteraard gaat het meestal om een combinatie van beide, maar het is zaak om bij de intake een inschatting te maken.

Bij een hulpvrager met bijzondere kwetsbaarheden, zoals een GGZ-achtergrond of licht verstandelijke beperking (die om welke reden dan ook niet in aanmerking komt voor beschermingsbewind) is het van belang een vrijwilliger te kiezen die affiniteit heeft met de aanpalende problematiek en over enige sociaal-agogische kennis en vaardigheden beschikt. Bij complexe (schulden)problematiek is het raadzaam de hulpvrager te matchen met een ervaren vrijwilliger die bovendien goed de grenzen van de ondersteuning weet te bewaken.

Sommige organisaties hebben ervaringsdeskundige vrijwilligers. Ervaringsdeskundige vrijwilligers kunnen van grote meerwaarde zijn voor sommige hulpvragers (zie [paragraaf 6.7](#)).

Bij veel organisaties is er een kennismakingsgesprek tussen de hulpvrager, vrijwilliger en coördinator. Waarna aan de hulpvrager en vrijwilliger nog bedenktijd gegeven kan worden of zij de match willen aangaan. Vaak neemt de coördinator vlak na aanvang van het traject nog contact op met vrijwilliger en hulpvrager, om te vragen hoe men de ondersteuning en de match ervaart.

6.5 Hoe kan gewerkt worden aan deskundigheidsbevordering?

- **Permanente educatie is een randvoorwaarde voor de borging van deskundigheid en kwaliteit.**
- **Aanvullende scholing vindt doorgaans plaats middels informatie- of verdiepingsbijeenkomsten, trainingen en/of intervisie. In deze bijeenkomsten wordt aangesloten bij relevante actualiteiten en bij praktijkervaringen van vrijwilligers.**
- **De bijeenkomsten zijn een goede manier om vrijwilligers te (blijven) boeien en binden.**
- **Voor het organiseren van deskundigheidsbevordering zijn er doorgaans mogelijkheden tot samenwerking met diverse (lokale) partners.**

Het is niet alleen van belang dat vrijwilligers een goede basishouding en basiskennis hebben alvorens zij aan de slag gaan. Ook permanente educatie van de vrijwilligers is een randvoorwaarde voor de borging van deskundigheid en kwaliteit (Madern, Weijers & Ter Laak 2015, p. 13). Aanvullende scholing kan worden georganiseerd middels informatie- of verdiepingsbijeenkomsten, workshops, trainingen of intervisie.

Uit het onderzoek van het LSTA onder lokale organisaties met een dienst thuisadministratie (Van Middendorp & De Smet, 2016) blijkt dat de meeste organisaties vrijwilligers informatie- of verdiepingsbijeenkomsten en vervolgtrainingen aanbieden. Zij organiseren dergelijke bijeenkomsten variërend van eens in de zes weken tot eens in de zoveel maanden.

In hetzelfde onderzoek is gevraagd of de vrijwilligers over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om de hulpvragers te ondersteunen, waarop 93% met 'ja' antwoordde. Uit de reacties bleek desondanks behoefte aan aanvullende deskundigheid op het gebied van:

- Up-to-date informatie over regelgeving, veranderde wetgeving in de zorg en toeslagen.
- Schuldhulpverlening en schuldsanering: hoe werkt het en wat wel en wat niet te doen in de begeleiding hiernaartoe.
- Motiverende gespreksvoering en coachende vaardigheden.
- Omgaan met hulpvragers met multi-problematiek en psychische problemen.
- Grenzen aan vrijwilligerswerk, grenzen stellen en ethische dilemma's.

Periodieke informatie- of verdiepingsbijeenkomsten bieden de gelegenheid actualiteiten te bespreken (bijvoorbeeld op het gebied van nieuwe wet- en regelgeving) en dieper in te gaan op bepaalde thema's (bijvoorbeeld over psychiatrische stoornissen, omgaan met grenzen, bescherming persoonsgegevens, of het meten van resultaten). Veel lokale organisaties nodigen hiervoor samenwerkingspartners of externe experts als gastspreker uit. Sommige onderwerpen komen al aan bod in de basistraining, maar kunnen tijdens vervolgbijeenkomsten uitgebreider en aan de hand van ervaringen van vrijwilligers worden behandeld. Het is belangrijk aan te sluiten bij praktijkvoorbeelden. Het stellen van grenzen en het belang van signalen doorgeven aan de coördinator komen regelmatig aan de orde bij verschillende thema's (bijvoorbeeld: ouderen mishandeling, financieel misbruik door derden/naasten, verslavingsproblematiek).

Thema's kunnen naast informatief ook praktisch van aard zijn. In een training motiverende gespreksvoering of Sturen op Zelfsturing wordt gewerkt aan gesprekstechnieken en worden achterliggende theorieën en methoden uitgelegd.

Intervisie kan een goede manier zijn om vrijwilligers ondersteuning te bieden en samen te laten leren. Tijdens intervisie kan samen met andere vrijwilligers besproken worden hoe om te gaan met vragen of dilemma's in het vrijwilligerswerk, zie [paragraaf 6.6](#).

Verdiepingsbijeenkomsten zijn niet alleen goed om kwaliteit van de ondersteuning te bevorderen, maar ook om de vrijwilligers te blijven boeien en binden én de contacten met samenwerkingspartners te bevorderen. De bijeenkomsten bieden een goede gelegenheid om de vrijwilligers aandacht en

waardering te geven. Ook kan de coördinator op informele wijze peilen en monitoren hoe de ondersteuning verloopt en welke (leer)behoeften de vrijwilligers hebben.

Aanbod van trainingen:

Informatiebijeenkomsten worden veelal gegeven door de coördinator van de dienst thuisadministratie. Voor verdiepingsbijeenkomsten of trainingen worden gastsprekers of trainers uitgenodigd. Is er intern geen trainer, dan kunnen organisaties hun trainingsvragen bespreken met scholingspartijen, bijvoorbeeld het Nibud, Movisie, Hogescholen, de lokale vrijwilligersacademie of collega-organisaties (bijvoorbeeld Humanitas) die op dit onderwerp zelf trainingen verzorgen.

Deskundigheidsbevordering: verplicht of niet verplicht?

De meningen kunnen verschillen over het verplicht stellen van (permanente) educatie. Een basistraining is noodzakelijk, gezien de aard van de ondersteuning en doelgroep: verkeerde ondersteuning kan nare gevolgen hebben. Ook bieden bijeenkomsten t.b.v. deskundigheidsbevordering gelegenheid om te horen/voelen en monitoren hoe de ondersteuning verloopt, wat de successen en knelpunten zijn. De terugkoppeling (rapportage) en monitoring kunnen ook individueel gebeuren.

Houd in ieder geval bij welke trainingen een vrijwilliger wanneer heeft gevolgd. Een overzicht helpt bij het matchen van hulpvragers met extra kwetsbaarheden, bij het met elkaar bespreken van de kwaliteit van de ondersteuning en bij het verantwoorden van de inzet van vrijwilligers en middelen naar partners of financiers.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Programma van Eisen voor Trainingen \(2017\)](#)
- Madern, T., Weijers, M. & Laak, B. ter (2015). [Kwaliteitsborging in de thuisadministratie. Handreiking voor opdrachtgevers, financiers en vrijwilligersorganisaties.](#) Nibud, Utrecht.
- Middendorp, J. van & Smet, E. de (2016). [Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Over koepelend beeld van lokale organisaties in Nederland.](#) LSTA, Amsterdam.

6.6 Hoe kan intervisie met vrijwilligers worden georganiseerd?

- **Intervisie kan bijdragen aan de deskundigheidsbevordering en aan de tevredenheid van vrijwilligers. Intervisie kan een goede manier zijn om ervaringen te delen, medevrijwilligers te leren kennen en te bespreken waar men tegenaan loopt.**

Veel diensten thuisadministratie gebruiken intervisie als een vorm van deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Het is een vorm van permanente educatie. Intervisie kan een goed middel zijn om problemen te bespreken, te reflecteren op (het gebruik van) de methoden en kennis en vaardigheden aan te scherpen.

Tijdens de intervisie kan aan de hand van ingebrachte casussen gereflecteerd worden op vragen en dilemma's die opkomen tijdens het vrijwilligerswerk. Bijvoorbeeld: "Hoe stel ik mijn grenzen in deze situatie?" of "Is mijn hulpvrager wel gemotiveerd?; Hoe ga ik daarover in gesprek?" Tijdens intervisiebijeenkomsten delen vrijwilligers hun ervaringen.

Tijdens intervisie wordt, in een vaste groep deelnemers, een vraag of dilemma van één van de deelnemers besproken. Het doel is om tot inzichten en oplossingen te komen. De deelnemers stimuleren degene die een situatie heeft ingebracht om vanuit zijn/haar eigen oplossend vermogen zicht te krijgen op de vraag of het dilemma, door het stellen van helpende en prikkelende vragen. Hierdoor kan de casusinbrenger een ander beeld krijgen op eigen rol, eigen gedrag en eigen manier van werken. Maar ook over opvattingen en overtuigingen die (vaak onbewust) een rol spelen. Met de

opgedane inzichten kunnen alternatieven beschikbaar komen om iets op een andere manier aan te pakken.

Intervisie kan bijdragen aan de deskundigheidsbevordering, maar ook aan het binden van vrijwilligers, doordat zij medevrijwilligers leren kennen en bij elkaar steun en (h)erkenning kunnen vinden. Het vrijwilligerswerk in de thuisadministratie is doorgaans een vrij solistische bezigheid. De uitwisseling van ideeën, het krijgen van nieuwe inzichten of het oplossen van een vraag of dilemma kunnen bijdragen aan het werkplezier. Ongeacht of een oplossing wordt gevonden, kan alleen al het spuien over een dilemma heel prettig zijn.

Meer lezen:

➤ [LSTA Infosheet Intervisie met Thuisadministratievrijwilligers \(2016\)](#)

6.7 Op welke manier kunnen ervaringsdeskundigen ingezet worden?

- Een ervaringsdeskundige kan de hulpvrager hoop bieden en ondersteuning die gebaseerd is op herkenning en begrip. Match een ervaringsdeskundige vrijwilliger daarom bij voorkeur met hulpvragers die niet alleen praktische steun nodig hebben, maar ook behoefte hebben aan (emotionele) steun bij het omgaan met de oorzaken en gevolgen van de financiële problemen.
- Ervaringsdeskundigen kunnen ook ingezet worden bij de deskundigheidsbevordering.

Een ervaringsdeskundige is iemand die bepaalde deskundigheid heeft verworven door ervaringen. Ervaringsdeskundigheid kan worden beschouwd als het vermogen om op grond van eigen ervaring voor anderen ruimte te maken voor verbetering of herstel. De geboden ondersteuning is gebaseerd op herkenning, erkenning en begrip.

De ervaringsdeskundige heeft bijvoorbeeld meegemaakt hoe het is om schulden te hebben, depressief te zijn of een alcoholprobleem te hebben, is hiervan hersteld en daarmee een voorbeeld dat het weer goed kan komen. Iemand die problematische schulden te boven is gekomen kan deskundigheid hebben verworven op basis van de ervaringen met de oorzaken en gevolgen van schulden en met schuldhulpverlening of andere instanties.

Door de ervaring, het herstel en de reflectie is er begrip voor wat de ander meemaakt en is er snel toegang tot de gevoels- en belevingswereld en achtergrond van de hulpvrager. Deze (psychische) steun, het bespreekbaar maken van (schaamtevolle) ervaringen en het bieden van handvatten over hoe om te gaan met de problemen, helpen bij verwerking en herstel.

Ook in een dienst thuisadministratie kan een ervaringsdeskundige van bijzondere waarde zijn bij het stimuleren en versterken van financiële (zelf)redzaamheid. Voor ervaringsdeskundigen die als vrijwilliger aan de slag gaan, geldt dat zij dezelfde scholing en training volgen als de andere vrijwilligers. Een aantal van de gevraagde competenties voor thuisadministratievrijwilligers kunnen bij ervaringsdeskundigen extra sterk zijn, zoals:

- Luisteren zonder (voor)oordeel, contact maken op basis van gelijkwaardigheid en openheid;
- Praktisch kunnen inzetten van de (ervarings)kennis, bijvoorbeeld voor informatieverschaffing of belangenbehartiging;
- Vertrouwen hebben in verbetering en herkennen en stimuleren van de kracht bij de ander;
- Begrip voor terugval als (mogelijk) onderdeel van herstel of gedragsverandering.

De kracht van de ervaringsdeskundigen is dat zij met respect voor de verschillen de eigen ervaringen zó inbrengen, dat hulpvragers herkenning, erkenning en begrip kunnen voelen. Het is de kunst om waar passend (op het juiste moment en op de juiste manier) te vertellen over de eigen ervaringen: het

eigen verhaal zó te delen dat dit er voor de ander toe doet.

Een mogelijke valkuil voor ervaringsdeskundigen is het projecteren van de eigen ervaringen op die van de hulpvrager, terwijl de beleving of context bij de hulpvrager anders is, bijvoorbeeld doordat er sprake is van verschillende culturele achtergronden (met een andere schaamtecultuur). Een ander veelvoorkomend dilemma is het omgaan met (emotionele) nabijheid en afstand. Je moet je eigen emoties verwerkt hebben: als je eigen pijn te hoog zit, kun je anderen niet helpen. Veel ervaringsdeskundigen zijn, in meer of mindere mate, nog bezig met het verwerken of omgaan met de eigen problemen en daarmee kwetsbaar. Er is een risico op terugval. Dit zijn onderwerpen die de ervaringsdeskundige vrijwilliger met de coördinator of tijdens intervisiebijeenkomsten moet kunnen bespreken. Reflecteren is een belangrijk element bij intervisie en draagt bij aan het versterken van de eigen ervaringsdeskundigheid en het oog hebben voor mogelijke valkuilen.

Ervaringsdeskundigen kunnen, als vrijwilliger (intern expert) of als extern expert, ook ingezet worden voor de deskundigheidsbevordering van thuisadministratievrijwilligers. Bijvoorbeeld door een training of workshop te verzorgen of door als extern expert mee te doen aan intervisiebijeenkomsten. De ervaringskennis kan waardevol zijn bij het bespreken van situaties of vragen die door vrijwilligers worden ingebracht. De ervaringen bieden stof tot nadenken en kunnen samen met de ervaringen van anderen vergeleken en geanalyseerd worden, bijvoorbeeld over de context waarbinnen ze optreden.

Ervaringsdeskundigheid is veelal een tijdelijke, parttime rol, omdat ervaringsdeskundigen uit deze rol groeien. Voor de ervaringsdeskundige is het meestal niet goed om fulltime als ervaringsdeskundige bezig te zijn. Het is op een gegeven moment tijd weer een invulling aan het leven te geven welke niet op (voormalige) problemen gebaseerd is.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Ervaringsdeskundigheid \(2016\)](#).

6.8 Hoe de ondersteuningstrajecten monitoren?

- **Het monitoren van ondersteuningstrajecten geeft inzicht in het verloop van de ondersteuning. Op basis hiervan kan de ondersteuning zo nodig tussentijds worden bijgestuurd.**
- **Middels een registratiesysteem worden gegevens over de voortgang vastgelegd. Sommige tools kunnen zowel gebruikt worden om de voortgang in beeld te brengen, als om inzicht in de te behalen doelen bij de hulpvrager te vergroten.**

Het volgen en evalueren van ondersteuningstrajecten geeft inzicht in het verloop, de doelen die behaald worden, de knelpunten en de aanpassingen die gedaan kunnen worden om de ondersteuning te verbeteren. Ook kan geëvalueerd worden op de match tussen vrijwilliger en hulpvrager. Past de vrijwilliger bij de hulpvrager en waarom wel of niet? Door te monitoren kan het ondersteuningstraject, indien nodig, tussentijds worden bijgestuurd.

Monitoren gebeurt van begin tot eind van het traject: vanaf de intake tot en met de afsluiting. De coördinator gaat mee naar het eerste kennismakingsgesprek tussen hulpvrager en vrijwilliger. Kort na de start van de ondersteuning neemt de coördinator contact op met de hulpvrager en de vrijwilliger om te horen hoe het gaat en of de match geslaagd is. Tijdens het ondersteuningstraject kan de coördinator contact opnemen met de hulpvragers.

Verslaglegging aan de coördinator is een vorm van monitoring. De meeste organisaties verlangen van de vrijwilligers dat zij van ieder bezoek aan de hulpvrager een korte rapportage maken. Het is

belangrijk dat de vrijwilliger duidelijke, concrete afspraken maakt met de hulpvrager en deze op papier zet ten behoeve van de controleerbaarheid van de uitvoering van de afspraken of plannen. Op basis van rapportages van de vrijwilliger kan de coördinator volgen wat de vrijwilliger met en voor de hulpvrager doet en afspreekt, en waar deze tegenaan loopt. De rapportage is ook van belang wanneer de vrijwilliger stopt en een andere vrijwilliger het overneemt; de continuïteit van het ondersteuningstraject wordt zo geborgd.

Veel organisaties hebben een registratiesysteem om gegevens over de voortgang van ondersteuningstrajecten vast te leggen. Dit biedt de mogelijkheid om het geheel aan resultaten te verzamelen, te analyseren en te verantwoorden.

Hulpvragers hebben over het algemeen vaak te kampen met een beperkte mentale bandbreedte. Tools kunnen worden ingezet om hieraan tegemoet te komen. Deze tools brengen de situatie van de hulpvrager in kaart, maken doelen en stappen inzichtelijk en werken als een soort 'to-do lijst' voor

hulpvragers. Ook wordt duidelijk wat de stappen betekenen voor de langere termijn. Door de doelen te vertalen in kleine 'beheerbare' stappen en de voortgang inzichtelijk te maken raakt de hulpvrager gemotiveerd zich te blijven inzetten voor het oplossen van zijn/haar problemen. Het visueel maken geeft overzicht en houvast biedt aanleiding en input voor begeleidingsgesprekken. Een voorbeeld van zo'n tool is *MijnBudgetSter* – in samenwerking met het LSTA is een versie ontwikkeld speciaal voor vrijwilligers. Deze tool kan tijdens de ondersteuning gebruikt worden om het inzicht te vergroten en kan tegelijkertijd als voortgangsrapportage gebruikt worden.

Dossiervorming en administratie

Voor de kwaliteit van de dienstverlening is een zorgvuldige en up-to-date vrijwilligers-, cliënten- en relatieadministratie van belang. De privacywetgeving stelt een aantal voorwaarden. De gegevens mogen bijvoorbeeld niet langer bewaard worden dan nodig. Zie ook het [LSTA Infosheet Wet bescherming persoonsgegevens](#).

Sommige organisaties hebben een vrijwilliger die administratieve taken uitvoert.

Naast de individuele verslaglegging van de vrijwilliger over de bezoeken en de voortgang, leveren groepsbijeenkomsten ook informatie op. Themabijeenkomsten en intervisie bieden vrijwilligers de gelegenheid ervaringen te bespreken.

Na afloop van het ondersteuningstraject is een afsluitend gesprek (exitgesprek) met de hulpvrager belangrijk. Hiermee wordt de tevredenheid over de ondersteuning in kaart gebracht. Ook is het goed een afsluitend gesprek te voeren met een vrijwilliger als die stopt. Waarom wordt gestopt? Deze informatie kan aanknopingspunten bieden voor het verbeteren van de kwaliteit en continuïteit van het vrijwilligerswerk.

Meer lezen:

- [LSTA Infosheet Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie \(2016\)](#). In het infosheet is een overzicht te vinden van verschillende instrumenten die de situatie van de hulpvrager in kaart brengen en van instrumenten om de voortgang en de resultaten van de ondersteuning te meten.
- Stimulansz en Nibud hebben een vragenlijst ontwikkeld die kan worden afgenomen bij de hulpvrager: [het kwaliteit-scoreformulier](#). Hiermee kan een tevredenheidsonderzoek worden gehouden.
- Met [MijnBudgetSter](#) kan door de hulpvrager (samen met de vrijwilliger) een zelfscore worden ingevuld op verschillende gebieden die van invloed zijn op de financiële (zelf)redzaamheid.

6.9 Hoe vrijwilligers gemotiveerd en betrokken houden?

- **Vrijwilligers kunnen verschillende vormen van betrokkenheid en beweegredenen hebben voor het vrijwilligerswerk. Het kennen en geïnteresseerd zijn in de vrijwilligers is een voorwaarde om aan deze beweegredenen tegemoet te kunnen komen.**
- **Tevens is het van belang aandacht te besteden aan de erkenning en waardering van de vrijwillige inzet.**

Een coördinator moet vrijwilligers kunnen enthousiasmeren en binden. Hiervoor is het nodig oog te hebben voor de motivatie van vrijwilligers. Dat is op zichzelf van belang, maar ook voor de kwaliteit en de continuïteit van de dienst thuisadministratie.

Waarom vinden mensen het leuk om vrijwilligerswerk te doen? De meest genoemde beweegreden is dat ze graag iets voor een ander doen en daaraan zelf ook plezier beleven. Er zijn echter ook tal van andere beweegredenen, bijvoorbeeld:

- anderen ontmoeten, sociale contacten opvrijzelen, weer in het leven staan;
- bij een organisatie horen, erkenning en waardering ontvangen;
- bestaande kennis en vaardigheden uitbreiden, zelfontplooiing (uitdaging, interessant);
- studiepunten verwerven of als opstap naar de arbeidsmarkt (het levert iets op).

Vaak gaat het bij vrijwilligers om een mix van verschillende redenen. Deze kunnen in de loop van de tijd veranderen: iemand kan in het begin bijvoorbeeld vooral vrijwilligerswerk doen omdat het iets oplevert, maar later meer gemotiveerd zijn omdat het leuk en zinvol is.

Betrokkenheid is het startpunt voor de motivatie en deze betrokkenheid kan liggen bij:

- Missie: Betrokkenheid bij het doel.
- Mensen: Iemand kan vrijwilligerswerk gaan doen omdat ze gevraagd worden door een kennis of vriend. Iemand kan ook betrokkenheid voelen bij een bepaalde doelgroep.
- Organisatie: Iemand kan zich tot een bepaald type organisatie aangetrokken voelen. Dit kan met verschillende factoren te maken hebben, zoals taalgebruik, herkenbaarheid, visie/ vorm van de ondersteuning, sfeer, groot- of juist kleinschaligheid.
- Activiteiten: Er zijn vrijwilligers die gewoon iets willen doen, het leuk vinden om actief bezig te zijn.
- Opbrengsten: Het levert iets op voor de vrijwilliger, een directe ruil (een lichte vorm van betrokkenheid, want deze is weer weg als de ruil binnen is of weg is).
(Movisie, 2011: pp. 8-13)

Als coördinator is het nuttig om na te gaan hoe vrijwilligers betrokken zijn en hoe deze betrokkenheid kan worden aangesproken. Voor organisaties is het kennen van en geïnteresseerd zijn in vrijwilligers de belangrijkste voorwaarde om zich bewust te zijn van de mogelijke motivaties van vrijwilligers en hierop in te kunnen spelen (Gast, Hetem & Wilbrink, 2009).

Veel thuisadministratievrijwilligers zullen het werk doen omdat het zinvol en interessant is, veel uitdagingen en verdieping biedt. Het is werk waarbij de vrijwilligers worden aangesproken op hun expertise en vaardigheden en waarbij de thematiek zich goed leent voor inhoudelijke verdieping. Door scholing en training krijgen vrijwilligers de mogelijkheid zichzelf te ontwikkelen. Leren is één van de meest genoemde motivaties om vrijwilligerswerk te doen (Clary et al., 1998).

Ook het sociale contact, dat bij het doen van vrijwilligerswerk hoort, kan voor vrijwilligers motiverend zijn. Door het organiseren van groepsbijeenkomsten kunnen vrijwilligers ervaringen uitwisselen en sociale contacten opdoen. De coördinator heeft regelmatig contact met de vrijwilligers en biedt een luisterend oor.

Tot slot hebben vrijwilligers behoefte aan erkenning en waardering. Dat kan op diverse manieren:

- Door hen danken voor de inzet, te complimenteren.
- Door hen te betrekken bij vraagstukken/dilemma's, hen vragen mee te denken.
- Hen te laten 'voelen': dit is 'mijn' club!
- Door kleine beloningen (bijvoorbeeld: een doosje bonbons of een bloemetje tijdens een jaarlijkse bijeenkomst of een verjaardagskaart)

Het waarderen van vrijwilligers is van groot belang en effect en kan in kleine dingen zitten.

Meer lezen:

- Clary, E., Snyder, M., Ridge, R. Copeland, J., Stukas, A, Haugen, J. en Miene, P. 'Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach', 1998
- Gast, W.J., R. Hetem, I. Wilbrink (onder red. van) (2009). Basisboek vrijwilligersmanagement. Werven, sturen en motiveren. Uitgeverij Coutinho, Bussum
- Humanitas heeft een [training 'vrijwilligers begeleiden'](#) ontwikkeld, die gratis online te volgen is.
- [Movisie \(2011\). Pak de Passie!](#)
- Movisie heeft een aantal [Webinars](#) die online kunnen worden teruggekeken, waarin dit onderwerp wordt uitgediept, onder andere hoe u het Vrijwilligerskwadrant (uitdaging versus veiligheid en zelfgericht versus omgevingsgericht) als hulpmiddel kunt gebruiken bij het werven en behouden van vrijwilligers.
- Movisie (2012). Vrijwilligers. Vinden en binden van betrokken medewerkers. SBP BV, Haarlem

Nawoord

Deze handreiking is mede mogelijk gemaakt met subsidie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en tot stand gekomen op basis van vraagstukken, ervaringen en ontwikkelingen uit de praktijk van diensten thuisadministratie.

Veel paragrafen zijn gebaseerd op LSTA Infosheets, welke met medewerking van coördinatoren van lokale organisaties tot stand zijn gekomen. Het LSTA wil graag samen met coördinatoren, vrijwilligers, onderzoekers en anderen, nieuwe kennis en inzichten blijven delen om daardoor de hulpvragers effectief te (blijven) ondersteunen.

Samen kunnen wij deze handreiking actualiseren. Heeft u aanvullingen of verbeteringen? Het LSTA ziet uw reactie graag tegemoet.

Literatuurlijst

- ANBO (2015). *Onderzoeksrapport Vinger aan de pols: uitvoering Wmo door gemeenten*. ANBO, Woerden
- Baart, A. (2003). Inleiding: een beknopte schets van de presentietheorie. *Sociale interventie*, 2, 5-8
- Baan, A., Louwes, K. & Oostveen, A. (2016). *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Berenschot Groep B.V., Utrecht.
- Bureau Bartels B.B. (2016). *Onderzoek naar alternatieven voor beschermingsbewind*. Bureau Bartels, Amersfoort
- Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I. & Levels, M. (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. Stichting Lezen en Schrijven.
- Clary, E., Snyder, M., Ridge, R. Copeland, J., Stukas, A, Haugen, J. & Miene, P. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of personality and social psychology*, 74(6):1516-3
- Driessens, K. & Regenmortel, T. van (2006). *Bind-Kracht in Armoede. Leefwereld en Hulpverlening*. LannooCampus
- Gast, W.J., R. Hetem, I. Wilbrink (onder red. van) (2009). *Basisboek vrijwilligersmanagement. Werven, sturen en motiveren*. Uitgeverij Coutinho, Bussum
- Hoff, S., Wildeboer Schut, J.M., Goderis, B. & Vrooman, C. (2016). *Armoede in kaart 2016*. Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Hooft, E. van, P. Wesdorp, G. Duinkerken & Geuns, R. van (2010). *Het heft in eigen hand. Achtergrondstudie 'Sturen op Zelfsturing'*. Raad voor Werk en Inkomen
- Jungmann, N., Geuns, R. van, Klaver, J., Wesdorp, P., Wolk, J. van der (2012). *Op weg naar effectieve schuldhulp. Preventie: voorkomen is beter dan genezen*. Hogeschool Utrecht en Hogeschool van Amsterdam
- Jungmann, N. & Iperen, F. van (2011). *Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven*. MOgroep, NVVK, VNG, Divosa en Nibud
- Jungmann, N., Lems, E., Vogelpoel, F., Beek, G. van & Wesdorp, P. (2014). *Onoplosbare schuldsituaties*. NVVK en Hogeschool Utrecht
- Jungmann, N., Wesdorp, P., Anderson, M. & Calkoen, P. (2015). *Handreiking intakemodel thuisadministratie*. Hogeschool Utrecht i.s.m. Humanitas
- Jungmann, N., Wesdorp, P. & Schruer, E. (2017). *De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk. De Update*. Platform31 en VNG
- Kuiper, J. & Laat, H. de (2010). *Van adviseren naar motiveren. Motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening*. Nibud, Utrecht
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2015) *Infosheet Fraude*. LSTA, Amsterdam
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2015) *Infosheet Ouderenmishandeling*. LSTA, Amsterdam
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2016). *Infosheet Digitalisering van de overheid en de ondersteuning aan mensen die hierin niet (direct) mee kunnen*. LSTA, Amsterdam
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2016) *Infosheet Ervaringsdeskundigheid*. LSTA, Amsterdam
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2016) *Infosheet Intervisie met Thuisadministratievrijwilligers*. LSTA, Amsterdam
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2016) *Infosheet Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie*. LSTA, Amsterdam
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2016). *Infosheet Wet- en regelgeving: Schuldeisers, Deurwaarders en Incasso*. LSTA, Amsterdam
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2017) *Infosheet Ketensamenwerking*. LSTA, Amsterdam

- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2017) *Infosheet Kosten van Thuisadministratie*. LSTA, Amsterdam
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2017) *Infosheet Programma van Eisen voor Trainingen*. LSTA, Amsterdam
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (2017) *Infosheet Wet bescherming persoonsgegevens*. LSTA, Amsterdam
- Madern, T. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Nibud, Utrecht
- Madern, T. & Jungmann, N. (2011). *Hulp aan vrijwilligers bij projecten Thuisadministratie en Schuldpreventie. Verkenning van mogelijkheden voor gemeenten en vrijwilligersorganisaties*. Nibud en ANBO
- Madern, T., Jungmann, N., & Van Geuns, R. (2016). *Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen*. Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein, Amsterdam
- Madern, T. & Schors, A. van der (2012). *Kans op financiële problemen*. Nibud, Utrecht
- Madern, T., Weijers, M. & Laak, B. ter (2015). *Kwaliteitsborging in de thuisadministratie. Handreiking voor opdrachtgevers, financiers en vrijwilligersorganisaties*. Nibud, Utrecht.
- Middendorp, J. van (2017). *Schuld situatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie*. LSTA, Amsterdam
- Middendorp, J. van & Smet, E. de (2016). *Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Over koepelend beeld van lokale organisaties in Nederland*. LSTA, Amsterdam.
- Movisie (2011). *Pak de Passie! Magazine over betrokkenheid 2.0*
- Movisie (2012). *Vrijwilligers. Vinden en binden van betrokken medewerkers*. SBP BV, Haarlem
- Mullainathan S. & Shafir, E. (2013) *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Maven Publishing
- Nibud (2009). *Geldzaken in de Praktijk*. Nibud, Utrecht
- Prochaska, J.O., DiClemente en Norcross (1992). In search of how people change: Applications to addictive behaviors', *American Psychologist*, 47, 1102-1114
- Schors, A. van der (2015). *Minder geld. Hoe huishoudens omgaan met een inkomensdaling*. Nibud, Utrecht
- Thaler R. & Sunstein, C. (2015). *Nudge. Naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart*. Business Contact
- Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Amsterdam University Press.
- Tier, M. van der & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen? Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject*. Movisie.
- Vanseventant, K., Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2009). *Bind-Kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. LannooCampus
- Veen, S. van der, Vonk.,J. & Middendorp, J. van (2016). *Economische effecten van thuisadministratie. Onderzoek in opdracht van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)*. APE Onderzoek & Advies, Den Haag
- Werf, M. van der, Blanken, I. & Schonewille, G. (2016). *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Literatuurstudie*. Nibud, Utrecht
- Westhof, F. & Ruig, L. de (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Panteia, Zoetermeer.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Amsterdam University Press.
- Zuithof, M. & Mateman, H. (2016). *Wat werkt bij... Schuldhulpverlening*. Movisie.



Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) informeert, adviseert en stimuleert lokale organisaties, gemeenten, bedrijven, hulpvragers en vrijwilligers op het gebied van ondersteuning bij de financiële administratie met de inzet van vrijwilligers. Doel is de financiële zelfredzaamheid te vergroten. Het LSTA draagt hieraan bij door te werken aan kwaliteitsverbetering, bijeenkomsten te organiseren, kennis en ervaringen te delen en samenwerking in de keten te stimuleren.

Oktober 2017



LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE

Herengracht 220

1016 BT Amsterdam

T 020 420 5945

www.LSTA.nl

thuisadministratie@maagdenhuis.nl