

## Wie doet wat?

*een onderzoek naar de rolverdeling tussen schuldenaren, hun netwerk, vrijwilligers en professionals binnen de schulddienstverlening: eindrapport*

### Author(s)

van Dam, Rosine; Desain, Lisette; van Geuns, R. C.

### Publication date

2014

### Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

### Citation for published version (APA):

van Dam, R., Desain, L., & van Geuns, R. C. (2014). *Wie doet wat? een onderzoek naar de rolverdeling tussen schuldenaren, hun netwerk, vrijwilligers en professionals binnen de schulddienstverlening: eindrapport*. Hogeschool van Amsterdam, lectoraat Armoede en Participatie.



### General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

### Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

# WIE DOET WAT?

EEN ONDERZOEK NAAR DE ROLVERDELING TUSSEN  
SCHULDENAREN, HUN NETWERK, VRIJWILLIGERS EN  
PROFESSIONALS BINNEN DE SCHULDDIENSTVERLENING  
EINDRAPPORT

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT  
LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE



CREATING TOMORROW

Rosine van Dam  
Lisette Desain  
Roeland van Geuns

## COLOFON

Het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam zoekt samen met onderwijs, gemeente en maatschappelijke organisaties naar antwoorden op vragen rond armoede en participatie.

## AUTEURS

Rosine van Dam

Lisette Desain

Roeland van Geuns

© Hogeschool van Amsterdam

November 2014

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

## LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE

Kenniscentrum Maatschappij en Recht

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

[www.hva.nl/kmr](http://www.hva.nl/kmr)

# WIE DOET WAT?

EEN ONDERZOEK NAAR DE ROLVERDELING TUSSEN  
SCHULDENAREN, HUN NETWERK, VRIJWILLIGERS EN  
PROFESSIONALS BINNEN DE SCHULDDIENSTVERLENING  
EINDRAPPORT



# INHOUDSOPGAVE

	MANAGEMENTSAMENVATTING	9
1.	INLEIDING	15
1.1	Aanleiding	15
1.2	Doel van het onderzoek	17
1.3	onderzoeksvragen	18
1.4	onderzoeksaanpak	19
1.5	Onderzoeksverantwoording	20
1.6	leeswijzer	22
2.	INVENTARISATIE SCHULDDIENSTVERLENINGSPROJECTEN IN AMSTERDAM	23
3.	PROJECTBESCHRIJVINGEN	25
3.1	De samenwerking tussen Doras en Humanitas	25
3.2	De samenwerking tussen abc-west en VONK	34
3.3	het financieel café	47
4.	OVERKOEPELENDE CONCLUSIES PROJECTEN	7
4.1	Klantsituaties/klantprofielen	57
4.2	Taken en verantwoordelijkheden	59
4.3	Uitvoering taken en verantwoordelijkheden door de verschillende actoren	61
5.	DE WHATWORKS-CRITERIA	65
5.1	De Whatworks-criteria	65
5.2	het risicoprincipe	66
5.3	het behoefteprincipe	67
5.4	het Interventieprincipe	68
5.5	het Responsiviteitsprincipe	70
5.6	Het betrouwbaarheidsprincipe	70
5.7	het professionaliteitsprincipe	71

NABESCHOUWING	73
LITERATUURLIJST	77
BIJLAGE 1: OVERZICHTSTABEL EISEN/KENMERKEN EN TAKEN/ VERANTWOORDELIJKHEDEN PER PROJECT	78
BIJLAGE 2: OVERZICHTSTABEL EISEN/KENMERKEN EN TAKEN/ VERANTWOORDELIJKHEDEN OVERALL EN PROJECT SPECIFIEK	82







# MANAGEMENTSAMENVATTING

Het lectoraat Armoede & Participatie heeft van mei 2013 tot december 2013 een onderzoek uitgevoerd naar de inzet van professionals, vrijwilligers en het informele netwerk bij schulddienstverlening in Amsterdam. Dit rapport geeft een verslag en analyse van het onderzoek.

## **Onderzoeksdoel**

Op het terrein van armoedebestrijding, preventie en schulddienstverlening bestaat vrijwel geen inzicht in de effectiviteit van de ingezette instrumenten, methodieken en interventies. Er bestaat een brede behoefte aan meer inzicht in die effectiviteit: *wat werkt voor wie en waarom?* Het lectoraat wil deze kennis leveren met dit onderzoek een bijdrage leveren aan het bevorderen van methodisch werken in de schulddienstverlening, zowel door professionals als door vrijwilligers.

## **Vraagstelling**

De centrale vraagstelling die wij door middel van dit onderzoek hadden willen beantwoorden luidt:

Wat is de optimale rolverdeling tussen de actoren professional, vrijwilligers, het eigen sociale netwerk en de schuldenaar zelf in verschillende, nader te definiëren klantsituaties bij de ondersteuning van schuldenaren ten behoeve van het stabiliseren, verminderen en oplossen van hun problematische schulden (schulddienstverlening) en hoe draagt deze rolverdeling bij aan de effectiviteit en efficiency van de ondersteuning van de verschillende 'typen' schuldenaren?

Omdat er op dit moment nog geen inzicht is in de effectiviteit van de verschillende manieren van aanpak in de schulddienstverlening, is het vrijwel onmogelijk om bovenstaande vraag in het algemeen te beantwoorden. Met ons onderzoek verkrijgen we daarom 'slechts' een eerste inventariserend inzicht.

## **Onderzoeks aanpak**

Om een eerste inzicht te krijgen in de materie zijn we begonnen met een brede inventarisatie van projecten in de stad waarbij professionals, vrijwilligers en het sociale netwerk ieder een rol hadden. Daaruit hebben we drie projecten geselecteerd die we nader hebben onderzocht en waarvan we een project- c.q. methodiekbeschrijving hebben gemaakt.

Alhoewel we geen inzicht hebben in de effectiviteit van schulddienstverleningsprojecten, is er wel kennis voorhanden vanuit andere velden, zoals de reclassering en criminaliteit, over hetgeen bepalend is voor de effectiviteit van interventies. Deze kennis heeft zijn beslag

gevonden in de zogenaamde *WhatWorks*-criteria. De door ons geselecteerde projecten zijn bestudeerd aan de hand van deze *WhatWorks*-criteria (zie figuur 1)

Figuur 1: De *WhatWorks*-criteria

Risicoprincipe (Wie?)	De Interventie richt zich alleen op de mensen die het nodig hebben in de mate waarin zij het nodig hebben (if it ain't broke, don't fix it).
Behoeftepincipe (Wat?)	De Interventie richt zich alleen op die veranderbare kenmerken die relevant zijn voor de schuldregeling.
Responsiviteitsprincipe (Waarmee?)	De interventie is aangepast aan de mogelijkheden van de cliënt (leerstijlen, leervermogen, cultuur, motivatie).
Interventieprincipe (Hoe?)	De interventie is zoveel mogelijk gebaseerd op de methoden die aantoonbaar effectief of aannemelijk zijn.
Betrouwbaarheidsprincipe (Hoe goed?)	De interventie wordt uitgevoerd als bedoeld binnen de juiste randvoorwaarden.
Professionaliteitsprincipe (Door wie?)	De interventie wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers die beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en houding.

Bron: Wesdorp, P. (2012). *Werkende bestanddelen schuldpreventie*. Een literatuurscan. Blz. 6.

We hebben ons in dit onderzoek met name gericht op het risicoprincipe, het behoeftepincipe, het responsiviteitsprincipe en het interventieprincipe.

### ***De drie geselecteerde projecten***

Op grond van de inventarisatie hebben we in overleg met de gemeente drie projecten geselecteerd:

#### **De samenwerking tussen Doras en Humanitas**

De Maatschappelijke Dienstverlening (MaDi) Doras zet bij haar project Thuisadministratie vrijwilligers in van Humanitas. Schuldenaren die moeite hebben met het op orde brengen of houden van hun administratie krijgen ondersteuning van een vrijwilliger. Samen brengen zij de map op orde, zodat de professional van Doras die kan gebruiken in het verdere

traject. De ondersteuning van de vrijwilliger bestaat uit ongeveer drie afspraken, vaak bij de vrijwilliger thuis, gedurende een looptijd van drie tot maximaal zes maanden. De doelgroep wordt omschreven als mensen bij wie veelal sprake is van lichte psychosociale problematiek.

### **De samenwerking tussen ABC-West en Vonk**

ABC-West zet Vonk-maatjes in voor de begeleiding c.q. ondersteuning van een deel van hun klanten tijdens het schulddienstverleningstraject. Het gaat om klanten van wie de schuldhulpverlener denkt dat de klant het niet zelfstandig gaat redden of bij wie het traject moeizaam verloopt, waardoor de kans op uitval groot is. De doelgroep wordt omschreven als zeer divers. Er is vaak sprake van psychosociale problematiek van zwaardere aard dan in het voorgaande project, zoals verslaving, psychiatrische kwetsbaarheden en analfabetisme. Ook is er bij deze doelgroep vaak geen sprake (meer) van een eigen sociaal netwerk. De ondersteuning bestaat uit wekelijkse contactmomenten tussen vrijwilliger en schuldenaar gedurende ongeveer een jaar.

### **Het Financieel Café van PuurZuid**

MaDi PuurZuid heeft momenteel vijf vestigingen van het Financieel Café gerealiseerd, een laagdrempelige inloop voor alle buurtbewoners die vragen hebben van financiële aard. Elke vestiging is wekelijks open gedurende twee à drie uur. Het Financieel Café beoogt echt een café te zijn waar mensen zich welkom voelen en gelijkgestemden ontmoeten. Zij worden welkom geheten door een professional, ondersteund door een aantal vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen. Er is een computer aanwezig en telefoons waarvan men gebruik kan maken. De vrijwilligers en de professional zijn aanwezig om mensen op weg te helpen bij hun vragen en hen bijvoorbeeld te ondersteunen bij het lezen en beantwoorden van hun post of bij het voeren van ingewikkelde telefoongesprekken met instanties. Het initiatief om naar het Financieel Café te komen ligt bij de mensen zelf. Hetzelfde geldt voor de frequentie en de duur van hun bezoeken. De schuldenaar is altijd welkom in het Café.

### ***Overkoepelende conclusies***

#### **Taken en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren**

Bij de verschillende projectbeschrijvingen in hoofdstuk 3 gaan we uiteraard uitgebreid in op de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren. Concluderend kunnen we stellen dat er binnen de drie projecten een aantal eisen wordt gesteld aan de vrijwilligers. Deze gaan voornamelijk over hun sociale en 'professionele' vaardigheden. Daarnaast zijn hun taken voornamelijk gericht op de technische kant van de begeleiding van de schuldenaren. De vrijwilligers richten zich vooral op het ordenen van de map met administratie, zodat de professional deze goed kan gebruiken voor het afwikkelen van het traject.

Aan de schuldenaren zelf worden niet veel eisen gesteld. Het is vooral belangrijk dat zij gemotiveerd zijn om aan hun problemen te werken en ze moeten tegenover de vrijwilligers eerlijk en open zijn over hun financiële situatie.

### **Inzet eigen netwerk**

In de projecten die we onder de loep hebben genomen zien we dat er vrijwel niet wordt ingezet op het 'benutten' van het eigen netwerk. Het eigen netwerk wordt veelal beperkt opgevat, ook door de schuldenaren zelf. Ten eerste zouden zij niet in aanmerking komen voor ondersteuning vanuit het project als zij wel een stevig eigen netwerk hadden dat hen zou kunnen ondersteunen bij hun administratie en hun financiële vragen. Met andere woorden: het ontbreken van een eigen netwerk is een selectiecriteria voor instroom in de door ons geselecteerde projecten. Dit geldt met name voor de inzet van vrijwilligers van Humanitas en Vonk. Ten tweede wordt er binnen de (werk)processen van de projecten nauwelijks gewerkt aan het creëren of verstevigen van een eigen netwerk. De taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilliger liggen elders.

### **Methoden en randvoorwaarden**

Geen van de drie projecten is methodiek beschreven. Wel zijn er in alle drie de projecten onderdelen van bepaalde methoden terug te vinden, zoals de *empowerment*-methode en motiverende gespreksvoering. De betrokkenen zelf benoemen dit echter niet altijd als zodanig. Hieruit kan geconcludeerd worden dat deze onderdelen niet heel bewust dan wel expliciet worden ingezet.

### ***Wat kunnen we zeggen over de effectiviteit?***

Om een eerste inzicht te verkrijgen in de effectiviteit van de projecten hebben we, zoals vermeld, de WhatWorks-criteria als toetsingskader gebruikt. In hoofdstuk 5 gaan we hier uitgebreid op in. Op deze plek presenteren we alleen de overkoepelende tabel waarin we voor de verschillende projecten de criteria hebben gescoord:

	DORAS EN UMANITAS	VONK EN ABC-WEST	HET FINANCIËEL CAFÉ
WhatWorks-criteria			
Risicoprincipe (Wie?)	+/-	+	-/+
Behoeftepincipe (Wat?)	+/-	+/-	+/-
Responsiviteitsprincipe (Waarmee?)	+/-	+/-	+/-
Interventieprincipe (Hoe?)	+/-	+	+/-
Betrouwbaarheidprincipe (Hoe goed?)	?	?	?
Professionaliteitsprincipe (Door wie?)	-	+/-	-

Voor zover wij hebben kunnen onderzoeken voldoen de projecten gedeeltelijk aan de WhatWorks-criteria, ten aanzien van sommige principes meer dan bij andere. Het betrouwbaarheidsprincipe hebben we niet kunnen onderzoeken.

Het spreekt voor zich dat de WhatWorks-criteria voor de initiatiefnemers van de projecten geen rol hebben gespeeld bij de inrichting of opzet daarvan. Om in de toekomst de effectiviteit van een nieuw project aannemelijk te maken, verdient het daarom aanbeveling dat de projectleider bij het formuleren dan wel inrichten van een nieuw project zich op de hoogte stelt van de WhatWorks-criteria en nagaat hoe deze daarin zoveel mogelijk ingebed kunnen worden.



# 1. INLEIDING

In dit hoofdstuk gaan wij in op de aanleiding van het onderzoek, het doel, de onderzoeksvragen en de onderzoeksaanpak. Wij sluiten af met de leeswijzer voor dit rapport.

## 1.1 AANLEIDING

Het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam is gestart in 2012. Met de gemeente Amsterdam (die het lectoraat met subsidie ondersteunt) is de afspraak gemaakt dat het eerste jaar het accent zal liggen op onderzoek naar de effectiviteit van schulddienstverlening. De gemeente wil de kwaliteit van de schulddienstverlening en de aanpak van armoede naar een hoger plan tillen. Tegelijkertijd moet de stad keuzes maken om de schaarse middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten. De stad heeft daarbij voor de insteek gekozen om Amsterdammers te stimuleren en te faciliteren, maar ook te investeren in de eigen veerkracht en het benutten van het eigen informele netwerk. In aanvulling op de professionele dienstverlening is daarom meer en meer een rol weggelegd voor het informele netwerk en de inzet van vrijwilligers bij schulddienstverlening. Her en der zijn in de stad al diverse projecten ontstaan in de afgelopen jaren. Recent is bijvoorbeeld het Financieel Café gestart in Amsterdam-Zuid. Initiatieven zijn in de praktijk ontstaan, *practice based*. Wat werkt en waarom eigenlijk? Het lectoraat wil een bijdrage leveren aan het beantwoorden van de vraag: hoe te komen tot een effectieve en efficiënte samenwerking tussen professionals<sup>1</sup>, vrijwilligers, het informele netwerk en de cliënt zelf.

Op het terrein van armoedebestrijding, preventie van schulden en schulddienstverlening bestaat vrijwel geen inzicht in de effectiviteit van de ingezette instrumenten, methodieken en interventies. Er bestaat dan ook een brede behoefte aan meer inzicht in die effectiviteit: *wat werkt voor wie en waarom?* Op basis van dergelijk beter inzicht kan schulddienstverlening doelgerichter worden ingezet, zodat voor iedere schuldenaar<sup>2</sup> de juiste vorm van ondersteuning, aansluitend bij diens behoefte, gekozen kan worden. Om vast te kunnen stellen wat voor ondersteuning passend is, is inzicht nodig in

- 
- 1 In deze rapportage worden de termen professional, uitvoerder, schuldhulpverlener en uitvoerend professional als synoniemen gebruikt. We zijn ons bewust van de wetenschappelijke discussie over de inhoud van deze termen, maar in deze rapportage zullen wij daar verder niet op ingaan. Wij volstaan met de opmerking dat met deze termen wordt bedoeld op die personen die direct contact hebben met de om ondersteuning en hulp vragende burgers, en die daarvoor door of namens de overheid – dus met publieke middelen – betaald worden (zie ook Divosa, 2012. Van Geuns, 2012 (a); Jungmann & van Geuns, 2012).
  - 2 In deze rapportage worden de termen burgers, schuldenaren, mensen met schulden etc. als synoniemen gebruikt. Er zit geen ideologische betekenis achter deze begrippen.



gedrag, motivatie, overtuigingen en vaardigheden van schuldenaren. Op basis van dat inzicht kan – in overleg met de schuldenaar – vastgesteld worden wat hij/zij zelf kan en wil en wat niet. Wat hij/zij niet zelf kan, kan door hem/haar geleerd worden of – bij onvoldoende leervermogen – gecompenseerd worden door inzet van het eigen sociale netwerk (gezin, familie, vrienden, etc.), maar ook door vrijwilligers en/of professionele ondersteuners/hulpverleners. In geval er sprake is van werkelijk niet-willen (negatieve diepere overtuigingen) kan door schulddienstverlener en schuldenaar bezien worden of een vorm van ondersteuning überhaupt zinvol is of dat betrokkene ervoor opteert zelfstandig de mogelijkheden voor het oplossen van zijn schuldenproblematiek ter hand te nemen. Om inzicht te verkrijgen in de effectiviteit van ingezette varianten van ondersteuning is het noodzakelijk deze vormen te koppelen aan de bestaande differentiatie binnen de populatie van schuldenaren. Dat inzicht kan in beginsel op uiteenlopende manieren tot stand komen, waarbij de vraag is: *Hoe ziet de klant eruit, is dat bekend en richt de ondersteuning zich daar ook op?*

Naast de grote differentiatie van cliënten is er in de praktijk ook een grote *variëteit aan ingezette instrumenten*. Niet alleen in theorie is een mix aan vormen van ondersteuning door *verschillende actoren* denkbaar: naast professionals zijn dat vrijwilligers en het informele netwerk van de schuldenaar zelf<sup>3</sup>. Ook in de praktijk zien we uiteenlopende ‘mengvormen’ van ondersteuning. Zo denken familieleden en vrienden mee met de schuldenaar, begeleiden vrijwilligers hem of haar als ‘maatje’ bij het ordenen van de financiën en professionals voeren de formele gesprekken. Met name de inzet van vrijwilligers heeft de laatste jaren een hoge vlucht genomen, onder meer door de in 2010 in de Tweede Kamer aangenomen motie van Ortega-Martijn die – zij het tijdelijk – subsidie mogelijk maakte voor vrijwilligersorganisaties om samen met gemeenten en/of professionele schulddienstverleningsinstanties vrijwilligers in te zetten voor ondersteuning. Tegelijkertijd zien we ook een meer algemeen gevoel postvatten om ondersteuning van burgers die hun problemen niet helemaal alleen kunnen oplossen ook en zelfs in de eerste plaats te laten gebeuren vanuit hun eigen omgeving: de *civil society*. Dat heeft tot gevolg dat de verantwoordelijkheden tussen de burger, zijn directe en bredere omgeving, de samenleving als geheel, inclusief het bedrijfsleven en de overheid, en door haar gefinancierde instanties aan het verschuiven is. Daarbij worden diverse nieuwe concepten gehanteerd, zoals ‘samenredzaamheid’, ‘eigen kracht’, ‘burgerkracht’, ‘bindkracht’ et cetera.

---

3 Geuns, R. van, N. Jungmann & M. de Weerd (2011). *Klantprofielen voor schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan.

De vraag bij deze mix van actoren is: *Wie doet wat en hoe in welke situaties, en wat werkt wel en wat niet?* Wat is de kwantitatieve en kwalitatieve bijdrage van iedere actor, dat wil zeggen de cliënt zelf, het informele netwerk, de vrijwilliger en de professional? Zoals: hoeveel uur is welke actor beschikbaar, op welk moment (zoals in de te onderscheiden fasen schuldp preventie, schulddienstverlening, nazorg), hoe geschikt of hoe passend is de vorm van ondersteuning van iedere actor gegeven de financiële zelfredzaamheid c.q. het profiel van de schuldenaar? En waar – dat wil zeggen in welke geografische maar ook in welke lokaal-sociale context – wordt deze ondersteuning geboden? Hoe werken deze actoren samen, versterken zij elkaar in deze samenwerking en zo ja, hoe? Hoe is de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de actoren? Door deze vragen te beantwoorden kunnen we uiteindelijk ook een antwoord formuleren op de vraag: *Wat is een effectieve verhouding in taken en verantwoordelijkheden tussen de verschillende betrokkenen bij schulddienstverlening in nader te onderscheiden klantsituaties?* Daarbij gaan wij er voorsnog van uit dat klantsituaties beschreven worden in termen van hun profiel gekenmerkt door de dimensies van (financiële) zelfredzaamheid, dat wil zeggen gedrag en vaardigheden, bereidheid gedrag te veranderen, zelfregie c.q. verantwoordelijkheidsgevoel en overtuiging. Het gaat hierbij om de beïnvloedbare factoren en dus juist niet om de niet-veranderbare persoonskenmerken zoals leeftijd, geslacht, burgerlijke staat of een (licht) verstandelijke beperking of psychiatrische ziekte.

## 1.2 DOEL VAN HET ONDERZOEK

Het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam wil kennis leveren over de effectiviteit van de inzet van vrijwilligers en het informele netwerk, naast professionals, in een aantal duidelijk te onderscheiden klantsituaties / profielen binnen de schulddienstverlening. Met deze kennis kunnen bestaande Amsterdamse projecten en diensten in de schulddienstverlening worden verbeterd en nieuwe initiatieven vanaf het begin doelgerichter worden opgezet. Dit onderzoek was er bij aanvang op gericht een bijdrage te leveren aan het bevorderen van methodisch werken in de schulddienstverlening door professionals en vrijwilligers. Het had tot doel een methodische beschrijving te maken van de projecten, zodat transparant gemaakt zou kunnen worden hoe er binnen de projecten wordt gewerkt, wat daarbij goed gaat en wat beter kan.

Ten aanzien van dat laatste zullen wij zoveel mogelijk aangeven *hoe* dat beter zou kunnen en waarom. Zo kunnen uitvoerende professionals en vrijwilligers in de toekomst wellicht ondersteund worden om bij vergelijkbare klanten in vergelijkbare omstandigheden op vergelijkbare wijze te handelen<sup>4</sup>. Daarnaast zullen wij als resultaat van dit onderzoek

---

4 Blommesteijn, M., R. van Geuns, N. Jungmann & M. Witvliet (2012). Op weg naar effectieve schuldhulp; Mesis: methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Den Haag/ Amsterdam: Divosa/Regioplan.

waar mogelijk handreikingen doen voor die situaties waarin de informele netwerken van schuldenaren een belangrijke en positieve rol kunnen spelen bij de ondersteuning. Het onderzoek heeft dus een inventariserend en analyserend karakter, waarbij wij ons vooral richten op de vraag in hoeverre er sprake is van methodisch werken binnen de te onderzoeken projecten en op de vraag of en zo ja, hoe dit beter kan. De kern van het onderzoek richt zich op de complementariteit tussen de verschillende rollen van professionals en vrijwilligers, en hoe beide rollen elkaar kunnen versterken.

### 1.3 ONDERZOEKSVRAGEN

*De centrale vraagstelling voor het onderzoek luidt:*

*Wat is een optimale rolverdeling tussen de actoren professional, vrijwilligers, en eigen sociale netwerk en schuldenaar zelf in verschillende klantsituaties bij de ondersteuning van schuldenaren ten behoeve van het stabiliseren, verminderen en oplossen van hun problematische schulden (schulddienstverlening) en hoe draagt deze rolverdeling bij aan de effectiviteit en efficiency van de ondersteuning van de verschillende 'typen' schuldenaren?*

We hopen een eerste beeld te geven van de mate waarin methodisch wordt gewerkt in de geselecteerde projecten en van eventuele verbetermogelijkheden. We zullen waarschijnlijk minder scherpe antwoorden kunnen geven op de vraag hoe de effectiviteit en efficiency van deze projecten kunnen worden vergroot. We pogen daar echter wel een indicatie van te geven.

Deze centrale vraagstelling beantwoorden wij aan de hand van een aantal deelvragen:

1. Welke projecten worden momenteel binnen de gemeente Amsterdam uitgevoerd in het kader van de schulddienstverlening waarbinnen professionals, vrijwilligers en mensen uit het sociale netwerk van schuldenaren allen een rol spelen bij de ondersteuning van Amsterdammers met problematische schulden?
2. Op welke klantsituaties/klantprofielen richten de drie projecten zich die ten behoeve van dit onderzoek geselecteerd worden uit de lijst die resulteert uit de beantwoording van onderzoeksvraag 1?
3. Welke taken en verantwoordelijkheden hebben de klanten/burgers én de genoemde actoren binnen deze drie projecten?
4. Hoe voeren betrokken klanten/burgers en genoemde actoren deze taken en verantwoordelijkheden uit, wat zijn de onderlinge afspraken en relaties, hoe verhouden de taken en verantwoordelijkheden zich tot elkaar en tot de gestelde doelen c.q. gemaakte afspraken op het niveau van de individuele klanten/burgers en versterken de actoren elkaars optreden en zo ja, hoe?
5. In welke mate beantwoorden de geselecteerde projecten aan de WhatWorks-criteria? Voor zover dat niet het geval is, waarom is dat zo en in hoeverre heeft dat een negatief effect op de beoogde effecten en de efficiency binnen de projecten?

## 1.4 ONDERZOEKSAANPAK

Om de centrale vraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden is het – vanwege het ontbreken van basale inzichten in effectiviteit – veel te ambitieus te veronderstellen dat we haar in het algemeen kunnen beantwoorden. Om toch een eerste inventariserend inzicht te krijgen in de materie en daarmee een eerste antwoord moet dicht bij de uitvoeringspraktijk begonnen worden. Op basis daarvan wordt een eerste aanzet gegeven voor een meer algemene beantwoording van de centrale vraag. Wij zijn begonnen met een brede inventarisatie van projecten. Daaruit zijn vervolgens drie projecten geselecteerd die zijn onderzocht teneinde deze te kunnen beschrijven op hun doelgroep en methodiek, te beoordelen op verbetermogelijkheden.

De projecten zijn bestudeerd aan de hand van de zogenoemde WhatWorks-criteria, beschreven in figuur 1: Wat, wie, waarmee, hoe, door wie, hoe goed. Op basis van inzichten uit andere velden, zoals de reclassering en criminaliteit, weten we iets over wat bepalend is voor de effectiviteit van interventies gericht op gedragsbeïnvloeding. Door diverse onderzoekers wordt in navolging van Andrews en Bonta (geciteerd in Menger, 2010) geconcludeerd dat de effectiviteit van gedragsgerichte interventies afhankelijk is van de mate waarin deze voldoen aan de zogenaamde WhatWorks-criteria.

FIGUUR 1: DE WHATWORKS-CRITERIA

Risicoprincipe (Wie?)	De Interventie richt zich alleen op de mensen die het nodig hebben in de mate waarin zij het nodig hebben (if it ain't broke, don't fix it).
Behoeftepincipe (Wat?)	De Interventie richt zich alleen op die veranderbare kenmerken die relevant zijn voor de schuldregeling.
Responsiviteitsprincipe (Waarmee?)	De interventie is aangepast aan de mogelijkheden van de cliënt (leerstijlen, leervermogen, cultuur, motivatie).
Interventieprincipe (Hoe?)	De interventie is zoveel mogelijk gebaseerd op de methoden die aantoonbaar effectief of aannemelijk zijn.
Betrouwbaarheidsprincipe (Hoe goed?)	De interventie wordt uitgevoerd als bedoeld binnen de juiste randvoorwaarden.
Professionaliteitsprincipe (Door wie?)	De interventie wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers die beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en houding.

Bron: Wesdorp, P. (2012). Werkende bestanddelen schuldpreventie. Een literatuurscan. Blz. 6.

De nadruk ligt in dit onderzoek op: Wat doet wie en waarom?: ‘wie’ (welke actoren: professional, vrijwilliger, sociaal netwerk, cliënt) doet ‘wat’, ‘waarmee’ en ‘hoe goed’. In de WhatWorks-criteria is dit vertaald naar het risicoprincipe, behoefteprincipe, het responsiviteitsprincipe en het interventieprincipe. In figuur 1 worden de WhatWorks-criteria kort weergegeven. Een uitgebreide uitleg van de criteria is te vinden in hoofdstuk 4.

## 1.5 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Om tot het beantwoorden van de vragen te komen zijn in het onderzoek drie fasen doorlopen.

### **Eerste fase: Voorstudie**

#### LITERATUURONDERZOEK

In de eerste fase hebben wij een beknopt literatuuronderzoek uitgevoerd. We hebben gekeken wat er al bekend was over deze thematiek, aan de hand van enkele recent verschenen onderzoeken over de betrokkenheid van vrijwilligers bij schulddienstverlening.

#### INVENTARISATIE SCHULDDIENSTVERLENINGSPROJECTEN

Ook hebben we een inventarisatie gemaakt van de schulddienstverleningsprojecten in de stad, waarin professionals, vrijwilligers, klanten en het eigen netwerk samenwerken. Op de vragenlijst die wij online hadden uitgezet kwamen helaas – ondanks intensief rappelleren – weinig reacties.

Daarnaast hebben wij een expertmeeting gehouden met professionals van verschillende organisaties in Amsterdam. Tijdens die meeting zijn we ingegaan op verschillende klantgroepen en welke schulddienstverleningsprojecten bekend zijn bij deze professionals. Verder hebben wij een aantal andere professionals mondeling of per mail gevraagd welke projecten bij hen bekend zijn. Zij hebben de lijst van projecten verder aangevuld. Op grond van deze inventarisatie hebben wij een lijst met ongeveer vijftien projecten opgesteld. Uiteindelijk hebben wij in overleg met de gemeente drie projecten geselecteerd:

- > De samenwerking tussen Doras en Humanitas
- > De samenwerking tussen ABC-West en VONK
- > Het Financieel Café van PuurZuid

De lijst met overige projecten kunt u vinden in hoofdstuk 2.

## ***Tweede fase: Drie projecten onder de loep***

### **DOCUMENTENANALYSE**

Na de selectie van de drie projecten hebben wij allereerst methodiekbeschrijvingen/projectbeschrijvingen opgevraagd. Er bleek weinig op papier te staan. De ontvangen documenten zijn voorafgaand aan de interviews en groepsessies met de professionals, vrijwilligers en schuldenaren bestudeerd. De documenten die wij hebben ontvangen van de verschillende projecten zijn meegenomen in de beschrijvingen van de verschillende projecten.

### **Groepsessies en interviews met verschillende actoren**

Alvorens de dataverzameling te beschrijven past een korte opmerking over de 'werving' van de respondenten. Met name het tot stand brengen van gesprekken met burgers/schuldenaren is een erg arbeidsintensieve aangelegenheid gebleken. Niet zelden zegden mensen op het laatste moment af of waren ze niet thuis. We weten uit andere onderzoeken dat het leggen van contacten met de betrokkenen ingewikkeld is en dat zij vaak op het laatste moment afhaken. Hieraan kunnen vele redenen ten grondslag liggen, variërend van andere verplichtingen, twijfel over het nut, angst om over de ervaringen te praten, vergeten, et cetera.

We hebben minder professionals gesproken tijdens de groepsessies dan van tevoren gepland was. Door de hoge werkdruk was het niet mogelijk om groepsessies met meerdere professionals te houden. Daarom is er voor gekozen om per project met een à twee professionals te spreken.

### **Samenwerking Doras en Humanitas**

Voor de projectbeschrijving van de samenwerking tussen Doras en Humanitas hebben wij een dubbelinterview gehouden met twee professionals van Doras. Daarnaast hebben wij een groepsessie gehouden met vier vrijwilligers en een vrijwilligerscoördinator van Humanitas. Verder hebben wij twee interviews gehouden met schuldenaren die worden begeleid door een vrijwilliger van Humanitas.

In de projectomschrijving van Humanitas gaan we in op de kortdurende ondersteuning bij thuisadministratie. Sinds 2013 loopt er ook een pilot voor langdurende thuisadministratie, maar deze is niet meegenomen in de projectbeschrijving.

### **Samenwerking ABC-West en VONK**

Voor de projectbeschrijving zijn twee professionals van ABC-West geïnterviewd, is een groepsgebesprek gehouden met vier vrijwilligers van VONK, en is met drie schuldenaren gesproken die begeleid zijn door een maatje. Ook is er een interview gehouden met een vrijwilligerscoördinator van VONK.

In deze projectbeschrijving gaan we alleen in op die schuldenaren die via ABC-West worden aangemeld bij VONK. VONK-klanten kunnen ook aangemeld worden via andere wegen, bijvoorbeeld de Voedselbank, Samen DOEN-teams of via andere maatschappelijke dienstverleningsinstanties in Amsterdam.

### **Het Financieel Café van PuurZuid**

Voor de projectbeschrijving van het Financieel Café hebben we Hester Hunderman, de initiatiefneemster/professional, geïnterviewd die voornamelijk werkzaam is in het café aan het Smaragdplein. Daar hebben we ook twee vrijwilligers/ervaringsdeskundigen geïnterviewd. Soms werken zij ook in het café aan de Lekstraat, waar we drie keer op bezoek zijn geweest. Daar hebben we de gang van zaken geobserveerd en drie schuldenaren afzonderlijk van elkaar gesproken. Ten slotte hebben we ook de professional geïnterviewd die werkzaam is in het café aan de A.J. Ernststraat in Buitenveldert.

## **1.6 LEESWIJZER**

In hoofdstuk 1 zijn de volgende onderwerpen besproken: de aanleiding van het onderzoek, het doel, de onderzoeksvragen en de onderzoeksaanpak. Hoofdstuk 2 gaat in op de inventarisatie van de schulddienstverleningsprojecten in Amsterdam en geeft een beeld van de Amsterdamse projecten waarin professionals, vrijwilligers en schuldenaren samenwerken. Hoofdstuk 3 bestaat uit de drie projectbeschrijvingen, achtereenvolgens: de samenwerking tussen Doras en Humanitas, de samenwerking tussen ABC-West en VONK en het Financieel Café. Hoofdstuk 4 geeft een beeld van de mate waarin de geselecteerde projecten voldoen aan de WhatWorks-criteria. Een vergelijking van de taken en eisen aan vrijwilligers en schuldenaren bij de drie projecten wordt gegeven in hoofdstuk 5. Daarna volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen van het onderzoek. Het rapport wordt afgesloten met een nabeschuiving, daarin koppelen we de opbrengsten van c.q. inzichten uit dit onderzoek aan literatuur.

In bijlage 1 staat een overzichtstabel van de eisen en taken per project voor vrijwilligers en schuldenaren. In bijlage 2 wordt een overzichtstabel gegeven van de eisen en taken voor alle drie de projecten en de projectspecifieke taken en eisen.

## 2. INVENTARISATIE SCHULDDIENST- VERLENINGSPROJECTEN IN AMSTERDAM

Het onderzoek 'Wie speelt welke rol?' is begin april 2013 van start gegaan met een inventarisatie van schulddienstverleningsprojecten binnen Amsterdam waar professionals, vrijwilligers, klanten en het eigen netwerk samenwerken.

Aan de hand van een online vragenlijst en de expertmeeting en aanvullende gesprekken met deskundigen hebben wij een inventarisatie gemaakt van de projecten in de stad waarbinnen schuldhulpverleners en vrijwilligers samenwerken. Uit deze inventarisatie zijn de volgende vijftien schulddienstverleningsprojecten in Amsterdam naar voren gekomen:

1. BOOT – Hogeschool van Amsterdam
2. Casa Jépi Maccandre
3. Financieel Café – PuurZuid
4. Formulierenbrigade Nieuwe Stijl – DWI
5. Maatjesproject VONK – De Regenbooggroep
6. Overige vrijwilligersprojecten madi's – Doras, CentraM, Combiwel, SEZO, Dynamo, MaDiZo
7. Papermates – MEE en De Regenbooggroep
8. Papiercoaches – Civic Zeeburg
9. Samen Wonen Samen Leven
10. Samen DOEN in de Buurt – Gemeente Amsterdam
11. Thuisadministratie – Humanitas
12. Thuisadministratie – SEZO
13. Vraag het Steffie
14. Vrijwilligersacademie
15. SODA Producties – Stadsdeel Zuid

Voorafgaand aan de inventarisatie was de verwachting dat er meer projecten in de stad zouden zijn waarbij professionals, vrijwilligers en klanten samenwerken. Echter bleek al snel dat de projecten die werden genoemd in de online vragenlijst en door de professionals veelal bij ons bekend waren of er werden projecten genoemd waar niet alle drie de partijen samenwerkten, waardoor de projecten niet in aanmerking kwamen voor dit onderzoek. Uiteindelijk viel daarom de 'oogst' enigszins tegen.

Uit deze vijftien projecten hebben wij in overleg met de gemeente drie projecten geselecteerd die verder zijn onderzocht:



- > De samenwerking tussen ABC-West en VONK
- > Het Financieel Café van PuurZuid
- > De samenwerking tussen Doras en Humanitas

Deze projecten worden in het vervolg van deze rapportage verder beschreven.

## 3. PROJECTBESCHRIJVINGEN

In dit hoofdstuk worden de beschrijvingen gegeven van de samenwerking tussen Doras en Humanitas, de samenwerking tussen ABC-West en VONK en het Financieel Café.

### 3.1 DE SAMENWERKING TUSSEN DORAS EN HUMANITAS

#### **Ontstaan**

Binnen Doras wordt al geruime tijd gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers. Zij kunnen zich aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator van Doras, waarna ze op velerlei gebied worden ingezet. Deze groep zou je Doras-vrijwilligers kunnen noemen. In dit stuk richten we ons echter specifiek op de samenwerking tussen Doras en de vrijwilligers van Humanitas die ondersteuning bieden aan bewoners van stadsdeel Noord die zich hebben aangemeld bij de schulddienstverlening van Doras. De vrijwilligers geven ondersteuning op het gebied van thuisadministratie. Deze samenwerking bestaat al geruime tijd, namelijk sinds april 2007. Aan het begin van het project konden alle instellingen deelnemers bij Humanitas aanmelden. Het stadsdeel drong echter aan op een intensievere samenwerking tussen Humanitas en Doras. Naar aanleiding daarvan is begin 2012 afgesproken dat alle aanmeldingen voor het project Thuisadministratie van Humanitas via Doras moesten verlopen. De enige uitzondering die hierop wordt gemaakt is voor het IBAN in Noord.

#### **Klantprofiel**

In het jaarverslag van Humanitas over 2012 (mei 2013) is te lezen dat de ondersteuning op het gebied van thuisadministratie wordt ingezet voor cliënten die dusdanig in de problemen zitten dat ze in aanmerking komen voor schuldhulpverlening door de professionals van Doras. Bij de doelgroep is veelal sprake van psychosociale problematiek van lichte aard (jaarverslag Humanitas, mei 2013).

De professionals omschreven de doelgroep als schuldenaren met 'een lager IQ' die begeleiding nodig hebben bij het op orde brengen van hun administratie. De groepscursus waarin klanten leren om hun administratie te ordenen is voor deze groep mensen vaak te hoog gegrepen. *'Zij hebben het nodig dat er iemand bij hen thuis komt om samen te gaan zitten en om bijvoorbeeld op laatjes te wijzen waar dan nog ongeopende post in blijkt te liggen.(...) Het zijn mensen die extra tijd en aandacht nodig hebben, wij hebben die tijd helaas niet en daarom melden we ze aan bij Humanitas.'* (Interview professionals)

#### **Doel**

Het doel van de inzet van vrijwilligers van Humanitas is mensen ondersteunen die moeite hebben met het ordenen en/of bijhouden van hun administratie en die met hulp kunnen leren om dit zelf te doen. De professionals geven aan dat het voor hun werk belangrijk

is dat er een goed geordende map is en, omdat zij daar zelf geen tijd voor hebben, de vrijwilligers de schuldenaren hierbij ondersteunen.

Een vrijwilliger verwoordde het doel van zijn werk als volgt: 'Voor mij is het doel om de klant in drie tot zes maanden zelfredzaam te maken, zodat-ie het verder dan alleen kan oppakken. Als de map op orde is en alles inzichtelijk, gaat de professional van Doras ermee verder en zit mijn werk erop.' (groepsgesprek vrijwilligers) De overige vrijwilligers beaamden dat dit ook voor hen het doel was.

### **Omvang**

In 2013 zijn er vanuit Doras 81 schuldenaren aangemeld voor ondersteuning door vrijwilligers bij de thuisadministratie van Humanitas. In totaal zijn er 63 schuldenaren geholpen vanuit Humanitas. Bij de 18 schuldenaren bij wie geen koppeling heeft plaatsgevonden is de hulp om diverse redenen niet tot stand gekomen. Volgens Humanitas zouden deelnemers zich niet aan afspraken houden, niet meer bereikbaar zijn, op een later moment hulp willen, of ze waren ziek, wilden geen hulp, of kwamen onder bewind te staan.

In stadsdeel Noord zijn in 2013 20 vrijwilligers actief geweest vanuit Humanitas bij het project Thuisadministratie.

### **Werkwijze**

#### **Aanmelding schuldenaren bij Humanitas door uitvoerders Doras**

Schuldenaren van wie uitvoerders van Doras merken dat zij ondersteuning behoeven bij hun thuisadministratie worden door hen aangemeld bij Humanitas.

De uitvoerders geven aan dat je het vaak al direct merkt. Voordat mensen naar de aanmeldgroep (een van de eerste contacten binnen het traject van schulddienstverlening) komen, hebben ze een map gekregen met tabbladen met de opdracht om hun administratie te ordenen. Sommige mensen komen met een lege map en een tas met post naar de aanmeldgroep. Bij hen is direct duidelijk dat ze ondersteuning behoeven. Bij een andere groep wordt het later in het traject duidelijk als blijkt dat de map niet goed geordend is en nieuwe post alsnog ongeopend in een tas wordt meegenomen.

*'Dit kan komen doordat mensen aanvankelijk te trots zijn om hulp te aanvaarden of doordat er schaamte speelt. Als je te vroeg een vrijwilliger op iemand afstuurt, kan die ook worden weggestuurd. Dus hier moet je een goede afweging in maken.'* (Interview professionals)

Aan de schuldenaar wordt gevraagd of hij/zij openstaat voor de ondersteuning van een vrijwilliger:

*'Ik moest alles op orde hebben. Toen zeiden ze van Doras: "Vind je het goed als iemand van Humanitas je komt helpen?" Nou, zeker! Het maakte mij niet uit waarvan of wie zou komen. Ik kan het echt zelf niet meer. Had totaal geen overzicht, had al lang mijn post niet meer geopend... ja, vroeger wel hoor, toen deed ik dat goed, maar nu... gek hè, dan kun je dat opeens niet meer. Dus ik zeg: Nee, graag, doe maar iemand die mij kan helpen.'*  
(Schuldenaar, vrouw, eind 50).

De aanmelding verloopt via een mail die de uitvoerder naar de vrijwilligerscoördinator van Humanitas stuurt. Daarin wordt een korte beschrijving van de schuldenaar gegeven met een verzoek tot ondersteuning.

### **Koppeling**

Als de vrijwilligerscoördinator van Humanitas de mail heeft ontvangen, neemt hij/zij contact op met de schuldenaar voor een verkennend gesprek met betrekking tot de problematiek en de behoefte aan ondersteuning. De schuldenaar kan in dit gesprek ook aangeven welke voorkeuren hij/zij heeft met betrekking tot de vrijwilliger.

Vervolgens belt de vrijwilligerscoördinator een vrijwilliger van wie zij denkt dat deze goed zou passen. In het gesprek wordt kort iets verteld over de achtergrond van de schuldenaar en kan de vrijwilliger aangeven of hij/zij ondersteuning zou willen bieden. Bij de koppeling kijkt de coördinator ook naar de voorkeuren die de schuldenaar heeft aangegeven.

### **Begeleiding van schuldenaar door vrijwilliger van Humanitas**

De vrijwilliger belt de schuldenaar voor een kort kennismakingsgesprek. Soms wordt er na het telefoongesprek door een van de twee besloten dat er geen match is.

*'Eerst heeft hij [de vrijwilliger] gebeld en dat ging goed. Hij zei: "Nou, ik heb er zin in!"*  
(Schuldenaar, vrouw, eind 50).

*'Ik ben toen na een paar weken gebeld door P. [de vrijwilliger]. Hij had mijn telefoonnummer van Humanitas gekregen. We hebben een afspraak gemaakt voor de eerste afspraak en ik heb hem mijn adres gegeven. P. was een ex-boekhouder en ongeveer even oud als ik, ongeveer 50.'* (Schuldenaar, man, 50)

*'De eerste ontmoeting is om het ijs te breken, je moet op een informele manier contact maken en je als vrijwilliger niet afstandelijk opstellen.'* (Groepsgesprek vrijwilligers).

*'Tijdens zo'n ontmoeting kun je vragen: "Hoe is het zo gekomen?" Dan heb je al heel wat ijs gebroken, mensen kunnen hun verhaal dan kwijt. Je moet natuurlijk nooit tegen mensen zeggen "Waarom heb je het zo bont gemaakt?"'* (Groepsgesprek vrijwilligers)

Tijdens deze eerste ontmoeting maakt de vrijwilliger een inventarisatie van de problemen en van de ondersteuningsvraag die de schuldenaar heeft. Soms gaat men direct aan de slag, soms maakt men eerst een vervolfgafpraak.

### **Begeleiding van vrijwilliger vanuit Humanitas**

*'Die man is twee keer geweest en nu is alles op orde. Na het telefoongesprek kwam hij bij mij thuis. Hij begon meteen aan al die papieren. Ik wou dat ik zo'n plezier in papier had! We hebben samen alle papieren doorgesnuffeld. Ik had allerlei laatjes waarin nog wat lag. We hebben samen alles opengemaakt en hij heeft alles uitgelegd. Ik bewaar altijd alles, dus ik had veel te veel. Dat is helemaal niet nodig. Dan zei hij wat ik weg kon gooien of wat ik maar één of een paar jaar hoefde te bewaren.'* (Schuldenaar, vrouw, eind 50).

De ondersteuning van de vrijwilliger van Humanitas bestaat meestal uit twee of drie afspraken, bedoeld om:

- > de administratie op orde te brengen en de post te ordenen;
- > uitleg te geven over wat er in de brieven staat;
- > uit te leggen hoe je je administratie kunt ordenen in een map;
- > op een rijtje te zetten c.q. inzichtelijk te maken hoeveel schulden de schuldenaar heeft.

De vrijwilligers benadrukken dat het belangrijk is dat je geen dingen overneemt, maar dat je uitlegt en voordoet hoe het moet. Je moet dus niet de administratie opbergen in de map volgens je eigen systeem, maar dat moet de schuldenaar zelf doen volgens zijn/haar eigen logica.

*'Het is zijn map en hij moet er vervolgens alles in terug kunnen vinden.'* (Groepsgesprek vrijwilligers)

Ook geeft een aantal vrijwilligers aan dat ze bijvoorbeeld niet gaan bellen naar deurwaarders. De schuldenaren moeten dat zelf doen omdat het hun probleem is. Andere vrijwilligers vertellen dat ze soms wel bellen, maar alleen als de schuldenaar erbij blijft.

Sommige vrijwilligers vertellen dat ze aantekeningen maken van wat ze zien en constateren over de schuldenaar en dat ze deze doorsturen naar de vrijwilligerscoördinator.

Het voornaamste doel van de vrijwilligers is dat de map met administratie snel op orde komt. Dan kan de schuldenaar vervolgens met zijn/haar map weer terug naar Doras voor het verdere traject. Daarmee stopt de begeleiding van de vrijwilligers van Humanitas.

### **Afstemming vrijwilligers Humanitas en professionals Doras**

De vrijwilligers geven aan dat er geen direct contact is tussen hen en de professionals van Doras. Als er contact is, dan verloopt dat via de vrijwilligerscoördinator. Die koppelt terug als er een aantal begeleidingsmomenten heeft plaatsgevonden met de stand van zaken. Daarnaast is er contact als de coördinator bijvoorbeeld vier à vijf keer vergeefs heeft geprobeerd met de schuldenaar in contact te komen. Als de ondersteuning hapert om welke reden dan ook, wordt dit via e-mail door de vrijwilligerscoördinator teruggekoppeld naar de professional.

Ook de professionals geven aan dat er in de regel geen contact is met de vrijwilliger: *'geen bericht is goed bericht'*. Het gebeurt een enkele keer dat een vrijwilliger belt met een vraag of dat een schuldenaar zijn/haar vrijwilliger meeneemt naar een afspraak.

De professionals geven aan dat afstemming met vrijwilligers prettig zou kunnen zijn om hen op de hoogte te brengen van het gehele proces bij Doras of om voorlichting te geven over schuldhulpverlening:

*'Soms kan er miscommunicatie ontstaan als bepaalde zaken niet bekend zijn bij de vrijwilliger. Ze kunnen dan verkeerd meepraten met de schuldenaar. Dan zou je van de regen in de drup komen.'* (Interview professionals)

Een voorbeeld is dat de vrijwilliger zijn mening geeft over de betalingsregeling terwijl hij niet het volledige plaatje kent. Tegelijkertijd geven de professionals aan dat van een dergelijke miscommunicatie zelden sprake is.

Vrijwilligers krijgen in een training uitgelegd hoe de map het best geordend kan worden voor het verdere traject. Daar zijn de professionals positief over. Het gebeurde vroeger nog wel eens dat de map slordig of niet overzichtelijk werd aangeleverd, wat het werk van de professional bemoeilijkte.

### **Verwachtingen/eisen kenmerken**

De betrokkenen zien een aantal kenmerken of eisen aan elkaar en aan zichzelf gesteld om de ondersteuning zo goed mogelijk te laten verlopen.

#### **Vrijwilligers**

Vrijwilligers noemen de volgende eigenschappen die zij als vrijwilliger zouden moeten hebben:

- > geduld;
- > doorzettingsvermogen;

- > goed kunnen luisteren en goed doorvragen (om de ondersteuningsbehoefte boven tafel te krijgen);
- > aandacht geven;
- > analytisch vermogen, om hoofd- en bijzaken van elkaar te onderscheiden;
- > duidelijk kunnen zijn over wat jouw taken zijn als vrijwilliger en welke taken niet.

Professionals hebben de volgende verwachtingen van de vrijwilligers:

- > dat de vrijwilliger de ondersteuning biedt die nodig is;
- > dat de administratie wordt geordend;
- > dat de vrijwilliger neutraliteit bewaart ten opzichte van het proces van de professional;
- > dat de schuldenaar iets wordt bijgebracht door de vrijwilliger.

Daarnaast geven de professionals aan dat vrijwilligers makkelijk contact maken met de schuldenaren en dat ze erg blij zijn met hun inzet.

De schuldenaren die we geïnterviewd hebben konden niet echt verwachtingen of eisen benoemen. Men geeft aan dat men geholpen is en is daar tevreden over. Een van de schuldenaren geeft aan dat hij twee bezoeken van de vrijwilliger weinig vond, maar stelt dat de noodzaak daartoe wellicht niet heel groot was en dat er anderen waren die zijn ondersteuning beter konden gebruiken.

## Schuldenaren

De vrijwilligers verwachten of eisen van de schuldenaren dat zij zelfredzaam worden en de afspraken nakomen. Zij verwoorden de kenmerken van de schuldenaren die zij ondersteunen als volgt:

*'De bereidheid van de mensen is er vaak genoeg, maar ze moeten even op weg worden geholpen. Soms speelt er angst, onzekerheid of zijn ze bang. Ze zien het niet zitten. Je moet ze op weg helpen en dit lukt vaak niet in maar één gesprek.'* (Groepsgesprek vrijwilligers)

De professionals eisen of verwachten van de schuldenaren:

- > dat ze gemotiveerd zijn;
- > dat ze voor de begeleiding openstaan;
- > dat ze normale beleefdheidsvormen in acht nemen jegens de vrijwilliger;
- > dat ze respect hebben voor de vrijwilliger.

Een van de schuldenaren geeft het volgende aan:

*'Ik weet niet echt wat mijn eigen rol is. Ik ben wel heel zelfstandig en ga achter veel dingen aan om te regelen. Maar vanuit Doras wordt er niet echt iets van mij verwacht.'* (Interview schuldenaar, man, 50 jaar)

De andere schuldenaar vertelt wat zij voor opdrachten heeft meegekregen vanuit Doras:

*'Nu heb ik drie maanden om alles op orde te krijgen. Ik moet een nieuwe bankrekening openen, er mag niemand bij mij ingeschreven staan en ik moet de auto wegdoen. Die drie dingen. Daar heb ik nu drie maanden voor. Dat loopt in december af, o nee, eigenlijk eind van deze maand al.'* (Interview schuldenaar vrouw, eind 50)

### **Professionals**

Omdat de vrijwilligers geen contact dan wel afstemming hebben met de professionals achten zij zichzelf ook niet in staat verwachtingen of eisen aan hen te verwoorden.

De schuldenaren geven aan dat zij tevreden over de professionals zijn:

*'De mevrouw van Doras is oké en echt heel erg goed. Het is een lieve, aardige mevrouw. Ik heb haar nu ongeveer vijf of zes keer gezien. Ook bel ik haar af en toe met vragen over bijvoorbeeld deurwaarders of dingen met de wet die ik niet snap.'* (Schuldenaar, man, 50 jaar)

*'Ik ben tevreden over hen [Doras]. Soms na een gesprek denk ik wel: wat heb ze nou allemaal gezegd? Maar dat ligt aan mij, niet aan hen. Als ik zo naar huis ga, weet ik ook niet meer wat ik nu allemaal verteld heb.'* (Schuldenaar, vrouw, eind 50).

### **Eigen netwerk**

De professionals geven aan dat ze altijd eerst insteken op het eigen netwerk, maar dat dit er vaak niet is. Of het netwerk is er wel maar woont verder weg en heeft geen tijd. Daarnaast geven de professionals aan dat het ingewikkeld is om het eigen netwerk te betrekken omdat er schaamte is. Men moet dan eerst toegeven aan de omgeving dat er schulden zijn en daar heerst een groot taboe op. Het inschakelen van bijvoorbeeld een buurvrouw is daarom vaak geen optie.

De vrijwilligers vertellen dat ze het eigen netwerk van mensen soms wel inschakelen. Het gaat hierbij eigenlijk altijd om de kinderen, bijvoorbeeld in het geval dat de partner is overleden en de achtergebleven persoon geen overzicht heeft, of als de kinderen thuis wonen en in staat zijn om mee te helpen. Ook zij geven echter aan dat er daarbij wel obstakels zijn.. Ten eerste moet het netwerk bereid zijn te helpen. Ten tweede geven de vrijwilligers aan dat schuldenaren het eigen netwerk niet op de hoogte willen brengen van de problemen achter de schulden of van het feit dat er schulden zijn.



Uit het interview met een schuldenaar blijkt dit ook:

*'Mijn eigen netwerk, vader en zus, willen wel helpen. Ze hebben ook een paar keer dingen voor mij betaald, maar de schuld is nu te hoog. Ik schaam mij wel, hoor, mijn vader heeft zijn hele leven lang nog nooit rood gestaan en had spaargeld. Dat is er nu doorheen. Hij zegt dat het niet geeft omdat ik er niets aan kan doen [mevrouw is arbeidsongeschikt geworden]. Mijn familie helpt niet met mijn administratie, nee, dat wil ik niet! Ze weten niet over mijn ziekte en dat wil ik zo houden. Ze mogen dus niet aan mijn post zitten [omdat er ook brieven van het ziekenhuis en de zorgverzekering tussen zouden kunnen zitten].'* (Schuldenaar, vrouw, eind 50)

## **Algemeen**

### **Succes**

Een traject wordt door de vrijwilligers als een succes gezien als de map op orde is, de schuldenaar naar Doras doorgestuurd kan worden én als mensen de administratie zelf verder bij kunnen houden (zelfredzaamheid). Voor professionals geldt: als de administratie dusdanig op orde is dat zij ermee verder kunnen.

### **Meerwaarde samenwerking Doras-Humanitas**

De betrokkenen zijn tevreden over de samenwerking tussen Humanitas en Doras. De professionals zijn erg blij met de inzet van de vrijwilligers. Zij ondersteunen de schuldenaren en nemen de professionals werk uit handen.

*'Ik moet er niet aan denken dat de inzet van vrijwilligers weg zou vallen. Dan ben je [als professional] nergens. Zeker door de bezuinigingen wordt er een steeds groter beroep gedaan op vrijwilligers. De maatschappelijke dienstverleningen zouden instorten zonder hen.'* (Interview professionals Doras)

Daarnaast vertellen de professionals dat ze geen tijd meer hebben om schuldenaren te ondersteunen bij het op orde brengen van hun administratie. Door bezuinigingen moeten ze zich sec gaan richten op de taken waarvoor ze hun HBO-opleiding hebben gevolgd. Vrijwilligers worden ingezet op de andere taken.

Voor vrijwilligers zijn deze verhoudingen ook duidelijk:

*'Iemand moet dit werk doen, de professionals van Doras kunnen het niet doen omdat ze er geen tijd voor hebben. Vrijwilligerswerk is hiervoor dan de oplossing.'*

Ook de schuldenaren zijn positief over de ondersteuning:

*'Ik ben enorm blij dat dit [zowel Doras als Humanitas] bestaat, anders zou het helemaal een puinhoop zijn.'* (Schuldenaar, vrouw, eind 50).

## **Nabeschuwing**

Tot slot reflecteren we op een aantal zaken die de rolverdeling en rolopvatting van de betrokkenen wat explicieter maken.

### **Doelgroep**

De doelgroep heeft een aantal kenmerken. Het gaat om mensen met veelal een lager IQ en psychosociale problemen die er zonder ondersteuning niet in slagen om hun administratie op orde te krijgen. Met ondersteuning zouden ze wel kunnen leren om hun administratie op orde te brengen. Dit impliceert dat de doelgroep *vaardigheden* (tijdelijk) mist maar wel *leerbaar* is. Daarnaast spreekt men de verwachting uit dat schuldenaren bereidwillig en *gemotiveerd* zijn om zelf aan de problemen te werken en dat zij samen met de vrijwilliger de stapel administratie op orde brengen..

### **Doel**

In de beschrijving komt een tweeledig doel van de samenwerking tussen Doras en Humanitas naar voren: het praktische doel dat de map met administratie op orde komt, zodat de professionals van Doras ermee verder kunnen én dat de zelfredzaamheid van mensen wordt vergroot. De invulling die zelfredzaamheid hierbij krijgt is dat de vrijwilligers de schuldenaren niet het werk uit handen nemen maar dat ze daarin samen optrekken. Daarnaast verstaat men onder zelfredzaamheid dat mensen in de toekomst hun administratie zelf op orde kunnen houden. De betrokkenheid van vrijwilligers bij de schuldenaren loopt echter niet zo lang door dat hierop ook een ‘check’ wordt uitgevoerd.

### **Rolopvatting professionals**

Uit de beschrijving blijkt dat de rolopvatting van de professionals over de vrijwilligers voornamelijk is gericht op de technische kant van de schuldenproblematiek; zij verwachten een goed geordende map met administratie zodat ze verder kunnen om het traject (technisch) vorm te geven. Het vergroten van de zelfredzaamheid van de schuldenaren gebeurt impliciet.

### **Rolopvatting vrijwilligers**

De vrijwilligers geven aan dat een van de doelen die zij nastreven het vergroten van de zelfredzaamheid is. Hoe krijgt dit precies vorm? Uit de gesprekken met zowel de schuldenaren als de vrijwilligers komt duidelijk naar voren dat het vergroten van de zelfredzaamheid vooral zit in de attitude van de vrijwilligers: men neemt het werk niet uit handen, maar doet dit samen met de schuldenaar. De vrijwilliger geeft uitleg hoe een en ander gedaan moet worden en volgt daarbij de logica van de schuldenaar. De hoop wordt uitgesproken dat de schuldenaar in de toekomst verder zelf de administratie zal kunnen

bijhouden. Het traject houdt voor de vrijwilligers op zodra de map geordend is. Men geeft niet aan dat de ondersteuning ophoudt zodra er voldoende bewijs is dat men de administratie zelfstandig goed kan bijhouden en daarin dus zelfredzaam is.

De zelfredzaamheid zou ook vergroot kunnen worden door samen inzicht te krijgen in de inkomsten en uitgaven en daarbij een plan te maken om dit beter op elkaar af te stemmen. Daarnaast kan het bespreekbaar maken van gedrag dat leidt tot extra schulden en het zoeken naar oplossingen om dit gedrag te beïnvloeden ook de zelfredzaamheid vergroten. We sluiten niet uit dat in het contact met de vrijwilliger en de professional dit soort zaken aan de orde komen, maar het lijkt zeker niet structureel deel uit te maken van de ondersteuning.

## 3.2 DE SAMENWERKING TUSSEN ABC-WEST EN VONK

### **Ontstaan**

VONK is april 2007 van start is gegaan om klanten van de Voedselbank praktische en sociale ondersteuning te bieden door middel van een maatje. Sinds 2010 ondersteunt VONK ook burgers die in een schuldhulpverleningstraject zitten. Hierbij werkt VONK nauw samen met maatschappelijke dienstverleningsinstanties in Amsterdam.

De samenwerking tussen ABC-West en VONK is in 2010 ontstaan. Volgens de professionals was de aanleiding voor deze samenwerking dat zij steeds minder tijd kregen voor de begeleiding van de schuldenaren voor praktische zaken, zoals bij het aanvragen van een polisblad van een zorgverzekering. In de praktijk bleek het voor een deel van de klanten erg lastig om dit alleen te doen. Zo ontstond de samenwerking met VONK: de VONK-maatjes zouden de klanten bij zulke taken kunnen ondersteunen.

### **Klantprofiel**

In de projectbeschrijving van VONK wordt de doelgroep als volgt omschreven: *'Klanten in schuldhulpverleningstraject van wie de schuldhulpverlener denkt dat zij het niet zelfstandig gaan redden of bij wie het traject moeizaam verloopt, waardoor de kans op uitval wordt vergroot'*. Daarbij kan het gaan om schulden, moeite hebben met papieren en administratie, werkloosheid en grote afstand tot de arbeidsmarkt, psychische en psychiatrische problematiek, gezondheidsproblematiek, verslaving, lage opleiding, taalachterstand en analfabetisme, relatieproblemen en problemen bij de opvoeding van de kinderen, eenzaamheid en een weinig tot beperkt sociaal netwerk. Ook uit de interviews met de professionals bleek dat de doelgroep voor VONK heel divers is, dat schuldenaren vaak geen groot netwerk hebben om op terug te vallen, dat veel van hen analfabeet zijn en dat externe druk in het schuldhulpverleningstraject een rol speelt.

*'Doordat er druk speelt is het belangrijk dat het redelijk snel gaat. Zonder hulp van een maatje is de kans groot dat de klant dit niet gaat redden.'* (Interview professionals)

Zowel de vrijwilligers als uitvoerders gaven aan dat veel schuldenaren die in aanmerking komen voor een maatje een verstandelijke beperking hebben. De vrijwilligers vertelden over het klantprofiel:

*“Klanten met een snap-beperking, ze kunnen geen inschatting maken van wat de gevolgen zijn of ze negeren dingen. De brieven van de DWI en de belastingdienst begrijpen ze vaak niet. De brieven staan heel los van elkaar. Je moet goed op codes letten, het zou veel eenvoudiger moeten. Hier hebben de klanten dan hulp bij nodig.”* (Groepsgesprek vrijwilligers)

Aan de andere kant is er volgens de vrijwilligers ook een groep klanten die de problemen wel snappen maar hier niet alleen aan kunnen of willen werken:

*‘Soms snappen klanten hun problemen wel een beetje, maar hebben ze geen zin om er moeite voor te doen. Als je het rustig uitlegt kunnen ze het wel begrijpen. Of ze zouden het kunnen begrijpen als ze hun best doen.’* (Groepsgesprek vrijwilligers).

*‘Soms gaat het niet om het verstandelijke vermogen van een klant, ik heb een klant gehad die docent was op een middelbare school. Maar hij wist zich geen raad met zijn papieren. Het was voor hem makkelijk om andere mensen te helpen, maar hij cijferde zichzelf weg, had geen zelfrespect, was onzeker en dacht dat hij zijn eigen administratie niet bij kon houden. Soms spelen depressies, problemen in het gezin of werk ook een rol als klanten tijdelijk niet weten wat ze moeten doen met hun administratie.’* (Groepsgesprek professionals).

## **Doel**

In de projectbeschrijving van VONK staat: *‘Doel is het bevorderen van de zelfredzaamheid van de klant, herstellen van contact met hulpverlening en het voorkomen van uitval bij de schuldhulpverlening en het verbeteren van de financiële situatie. VONK streeft naar een zo gelijkwaardig mogelijk contact tussen de klant en het maatje. Uitgangspunt is de eigen kracht van mensen. Een VONK-maatje biedt geen vervanging voor eventuele mantelzorg of professionele zorg; daarop is hij of zij een tijdelijke aanvulling.’*

De ideale situatie is als de schuldenaar na één jaar in staat is om zijn eigen administratie te beheren en klaar is voor een aanvraag bij de kredietbank. Om dit te bereiken wordt eerst zijn/haar situatie in kaart gebracht, daarna wordt de situatie gestabiliseerd en aan het einde van de begeleiding, als het dossier op orde is, is de schuldenaar idealiter klaar voor de aanvraag bij de Kredietbank. Om het dossier op orde te krijgen moeten de schuldenaar en het maatje samen verschillende papieren opvragen zoals een overzicht van de schulden, een overzicht van de bankrekening(en) en dergelijke.

*'Het doel van de begeleiding van het maatje was om mijn administratie weer op orde te krijgen en weer overzicht te krijgen. Mijn administratie is nu op orde in een map. Alle oude mappen zijn doorgenomen en opgeruimd. Ook hebben we een nieuwe indeling gemaakt, zodat ik de nieuwe post meteen in de goede mappen kan stoppen.'*(Schuldenaar, vrouw, eind 50)

De professionals geven aan dat het doel per klantgroep kan verschillen: het gaat om maatwerk. De uitvoerders leggen de nadruk op andere punten dan alleen het hiervoor beschreven doel. Zij herkennen zich in het doel van het op orde brengen van de administratie en het bespoedigen van het schuldhulpverleningstraject, maar daarnaast gaat het ook om het aanleren van vaardigheden bij de schuldenaren, zoals het voeren van een telefoongesprek met bijvoorbeeld een schuldeiser. Een ander doel van professionals is het netwerk van de klant te vergroten. Daarnaast geven zij aan dat het niet altijd mogelijk is voor de schuldenaar om na één jaar de eigen administratie weer te kunnen beheren en ze vragen zich af of je van een schuldenaar altijd kan verwachten dat hij binnen één jaar zijn vaardigheden en gedrag aanpast. Professionals noemen het beïnvloeden van gedrag niet expliciet als een doelstelling voor de maatjes.

### **Omvang**

In 2013 zijn er in stadsdeel West 41 VONK-koppelingen gerealiseerd. Het streven was om 45 koppelingen. Deze koppelingen worden aan het begin van het jaar door het stadsdeel toebedeeld aan VONK. De meerderheid van de aanmeldingen voor een VONK-maatje in stadsdeel West komt binnen via ABC-West. In totaal zijn er in 2013 in heel Amsterdam 205 VONK-koppelingen gerealiseerd.

### **Werkwijze**

#### **Aanmelding schuldenaren bij VONK door uitvoerders**

De schulddienstverleners vragen aan de klanten of ze mogelijk behoefte hebben aan ondersteuning door een VONK-maatje. Als dat zo is, stuurt de uitvoerder een e-mail naar de vrijwilligerscoördinator van VONK met daarin de naam, het adres, telefoonnummer, de achtergrond van de schuldenaar en de reden waarom het handig is om het maatje in te zetten. Nadat de schuldenaar bij VONK is aangemeld, belt de vrijwilligerscoördinator de schuldenaar voor een telefonische check en om een afspraak te maken voor een intakegesprek. Daarna wordt de koppeling tussen de schuldenaar en het maatje gemaakt.

#### **Koppeling**

De maatjes geven bij hun aanmelding bij VONK aan welke klanten ze bij voorkeur willen begeleiden, bijvoorbeeld: man of vrouw, jong of oud, wel of geen kinderen, wel of niet

roken, welke buurt in Amsterdam. Ook de schuldenaren mogen voorkeuren aangeven voor een maatje. Van beiden worden de voorkeuren meegenomen in de koppeling.

Om de koppeling tussen de schuldenaar en het maatje te maken selecteert vrijwilligerscoördinator vooraf mogelijk geschikte maatjes en belt die daarna op. In een telefoongesprek wordt kort toegelicht wat de achtergrond van de burger met schulden is en daarna kunnen de maatjes aangeven of ze de schuldenaar wel of niet willen begeleiden. Als er een match is, wordt een kennismakingsgesprek gepland bij de schuldenaar thuis. De vrijwilligerscoördinator is het eerste half uur aanwezig bij dit gesprek. Inhoudelijk wordt dan nog niet ingegaan op de begeleiding, maar de schuldenaar vertelt hoe zijn schulden zijn ontstaan. Daarna geeft zowel het maatje als de schuldenaar aan of ze de begeleiding willen voortzetten. Als beide partijen daarmee instemmen maken ze een afspraak voor het eerste begeleidingsmoment.

*'Soms krijg je van een eerste gesprek niet veel hoogte, er is een zenuwachtige sfeer. Het waren beide keren aardige mensen, het contact voelde oké, maar ik kon nog niet beoordelen hoe het verder zou verlopen.'* (Groepsgesprek vrijwilligers).

### **Begeleiding van schuldenaar door maatje**

De maatjes en schuldenaren zien elkaar wekelijks. De duur van een afspraak kan variëren van twee tot vier uur. De begeleiding vindt in de meeste gevallen plaats thuis bij de schuldenaar. Soms gaan maatjes ook mee naar afspraken bij instanties, zoals de MaDi.

### **Evaluatie voortgang en einde maatjescontact**

Eens in de zoveel maanden, meestal na twee en zes maanden, belt de vrijwilligerscoördinator de schuldenaren op om te vragen hoe het contact met het maatje verloopt. Ook heeft VONK tussentijds contact met de schuldhulpverleners die de schuldenaren bij VONK hebben aangemeld. Binnen enkele weken na het afsluiten van de begeleiding vindt een eindevaluatie plaats. De vrijwilligerscoördinator neemt telefonisch contact op met de schuldenaar, er wordt gekeken of het contact succesvol is geweest en of de schuldenaar behoefte heeft aan een tweede aanvraag voor een VONK-maatje. Ook aan de professional wordt per e-mail gemeld dat het contact tussen het maatje en de schuldenaar is beëindigd.

VONK zegt over het einde van het maatjescontact in de informatiefolder voor de klant:

*'Na een jaar stopt het contact met uw maatje. De koppeling kan uiteraard ook eerder stoppen. Bijvoorbeeld omdat u sneller grip heeft op uw financiën en dus geen hulp meer nodig heeft. Meestal wordt de koppeling ook beëindigd op het moment dat de aanvraag voor schuldsanering de deur uit is via de gemeentelijke kredietbank of de WSNP. Een medewerker van VONK zal na afloop altijd nog een keer contact met u opnemen om te horen hoe u het maatjescontact heeft ervaren.'*

Het streven is om de begeleiding één jaar te laten duren, maar het kan soms langer of korter zijn. Bijvoorbeeld als blijkt dat er na het jaar nog twee maanden nodig zijn om de aanvraag voor de schuldsanering op orde te krijgen.

### **Begeleiding van maatjes vanuit VONK**

Voordat de maatjes beginnen met het begeleiden van de schuldenaren hebben zij bij de Vrijwilligersacademie een basistraining gevolgd, gedurende drie dagdelen. In de training ligt de nadruk op coachen en maatjeswerk. Ook maatjes van andere projecten nemen deel aan deze training. Verder wordt er één zaterdag een training gegeven die specifiek het VONK-maatjeswerk betreft. Tijdens deze cursus wordt vooral ingegaan op technieken, dat wil zeggen coaching, motiverende gespreksvoering en andere gesprekstechnieken. Ook worden er rollenspelgedaan; zo leren de maatjes wat te doen als een schuldenaar bijvoorbeeld agressief of depressief is. Het inhoudelijke werk, zoals het kennen van de verschillende organisaties in de stad waarmee het maatje te maken kan krijgen, komt relatief weinig aan bod. De basistraining is gericht op de gehele stad, terwijl de maatjes afhankelijk van het stadsdeel waarin ze opereren met verschillende instanties in aanraking komen. Hierdoor leren ze niets over de instanties in het betreffende stadsdeel. Na afloop van de training krijgen de maatjes een informatiemap mee, waar wel informatie per stadsdeel in staat.

Verder volgen de meeste maatjes ongeveer twee keer per jaar een extra cursus bij de Vrijwilligersacademie. Deze cursussen kunnen gaan over uiteenlopende onderwerpen zoals schuldhulp, grenzen kennen, de begeleiding afbouwen, afscheid nemen, omgaan met agressie. Daarnaast hebben de maatjes één keer per maand intervisie bij VONK in groepen van drie tot tien. Daarbij kunnen casussen worden ingebracht en geven de maatjes elkaar tips hoe bepaalde situaties het beste kunnen worden aangepakt. Voorafgaand aan de intervisie sturen de maatjes een verslag naar de vrijwilligerscoördinator over hoe de begeleiding gaat.

De maatjes gaven aan dat de meeste 'trucjes' voor de begeleiding, zoals het motiveren van de schuldenaren, worden geleerd tijdens cursussen, via andere maatjes, via de vrijwilligerscoördinator of door middel van extra trainingen bij de Vrijwilligersacademie.

### ***Verantwoordelijkheden, taken en afstemming***

#### **Verantwoordelijkheden**

Binnen de samenwerking tussen de professionals, maatjes en de schuldenaren liggen de formele verantwoordelijkheden voor het schulddienstverleningstraject bij de professionals en de schuldenaren. De maatjes hebben geen formele verantwoordelijkheid, maar het is wel belangrijk dat ze zich houden aan de afspraken met de schuldenaren en de professionals.

De vrijwilligers vinden zelf wel dat zij een verantwoordelijkheid hebben in het signaleren van problemen en dat ze die moeten melden bij de professional:

*'Wij kennen de klanten veel beter en weten veel meer van de achtergronden van de klant. Daarom is het belangrijk dat de formele hulpverlening goed luistert naar de maatjes. Maatjes kunnen ook klokkenluiders zijn als bijvoorbeeld een klant weer een psychose ontwikkelt.'* (Groepsgesprek vrijwilligers)

### **Taken professional**

De professionals zijn in het gehele proces sturend en houden het overzicht over bijvoorbeeld betalingsregelingen, verschillende contactpersonen en budgetbeheer. Ook schetsen zij de kaders waarbinnen gewerkt wordt. In gesprek met de schuldenaren stellen zij samen met hen de doelen vast waaraan ze gaan werken. De professionals gaven aan dat de maatjes naast de klant horen te staan. Voor zowel de vrijwilligers, de schuldenaren als de professionals is deze verdeling duidelijk. De professionals zeiden dat maatjes soms te (veel)eisend zijn tegenover hen als ze opkomen voor de schuldenaar. Ze eisen dan van de professional dat hij iets moet regelen, maar het is niet aan hen om dit te eisen. Als dit gebeurt nodigen de professionals het maatje uit voor een gesprek om alle taken en verantwoordelijkheden duidelijk te krijgen.

De vrijwilligerscoördinator vindt het zeer belangrijk dat de schuldienstverleners inhoudelijk goed op de hoogte zijn van het VONK-maatjesproject. Ze moeten weten wat het project wel en niet kan bieden. Daarnaast is het belangrijk dat de professionals het op tijd aangeven bij de coördinator als het niet goed gaat met een schuldenaar of als zij zich zorgen maken over een koppeling tussen het maatje en de klant.

### **Taken schuldenaar**

Een schuldenaar vertelde over de afstemming tussen de professional en haarzelf wat betreft taken en verantwoordelijkheden:

*'Ik ben erg tevreden over mijn schuldienstverlener. Ik heb ongeveer wekelijks contact met haar. Dan hebben we het ook over problemen met deurwaarders of als ik een brief niet begrijp. Als ik problemen heb met deurwaarders stuurt zij een brief voor mij. Ook word ik door haar geholpen met aanvragen bij de rechter. Maar ik krijg ook opdrachten van haar mee als voorbereiding op de schuldhulpverlening. Zo moest ik pas mijn schulden bij de DWI opvragen en brieven opzoeken. Of ik moest een persoonlijke toelichting schrijven waarom mijn schulden waren ontstaan. Ik vind het goed dat ze ook verwachtingen van mij heeft, anders zou ik verwachten dat zij mijn problemen op gaat lossen en nu heb ik geleerd hoe ik hiermee om moet gaan.'* (Schuldenaar, vrouw, 45 jaar)



De feitelijke uitvoering van de taken, zoals bijvoorbeeld het openen van een bankrekening, leren internetbankieren of het aanvragen van een actueel saldo bij de schuldeisers, is de verantwoordelijkheid van de schuldenaren.

Het maatje kan ondersteuning geven bij het uitvoeren van deze taken:

*'Mijn eigen taak is om mijn papieren goed bij te houden en te sorteren. Dit heb ik ook geleerd van mijn maatje. Ook heb ik geleerd om toeslagen aan te vragen, hiervoor heb ik dat nooit geleerd en daardoor ben ik veel geld misgelopen.'* (Schuldenaar, man, 58 jaar)

### Taken maatjes

De maatjes geven aan dat het tijdens de begeleiding van de schuldenaren hun taak is om zoveel mogelijk structuur aan te brengen in de afspraken. Samen met de schuldenaren sorteren ze de post, de administratie wordt in mappen opgeborgen. Soms doen de maatjes dit de eerste keer voor, daarna moeten de schuldenaren dit zelf doen. Ook bellen ze namens of samen met klanten naar schuldeisers of deurwaarders. De vrijwilligerscoördinator gaf aan dat de maatjes de schuldenaar ook helpen bij het creëren van een overzicht van alle inkomsten en uitgaven. Ook kunnen de maatjes de schuldenaren leren verstandig om te gaan met hun geld, door samen slim boodschappen te doen. Verder maken de maatjes vaak stappenplannen voor het sorteren van hun post.

*'Mijn maatje helpt mij met brieven schrijven. Samen met hem heb ik een brief geschreven aan schuldeisers waarin staat hoe de schulden zijn ontstaan en waarom ik nog niet in de saneringsregeling zit. Ook helpt mijn maatje bij het sorteren van mijn papieren. Soms neemt mijn maatje zijn laptop mee omdat ik geen eigen computer heb. Zo kunnen we toch bij mij thuis de brieven schrijven.'* (Schuldenaar, man, 58 jaar)

*'Ik heb samen met mijn maatje een systeem bedacht om mijn administratie bij te houden. Dit doe ik met een stappenplan: "Wat doe ik met de post?". Als er post komt stop ik die in een doosje op het bureau. Wekelijks kijk ik in dit doosje. Alle urgente dingen handel ik meteen af, op de andere post doe ik een post-it met daarop de stappen die ik moet ondernemen en die werk ik dan later af.'* (Schuldenaar, vrouw, eind 50).

### Afstemming

In de samenwerking tussen ABC-West en het VONK-maatjesproject zijn de vrijwilligerscoördinatoren van VONK een belangrijke schakel. Zij onderhouden in alle gevallen het contact met de schulddienstverleners van ABC-West. Eens per kwartaal is er een gesprek over voortgang, ontwikkelingen en mogelijke veranderingen binnen ABC-West die belangrijk zijn voor VONK. Het is belangrijk dat de coördinatoren en de

schuldhulpverleners elkaar weten te vinden als een koppeling tussen maatje en schuldenaar niet werkt of als het met een klant niet goed gaat. Als dat allemaal wél goed gaat, hebben de vrijwilligerscoördinator en de professional zo min mogelijk contact. Bij moeilijkheden in het traject of in het contact wordt geprobeerd eerst de schuldenaar en het maatje naar een oplossing te laten zoeken. Als dat niet lukt hebben de coördinator en de professional meer contact met elkaar. Ook kan er bijvoorbeeld een gesprek met alle vier personen gepland worden om naar een oplossing te zoeken.

Tussen de professional en het maatje vindt afstemming plaats. Zo gaan de maatjes mee met de schuldenaren naar hun afspraken met schulddienstverleners of is er contact per e-mail. Ook krijgen de professionals regelmatig een e-mail vanuit VONK met afspraken tussen de maatjes en de schuldenaren als er een koppeling heeft plaatsgevonden. De professionals stellen het zeer op prijs als de maatjes meekomen met de schuldenaren en vinden het fijn om een maatje in ieder geval één keer te hebben gezien. De afstemming tussen de maatjes en professionals vindt niet op vaste tijdstippen plaats.

*'Soms is de afstemming lastig [tussen professional en schuldenaar]: de schulddienstverlener maakt afspraken met klant, maar de klant begrijpt het niet of vergeet het. Het is lastig, want je weet niet altijd of dingen aankomen. Als er een maatje bij het gesprek zit, weet je eerder dat dit goed zal gaan.'* (Interview professionals)

De ervaringen van de vrijwilligers met de afstemming met de schulddienstverleners zijn verschillend. Twee maatjes gaven aan dat de schulddienstverleners goed bereikbaar zijn en dat ze regelmatig telefonisch contact hebben met de professionals.

**Een ander maatje stelt echter:**

*'Ik heb slechte ervaringen met schuldhulpverleners. Ze geven geen antwoord op brieven of zijn telefonisch slecht bereikbaar. Je denkt vaak dat je alles hebt ingeleverd, maar telkens na een afspraak met de schuldhulpverlener moeten er weer nieuwe dingen worden geregeld. Vaak hebben de schuldhulpverleners heel veel klanten, waardoor er te weinig tijd is voor de klant.'* (Groepsgesprek vrijwilligers)

### **Kenmerken en eisen**

Om de begeleiding van de schuldenaren zo goed mogelijk te laten verlopen moeten professionals, vrijwilligers én schuldenaren aan bepaalde eisen voldoen.

### **Vrijwilligers**

De VONK-vrijwilligers stellen de volgende eisen aan zichzelf:

- > goed kunnen luisteren;

- > overzicht bewaren;
- > geordend zijn;
- > meelevend zijn;
- > klanten in de goede richting sturen, niets overnemen;
- > rust creëren in het hoofd van de klant;
- > perspectief schetsen voor de klant.

Ook de professionals van ABC-West vinden het belangrijk dat de vrijwilligers overzicht kunnen bewaren. Verder eisen ze van de vrijwilligers dat ze:

- > stressbestendig zijn;
- > zich houden aan afspraken met de schuldenaar;
- > De klant weten te kalmeren;
- > rustig blijven;
- > communicatief vaardig zijn;
- > op de hoogte zijn van het schulddienstverleningstraject;
- > niet te dominant zijn, geen taken overnemen van de klant.

Ook de vrijwilligerscoördinator gaf aan dat het van belang is dat de maatjes goed op de hoogte zijn van het schulddienstverleningstraject. Ze moeten goed begrijpen wat de schulddienstverlener wel en niet kan doen en niet bang zijn om contact te zoeken met de professionals.

*'Mijn maatje was goed in 'heel goed' luisteren, helpen met raadgevingen, praten, rustig zitten. En ook gaf ze me het vertrouwen dat ik eruit ging komen. Mijn maatje denkt altijd mee over wat het beste is en ze blijft ook heel erg kalm, ook al ben ik soms heel erg onrustig.'* (Schuldenaar, vrouw, eind 50)

De professionals en maatjes geven aan dat er bij vrijwilligers vaak een spanningsveld is tussen het niet-overnemen van de taken van de klant en ondersteuning bieden:

*'Een maatje moet een beetje bijdehand zijn maar niet te, daarin moet hij een middenweg hebben. In het begin zitten ze [de maatjes] vaak vol met passie: "Ik ga even iemand met schulden helpen." Maar ze moeten oppassen dat ze dan geen dingen van de klant gaan overnemen.'* (Interview professional)

*'De eerste keer doe je als maatje misschien te veel omdat je handiger bent in het oplossen van problemen dan de klanten. Je moet je leren aanpassen aan hun tempo.'* (Groepsgesprek vrijwilligers)

Aan de burgers met schulden is gevraagd welke eisen ze stellen aan de vrijwilligers en de professionals. De twee schuldenaren zeiden tevreden te zijn over de begeleiding van hun

maatje en één schuldenaar gaf aan niet zoveel te hebben gehad aan het maatje. Specifieke inhoudelijke eisen konden ze niet goed benoemen.

### **Professionals**

De professionals vinden het belangrijk dat zijzelf:

- > overzicht houden;
- > duidelijk communiceren;
- > verwachtingen managen, zowel van het maatje als van de klant;
- > openheid geven over de doelen van het traject;
- > klanten motiveren;
- > omgaan met schaamte van de klant.

### **Schuldenaren**

De professionals stellen de volgende eisen aan schuldenaren:

- > dat ze openheid over stand van zaken geven;
- > eerlijk zijn;
- > zich aan afspraken houden;
- > de administratie (willen) laten zien aan de professional en het maatje.

*'De ideale situatie is als de klanten iets willen leren. Ze hebben altijd iets te leren, maar het is nog mooier als ze dat ook willen. Daar bereik je het meeste mee.'* (Interview professionals)

De vrijwilligerscoördinator van VONK zei dat de schuldenaar in de eerste plaats gemotiveerd moet zijn om zijn financiële problemen, met behulp van een maatje, op te lossen.

Een van de maatjes stelt:

*'Het is belangrijk om bij het kennismakingsgesprek, waar de coördinator bij is, door te drukken wat voor afspraken ik wil. Zoals dat de schuldenaar op tijd komt.'*

### **Het eigen netwerk**

De professionals en vrijwilligers geven aan dat veel schuldenaren geen eigen netwerk hebben. Ook de schuldenaren zelf geven dit aan, of ze hebben een netwerk waar ze niet op terug kunnen vallen.

Als er wél een netwerk is, komt het er vaak ook niet van:

*'Ik denk dat ik er zelf soms nog te weinig in doe. Misschien moet ik vaker het netwerk erbij betrekken, aar ik heb daar eigenlijk geen tijd voor. Ik vraag er wel naar, maar dan doe ik er niet veel aan. Ik probeer mee te geven dat het belangrijk is om met het netwerk de situatie*

*te delen. Maar is het mijn taak om een moeder van iemand te bellen? Wat is hierin mijn taak? Daarbij mogen wij [de professionals] ook niet zomaar informatie over de klant aan derden geven en dus ook niet aan het eigen netwerk.’ (Interview professionals)*

*‘Ik heb drie broers, maar zij hebben allemaal hun eigen leven. Ze hebben mij in het begin geholpen door geld te lenen, maar dit is daarna gestopt omdat ze mij niet meer konden helpen. Sinds het overlijden van mijn ouders is het contact met mijn broers ook verwaterd.’ (Schuldenaar, man, 58 jaar)*

Uit het interview met de vrijwilligerscoördinator blijkt dat er vanuit VONK steeds meer wordt ingezet op het betrekken en versterken van het eigen netwerk van schuldenaren. In de maandelijkse intervisie met de maatjes is daar steeds meer aandacht voor. Het is belangrijk dat de maatjes in gesprek gaan met de schuldenaren over het inzetten van hun eigen netwerk.

**De vrijwilligerscoördinator maakt hierbij als kanttekening dat de klanten niet voor niets in aanmerking komen voor een maatje van VONK:**

*‘De klanten hebben vaak letterlijk geen netwerk of ze hebben een ongezond netwerk. Binnen dat netwerk gaat niemand verstandig om met geld, er spelen verslavingen of andere problemen. Het eigen netwerk kan dan niet helpen bij het oplossen van schulden.’ (Interview vrijwilligerscoördinator VONK)*

Aan de andere kant kan een maatje ook helpen om de schaamte om over schulden te spreken te doorbreken, zodat de schuldenaar in gesprek gaat met het eigen netwerk.

### **Succesvol traject**

Door alle betrokkenen wordt het VONK-maatjesproject voor schuldenaren bij ABC-West als succesvol gezien. Deze conclusie wordt onder meer afgeleid uit het feit dat het (relatief) grote aantal schuldenaren na de begeleiding van de maatjes het schuldsaneringstraject ingaat. Er wordt door de vrijwilligers wel aangegeven dat sanering voor sommige schuldenaren een utopie is. Of de begeleiding een succes is hangt dus deels van de klantgroep af en deels van wat als succes gedefinieerd wordt. Daar waar een sanering niet haalbaar is, gelden stabilisatie van de schulden en de financiële situatie en rust voor de schuldenaar ook als een succes.

De professionals geven aan dat het traject succesvol is als de schuldenaar ondersteuning ervaart en verlichting door de begeleiding van het maatje. Helemaal succesvol is het als ook de doelen van de schulddienstverlening – een volledige sanering of een minder omvattend

doel, zoals stabilisatie van de financiële situatie en een vergrote maar niet volledige financiële zelfredzaamheid – worden behaald. De vrijwilligerscoördinator stelt dat er bij een succesvol traject sprake is van een goede samenwerking tussen schulddienstverlener, vrijwilliger en schuldenaar.

Om het traject succesvol te laten verlopen is het belangrijk dat de professionals duidelijke kaders stellen en communiceren met alle betrokken partijen. De maatjes moeten geen taken overnemen van de schuldenaar. De schuldenaren moeten openstaan voor de begeleiding door zowel de uitvoerders als de vrijwilligers. Volgens de professionals moet de schuldenaar een bepaald leervermogen hebben. De vrijwilligerscoördinator gaf aan dat motivatie voor leervermogen gaat. Zo zal een analfabete schuldenaar niet leren lezen, maar wel moet hij/zij leren om brieven te sorteren op logo of kleur.

Een aantal factoren lijkt te bepalen of een traject succesvol is. De vrijwilligers en professionals gaven aan dat het belangrijk is dat de schuldenaar meewerkt in het traject. Verder zeggen de maatjes dat de volgende factoren van belang zijn voor het succes van een traject. Het zijn voorwaarden waaraan zij zelf in hun eigen ogen moeten voldoen:

- > de schuldenaar motiveren;
- > zorgen voor een ontspannen sfeer;
- > vertrouwen geven aan de klant;
- > een band creëren met de schuldenaar;
- > kunnen doorvragen;
- > praten zonder te oordelen;
- > luisteren naar de schuldenaar;
- > geduld hebben.

Opvallend is dat deze eisen allemaal betrekking hebben op de communicatie met de schuldenaar en niet op inhoudelijke kennis van zaken. De maatjes beschikken hier wel over, maar zien dit wellicht als een vanzelfsprekende voorwaarde..

De professionals noemden ook een aantal factoren voor een succesvol traject. Het is belangrijk dat er een goede match wordt gemaakt tussen de burger met schulden en het maatje. De schuldenaar moet het maatje kunnen vertrouwen en in staat zijn aan te geven wat hij/zij wel of niet kan. Er moet ook een match zijn tussen de professional en de schuldenaar. Ook de technische kant van het traject, zoals de aanwezigheid van niet-saneerbare boetes of lang moeten wachten op de belastingdienst voordat een vordering eindelijk bekend is, speelt een rol in het succes ervan.

Slechts één schuldenaar geeft aan niet veel te hebben gehad aan haar maatje op het punt van haar administratie. Zij wilde niet dat het maatje zich met haar administratie ging bemoeien, dus dit heeft ze zelf opgelost. Ze heeft echter wel veel steun ervaren door het koffiedrinken en wandelen met het maatje. Ze vindt dan ook dat de maatjes niet wegbezuinigd moeten worden.

### **Nabeschuwing**

In deze nabeschuwing reflecteren we op een aantal zaken die de rolverdeling en rolopvatting van de betrokkenen wat explicieter maken.

### **Doelgroep**

Uit het stuk komt naar voren dat de doelgroep van VONK heel divers is. Allereerst gaat het veelal om mensen met een verstandelijke beperking die moeite hebben met hun papieren en administratie. Er zijn ook schuldenaren die hun problemen wel min of meer snappen, maar er niet alleen aan kunnen of willen werken, bijvoorbeeld door psychische of psychiatrische problematiek. Door ondersteuning kunnen ze wel leren meer grip te krijgen op hun administratie. De vaardigheden en capaciteiten van de schuldenaren kunnen beperkingen geven op verschillende niveaus.

Een en ander is in lijn met bevindingen uit ander onderzoek. Zo lieten Van Geuns e.a. (*Klantprofielen in de schuldhulpverlening*, 2011) in een kwalitatief onderzoek zien dat motivatie en vaardigheden doorslaggevend zijn bij het ontstaan en oplossen van schuldenproblematiek. Het Nibud<sup>5</sup> liet in 2012 op basis van een groot kwantitatief onderzoek zien dat motivatie en houding daarbij belangrijker zijn dan administratieve en financiële vaardigheden. Onderstaande tabel laat dat duidelijk zien:

KANS OP FINANCIËLE PROBLEMEN BIJ VERSCHILLENDE HOUDING EN VAARDIGHEDEN	NEGATIEVE HOUDING	MEER NEGATIEF	MEER POSITIEF	POSITIEVE HOUDING
Positieve vaardigheden	90%	75%	46%	21%
Meer positief	93%	80%	55%	27%
Meer negatief	95%	85%	63%	34%
Negatieve vaardigheden	96%	89%	71%	42%

---

5 Nibud, Kans op financiële problemen. Utrecht, 2012

Daarnaast hebben de professionals en de vrijwilligers de verwachting van schuldenaren dat ze gemotiveerd en bereid zijn om iets aan de situatie te doen.

### **Doel**

In de projectbeschrijving van het maatjesproject van VONK komt een vierledig doel naar voren. De maatjes benoemen echter slechts twee doelen. In de eerste plaats het praktische doel, namelijk dat de map met administratie van de klant op orde komt, zodat de schuldenaar na één jaar klaar is voor een aanvraag bij de Kredietbank. Ten tweede noemen ze als doel vergroting van de zelfredzaamheid van de schuldenaren: die moeten na één jaar in staat zijn de eigen administratie te beheren. De maatjes vergroten de zelfredzaamheid niet door taken over te nemen maar door ondersteuning te bieden. Het is onduidelijk of hierop ook een controle wordt uitgevoerd om vast te stellen of de schuldenaar na één jaar in staat is om zijn eigen administratie te beheren.

### **Rolopvatting professionals**

Uit de beschrijving blijkt dat de rolopvatting van de professionals ten opzichte van de vrijwilligers is gericht op zowel de technische kant van de schuldenproblematiek als het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant. De professionals verwachten een goed geordende map, zodat er een aanvraag kan worden gedaan bij de Kredietbank. Het vergroten van de zelfredzaamheid van de schuldenaren gebeurt (impliciet) in en door de ondersteuning door de vrijwilligers. Ook gaven de professionals aan dat dat de vrijwilliger werkelijk een *maatje* is voor de schuldenaar, wat impliceert dat er gelijkwaardig contact moet zijn. .

### **Rolopvatting vrijwilligers**

De vrijwilligers geven aan dat een van de doelen van de begeleiding het vergroten van de zelfredzaamheid van de schuldenaar is. Uit de gesprekken met de professionals, vrijwilligers en de schuldenaren blijkt dat het hierbij vooral gaat om de attitude van de vrijwilligers: de maatjes moeten de schuldenaar niet het werk uit handen nemen, maar ondersteuning bieden. Daarnaast wordt de zelfredzaamheid van de schuldenaar vergroot door het aanleren van nieuwe vaardigheden door het samenmaken van een overzicht van de inkomsten en uitgaven. Ook worden bijvoorbeeld systemen gemaakt voor het opbergen van de post.

## **3.3 HET FINANCIËEL CAFÉ**

Het eerste Financieel Café heeft in april 2012 zijn deuren geopend. Het is ontstaan vanuit een initiatief van een schulddienstverlener van PuurZuid die al een aantal jaar een laagdrempelige plek wilde waar mensen terecht konden met vragen van financiële aard.



In korte tijd zijn er Amsterdam-Zuid, het werkterrein van PuurZuid, vijf Financieel Cafés geopend. Het laatste is begin oktober 2013 geopend en is speciaal bestemd voor jongeren. Het gaat om de volgende locaties:

LOCATIE	OPENINGSTIJDEN
De Edelsteen, Smaragdplein 3-5	Donderdag 9.00 – 12.00 uur
Huis van de Wijk Olympus, Hygiëeplein 10	Donderdag 9.30 – 11.30 uur
Huis van de Wijk Buitenveldert	Dinsdag 14.00 – 16.00 uur
Dienstencentrum de Berlage, Lekstraat 13A	Maandag 9.30 – 11.30 uur
Jongerservicepunt, Slotermeerlaan	Donderdag 14.00 – 17.00 uur

### **Klantprofiel**

In de interviews geven de professionals en de vrijwilligers aan dat het Financieel Café voor iedereen is: voor alle buurtbewoners die vragen hebben van financiële aard. Men hoeft niet per se schulden te hebben. Er zijn volgens de professionals en de vrijwilligers veel mensen die bepaalde vaardigheden missen; die post van officiële instanties niet snappen, die moeite hebben met het voeren van administratie en het behouden van overzicht hierover. Het missen van vaardigheden kan komen doordat mensen (licht) analfabeet zijn of zwakbegaafd zijn, maar er is ook een groep die affiniteit mist en gewoon nooit geleerd heeft om administratie te voeren. Voorts zijn er ouderen die in de loop der tijd het overzicht verliezen of na het overlijden van de partner die altijd de financiën beheerde niet weten hoe ze hun financiën moeten regelen. Bij alle klanten heerst onrust of zelfs paniek.

In de voorlichtingsfolder wordt de doelgroep als volgt omschreven: ‘Voor alle inwoners van Amsterdam-Zuid die moeite hebben met het leven van weinig geld, schulden hebben, vragen hebben over voorzieningen of verdrinken in hun administratie.’

### **Doel**

*‘Er is een groep mensen die schulden heeft of bijna schulden heeft, dat zijn draaideurklanten, die komen één keer [bij de hulpverlening] en dan niet meer [totdat er weer een crisissituatie is]. Of een groep die nooit komt totdat het eigenlijk te laat is. Ook deze mensen hebben nu een plek in de laagdrempelige inloop. De rode loper gaat voor hen uit. Het is een plek waar uitleg gegeven wordt en waar de paniek verdwijnt. (...) Er is ook een groep mensen die komt speciaal hiernaartoe komt om hun post te openen (...).’*  
(Interview initiatiefneemster, Hester Hunderman)

De initiatiefneemster van het Financieel Café achtte het bovendien nodig om een plek te hebben waar mensen kunnen bellen en een computer kunnen gebruiken. De betrokken

professionals en vrijwilligers geven aan dat het belangrijk is dat het echt een 'café' en dat het dus ook een sociale functie heeft. Men kan vrij binnen komen lopen en anderen ontmoeten die in een vergelijkbare situatie verkeren. Behalve om te bellen of hulp te vragen bij het invullen van formulieren kan men zich ook laten adviseren over het overstappen naar een andere internetprovider of energieleverancier. Het Financieel Café geeft geen hypotheekadvies en doet geen ingewikkelde belastingaanvragen, maar wel 'de rechttoe rechtaan'-aanvragen.

*'Vandaag kwam ik [in het Financieel Café] om te bellen over de OV-chipkaart. Die zou ik krijgen, maar er was iets niet goed ingevuld. Het is goedkoper om hier te bellen. Ik heb thuis prepaid en dat gaat er dan zo doorheen. Dus ik kom hier bijvoorbeeld om te bellen... ja, nee... niet naar vriendinnen of zo, maar voor andere dingen. Ik heb ook hier wat vragen kunnen stellen over de kaart, ik schijn dan gratis te kunnen reizen, nou, dat scheelt weer. Met P [vrijwilliger] gaan we dan volgende week samen kijken of formulier goed is ingevuld.'* (Interview klant Financieel Café, vrouw, 75 jaar)

### **Omvang**

Er zijn sinds kort vijf Financieel Cafés, die elke week twee à drie uur open zijn. Men geeft aan dat er per openstelling tussen de twintig en dertig bezoekers zijn.

### **Werkwijze**

Voor dit onderzoek hebben we betrokkenen geïnterviewd van de vier Financieel Cafés die in de zomer van 2013 bestonden. Het café met jongeren als specifieke doelgroep is daarom niet in het onderzoek betrokken. De werkwijze van de cafés verschilt onderling op details.

In één Financieel Café worden de bezoekers welkom geheten door een van de betrokkenen (professional, vrijwilliger/ervaringsdeskundige). Er wordt koffie en thee aangeboden. Een vrijwilliger die op dat moment tijd heeft knoopt een praatje met de bezoeker en informeert naar de reden van diens komst. De aanwezige professional geeft aan het overzicht te houden en beschikbaar te zijn voor vragen en aansturing. In dit café wisselen klanten onderling vaak informatie uit en helpen ze elkaar.

*'Elke vrijwilliger heeft bepaalde dingen die hij/zij leuk vindt om te doen. Eén vindt het bijvoorbeeld heel leuk om post te sorteren. Ik vind het weer leuker om te ondersteunen bij lastige telefoontjes. Klanten die hier komen hebben vaak met meerdere vrijwilligers contact. Maar veel klanten willen na het eerste contact dezelfde vrijwilliger. Als dat mogelijk is, gebeurt dat. Ik ga er zelf vanuit dat de drempel hoog is om hier te komen. Dus ikstel de bezoeker altijd eerst op zijn gemak. 'Kom lekker binnen, wilt u koffie of thee?' Bij*

*sommige klanten komt er in het begin geen woord uit, die weten dan gewoon niet waar te beginnen.'* (Interview met vrijwilliger/ervaringsdeskundige)

In een ander café werken vijf vrijwilligers, één ervaringsdeskundige, een ouderenwerker van Dynamo en een professional van PuurZuid. Voordat deze vestiging van het Financieel Café opengaat is er een voorbespreking. Als men van tevoren weet wie er komen worden deze mensen vooraf gekoppeld aan een vrijwilliger. De professional op deze locatie neemt hierin het voortouw en geeft aan dit te doen aan de hand van de menstypen van zowel de gasten als de vrijwilligers. Zo is een van de vrijwilligers een 'echte Amsterdamse', directief en pittig. Gasten die niet goed op gang komen en wat extra aansporing kunnen gebruiken krijgen haar toegewezen. Als een gast binnen komt in dit Financieel Café, wordt hij/zij ingeschreven door de gastheer. Vervolgens heeft de professional van PuurZuid een kort gesprekje om de reden van de komst te achterhalen. Daarna verwijst de professional door naar een vrijwilliger of wijst bijvoorbeeld waar de computer of de telefoon staat. Omdat in dit café vanwege de buurtpopulatie veel ouderen komen, is er ook een ouderenwerker aanwezig. Deze wordt geraadpleegd in geval van specifieke problemen als ouderenmishandeling.

### **Werving vrijwilligers en ervaringsdeskundigen**

In het eerste Financieel Café zijn alle vrijwilligers ervaringsdeskundigen<sup>6</sup>. Zij zijn door de initiatiefneemster van het Financieel Café, Hester Hunderman, 'gespot' onder de klantgroep, in het café of bij de budgettraining. Zij kijkt hierbij vooral naar vaardigheden in het groepsproces, men moet gezellig contact kunnen maken, informeel zijn maar ook aanstuurbaar zijn door de professional.

*De keuze voor ervaringsdeskundigen onderbouwt zij als volgt:*

*'Ervaringsdeskundigen sluiten vaak beter aan bij de klanten, onder andere vanuit de eigen ervaring, daarom spot ik hen onder de klantgroep. Het neemt ook schaamte weg bij de klanten als ze zien dat ze worden ondersteund door iemand die voorheen klant was of nog is. Professionals zijn vaak formeler, die hebben toch een dat-kan-op-de-stapel-mentaliteit. Vrijwilligers/ervaringsdeskundigen beginnen bij de klant, waar die op dat moment is en niet waar het formulier begint. Ze werken meer op intuïtie dan professionals.'* (Interview initiatiefneemster Financieel Café, Hester Hunderman)

---

6 Door de betrokkenen wordt de term 'ervaringsdeskundigen' gebruikt. Hiermee wordt bedoeld dat het gaat om mensen die zelf klant zijn of zijn geweest van het Financieel Café. Het gaat hier dus niet om ervaringsdeskundigen volgens de steeds gangbaardere definitie in de literatuur waarbij men doelt op mensen die door bijvoorbeeld een opleiding hebben leren reflecteren op hun eigen ervaringen en die van anderen waardoor 'collectieve ervaringskennis' ontstaat die vervolgens – meer losgezongen van alleen het eigen verhaal – ingezet kan worden.

In het andere café wordt merendeels gewerkt met vrijwilligers. De werving van vrijwilligers verliep deels via de vrijwilligerscoördinator van PuurZuid. Ook zijn er vrijwilligers benaderd die de professional kende van de budgettraining. De enige ervaringsdeskundige die in dit café werkt is ook door de professional benaderd nadat hij/zij bij de budgettraining aanwezig was geweest.

### **Taken en verantwoordelijkheden**

De initiatiefneemster geeft aan dat de taken van de vrijwilligers en de professional in het Financieel Café in principe gelijk zijn.

*'We ondersteunen mensen met hun post, we wijzen ze de computer, we stellen ze op hun gemak en gaan even met ze zitten als dat gevraagd wordt en bereiden bijvoorbeeld een telefoongesprek voor. We ondersteunen bij zaken die de klant – of jij en ik – zelf zou moeten doen: DigiD aanvragen, overstappen van provider, post sorteren et cetera.'*  
(Interview initiatiefneemster Financieel Café, Hester Hunderman)

Daarnaast is de professional er voor de aansturing en kunnen de vrijwilligers bij haar te rade gaan als ze een vraag hebben.

In het verdere traject van schuldsanering hebben de professionals de zorg voor de technische zaken, zoals loonbeslag, betalingsregelingen en afspraken onderhouden met collega-professionals en monitoren of er in het inkomen iets verandert. Voor zowel de schuldenaren als de vrijwilligers is deze taakverdeling duidelijk. Professionals geven aan dat het een enkele keer voorkomt dat een beginnende vrijwilliger iets te veel op de stoel van de professional gaat zitten en bijvoorbeeld zijn of haar mening of gedachten deelt over de betalingsregeling. Hier spreken ze de vrijwilliger op aan omdat ze willen voorkomen dat de schuldenaar in verwarring wordt gebracht.

Schuldenaren geven aan dat ze goed weten voor welke zaken ze bij een vrijwilliger terecht kunnen en welke vragen specifiek voor een professional zijn.

*'De richtlijnen van de professional waren duidelijk, dus ik weet wat ik moet doen [om mijn dossier compleet te krijgen]. De vrijwilligers zijn er voor de kleinere dingen, voor administratiedingen en om bijvoorbeeld samen mijn dossier door te lopen en te checken. Voor de rest ga ik naar de professional, maar dat traject is duidelijk.'* (Interview klant Financieel Café, man, 42 jaar).

## Kenmerken en eisen

### Vrijwilligers en professionals

Om het Financieel Café goed te laten draaien moeten alle partijen aan bepaalde eisen voldoen. De vrijwilligers vinden dat zijzelf aan de volgende eisen moeten voldoen:

- > sociaal zijn;
- > doorzettingsvermogen hebben;
- > professionaliteit tonen; op tijd komen, discretie, inzicht hebben in de eigen taken, op tijd doorverwijzen naar professional;
- > verstand hebben van administratie en van computers;
- > stevig in de schoenen staan;
- > in staat zijn moeilijke telefoontjes met incassobureaus te voeren. Wat helpt is je presenteren als een medewerker van PuurZuid.

Daarnaast vertellen vrijwilligers dat het belangrijk is dat je een bepaalde afstand bewaart tot de klant.

*'Je moet niet gaan meehuilan als de klant het heel zwaar heeft en je moet ook niet de problemen van de klant mee naar huis nemen.'* (Vrijwilliger/ervaringsdeskundige, man, eind 20).

*'Je moet grenzen stellen; als een klant niet meer naar het café komt ook al is dat afgesproken en verwacht ik hem echt, dan is het toch zijn of haar eigen keuze en niet mijn probleem. Ik ga daar dan niet achteraan.'* (Vrijwilliger/ervaringsdeskundige, vrouw, midden 30).

De professionals van het Financieel Café verwachten van de vrijwilligers/ervaringsdeskundigen dat ze:

- > gezellig contact kunnen maken;
- > kennis hebben van administratie;
- > zich aan afspraken kunnen houden;
- > niet op eigen houtje gaan werken;
- > vragen stellen als ze iets niet weten;
- > aanstuurbaar zijn c.q. feedback kunnen ontvangen.

Daarnaast geven de professionals aan dat de vrijwilligers die bij hen werken accuraat en zorgvuldig werken. Vaak zijn ze hoogopgeleid. De ervaringsdeskundigen die als vrijwilliger werken in het Financieel Café zijn over het algemeen iets lager opgeleid. Van hen ziet men dat ze een goede aansluiting hebben bij de schuldenaren. Men ervaart veel schaamte en in het contact met een vrijwilliger die zelf klant is of was valt dat weg. Daarnaast bieden de ervaringsdeskundigen hoop en perspectief aan de schuldenaren, omdat het hun blijkbaar is gelukt om hun leven weer op orde te krijgen en zij anderen daarbij kunnen ondersteunen.

Ook aan de schuldenaren is gevraagd welke verwachtingen of eisen ze aan de professionals en vrijwilligers stellen. De klanten vonden deze vraag moeilijk te beantwoorden en vertelden voornamelijk dat ze erg tevreden zijn en niet zouden weten hoe het anders zou moeten.

Over het algemeen vinden ze het prettig dat de richtlijnen duidelijk zijn, dat de onrust weg is en dat ze een plek hebben waar ondersteuning en een luisterend oor worden geboden: *'Ik ben tevreden, ja, wat anders? Ik ben blij met alle hulp die ik krijg. Zo is het toch? Ik vind ze allemaal goed, de ene vrijwilliger of de andere, ze zijn allemaal goed. Ik heb ook geen verbeteringen of zo. Als ik die wel had, zou ik het je ook gerust zeggen, hoor, dan zouden ze daar weer van kunnen leren. Maar het is allemaal goed. Je moet blij zijn dat je geholpen wordt, meer kun je niet vragen.'* (Interview klant Financieel Café, vrouw 75 jaar)

*'De professional legt alles goed uit, hoe het gaat, wat er gaat gebeuren. Het is ook gelijkwaardig contact, hoor, helemaal niet van een oordeel of zo, maar gewoon...'* (Interview klant Financieel Café, vrouw, 75 jaar)

*'Hier helpen ze je goed, beter dan bij andere hulpverlening (.....) Ik ben tevreden over de ondersteuning. Deadlines zijn duidelijk. (...) Het Financieel Café is een goede steun, hier word je bijgestaan. In principe doe je het allemaal zelf met de richtlijnen, maar als je stagneert kunnen ze je weer verder helpen. Ik ben tevreden over de vrijwilligers en de professionals. Ze zijn goed bezig, alles is duidelijk.'* (Interview klant Financieel Café, man, 42 jaar).

## Schuldenaren

De professionals en vrijwilligers/ervaringsdeskundigen vinden ook dat de gasten die naar het café komen aan bepaalde eisen moeten voldoen. Ze moeten schoon zijn; als ze onfris ruiken worden ze daar door de professional op aangesproken. Daarnaast moeten ze zich tegenover de andere aanwezigen netjes en respectvol gedragen. Met gasten die niet geholpen willen worden door vrouwen of ze geen hand willen geven wordt in principe rekening gehouden, wel wordt van hen verwacht dat ze zich correct gedragen tegenover het andere geslacht.

## Het eigen netwerk

Het eigen netwerk wordt binnen het Financieel Café niet actief ingeschakeld. Men mag uiteraard komen met wie men wil en in die zin is het eigen netwerk meer dan welkom, maar in de praktijk gebeurt het niet veel. Er kan dan ook niets gerapporteerd worden over eisen die vanuit het project aan het eigen netwerk van de gasten gesteld worden.

*'Mijn eigen netwerk is niet zo close. Ik ben nu heel erg zelf gefocust. Veel vrienden vielen af. Je voert natuurlijk ook al die tijd een toneelstukje op. Ik kom nu nog overal lachend binnen, alsof er niets aan de hand is. Ik was ook eigenlijk altijd degene die hielp en zo en het was gek te merken dat als het dan andersom moet, ze er dan niet zijn. Dan vallen er veel af.'* (Interview klant Financieel Café, man, 42 jaar).

*'Ik heb geen eigen netwerk, nee, ik ben alleen. Met de burens? Nou, er is veel schaamte, hoor, dat ga je niet allemaal vertellen. Ze staan me bij als ik ziek ben, dat weten ze dan en dan helpen ze me ook. Maar niet met geldzaken. Dat vind ik... nee, niet prettig. Ik zeg ook altijd maar: vandaag is het goed, maar wie weet hoe het contact met de burens morgen is? Nee, daar wil je hen niet in betrekken.'* (Interview klant Financieel Café, vrouw, 75 jaar).

## **Algemeen**

### **Succes**

Door alle betrokkenen wordt het Financieel Café als een succes gezien, het wordt vanaf het begin goed bezocht. De professionals en vrijwilligers zien dat de mensen tevreden weer weggaan. Als succesfactoren benoemt men de volgende zaken:

- > door de begeleiding is de paniek weg en zijn klanten in hun hoofd rustiger;
- > het is laagdrempelig;
- > door de inzet van ervaringsdeskundigen verdwijnt de schaamte en kan er goed aansluiting gevonden worden bij de klanten.

Vanuit deze situatie kan gewerkt worden aan het op orde krijgen van het dossier. De klanten krijgen inzicht in hun financiële situatie en deze wordt weer beheersbaar.

## **Nabeschouwing**

### **Doelgroep**

De doelgroep van het Financieel Café verschilt op een aantal punten van die van de overige twee projecten. Ten eerste bestaat de doelgroep uit buurtbewoners die zelf het *initiatief* moeten nemen om naar het Financieel Café te komen. Ze worden vaak op het bestaan gewezen door het maatschappelijk werk, tijdens de aanmeldgroep of ze lezen erover in de buurtkrant of in een folder. Ten tweede gaat het niet uitsluitend over mensen die (problematische) schulden hebben. Iedereen met vragen van financiële aard of behoefte aan ondersteuning is welkom. Van de doelgroep kan dus gesteld worden dat erkend wordt dat er problemen zijn of kunnen ontstaan. Ook kan gesteld worden dat de doelgroep intrinsiek gemotiveerd is om met ondersteuning de problemen zelf aan te pakken.

## **Doel**

Het doel van het Financieel Café wordt pragmatisch verwoord: het bieden van een laagdrempelige inloop, een plek waar mensen welkom zijn, waar ze anderen ontmoeten die in eenzelfde situatie verkeren, met vragen terecht kunnen en van hun paniek af komen. Er worden geen nevendoeleinen geformuleerd zoals zelfredzaamheid vergroten, vaardigheden oefenen of gedrag beïnvloeden.

## **Rolopvatting betrokkenen**

De rolopvatting van zowel de professionals als de vrijwilligers en de vrijwilligers/ ervaringsdeskundigen is tijdens de openstelling van het Financieel Café nagenoeg dezelfde. Men stelt zich op als gastvrouw of -heer, heet de mensen welkom en wijst ze de weg. De ondersteuning bestaat voornamelijk uit het *er zijn* en *beschikbaar zijn* voor vragen: het is de bedoeling dat de mensen zelf activiteiten ondernemen en deze worden dan van tevoren en/of na afloop besproken. Men kan zo vaak als men wil langskomen.





## 4. OVERKOEPELENDE CONCLUSIES PROJECTEN

In Amsterdam zijn ongeveer 29.000 minimahuishoudens met schulden, daarvan krijgen er 15.000<sup>7</sup> professionele begeleiding in het kader van schuldhulpverlening. Daarnaast hebben tussen de 700 en 1000 huishoudens begeleiding door vrijwilligers bij het ordenen van hun papieren. Er wordt gesteld dat dit aantal vrijwilligers erg beperkt is (Verslag werkconferentie Thuisadministratie Amsterdam, 30 november 2012). Uit de praktijk blijkt dat negentig procent van de schuldenaren gebaat is bij vrijwillige ondersteuning voor, tijdens en na de schuldregeling (Verslag werkconferentie Thuisadministratie Amsterdam, 18 januari 2013). Deze vrijwilligers zijn actief in verschillende schulddienstverleningsprojecten in Amsterdam. In dit onderzoek zijn drie projecten onder de loep genomen waarin schulddienstverleners, vrijwilligers en schuldenaren samenwerken. Hierbij is gekeken naar de samenwerking tussen Doras en Humanitas, ABC-West en VONK en het Financieel Café.

In het voorgaande hoofdstuk zijn per projectbeschrijving de onderzoeksvragen 2 tot en met 4 aan bod gekomen. In dit hoofdstuk beantwoorden we deze onderzoeksvragen overkoepelend, waarbij we een vergelijking maken tussen de drie verschillende projecten.

### 4.1 KLANTSITUATIES/KLANTPROFIELEN

Op welke klantsituaties/klantprofielen richten de drie projecten zich?

#### *Doelgroep*

De doelgroep van Humanitas heeft een aantal kenmerken. Ten eerste gaat het veelal om mensen met een lager IQ en psychosociale problemen. Ten tweede gaat het om mensen die met behulp van ondersteuning leren om hun administratie op orde te brengen. De doelgroep van Humanitas lijkt deels overeen te komen met de doelgroep van VONK, alleen hebben de schuldenaren van VONK meer ondersteuning nodig omdat hun problematiek als zwaarder wordt aangeduid: meer GGZ-problematiek, meer ex-verslaafden en meer voormalige dak- en thuislozen. Uit het onderzoek komt naar voren dat de schuldenaren veelal een verstandelijke beperking hebben, waardoor ze moeite hebben met het begrijpen van hun administratie en papieren. Daarnaast zijn er schuldenaren die hun problemen deels snappen, maar er niet aan kunnen of willen werken. Dit kan overigens ook het gevolg zijn

---

7 Deze 15.000 huishoudens hoeven niet allemaal minimahuishoudens te zijn. Het grootste gedeelte van de schuldenaren die zich melden bij de schulddienstverlening zet de hulpvraag niet door, waardoor het aantal huishoudens dat zich daadwerkelijk meldt bij de schulddienstverlening onder de 10.000 ligt.

van psychische of psychiatrische problematiek. De professionals en vrijwilligers verwachten dat de schuldenaren gemotiveerd zijn om aan hun situatie te werken. Ook moeten de schuldenaren leerbaar zijn.

De doelgroep van het Financieel Café verschilt op een aantal punten van die van de andere twee projecten. Ten eerste bestaat de doelgroep uit buurtbewoners die uit eigen beweging naar het Financieel Café komen. Het gaat niet uitsluitend om mensen met schulden, iedereen met vragen van financiële aard of behoefte aan ondersteuning op financieel gebied is welkom. De doelgroep heeft probleeminzicht en is ook intrinsiek gemotiveerd om met ondersteuning hun problemen aan te pakken.

## **Doel**

Het bevorderen van zelfredzaamheid wordt in de projecten als doel geformuleerd. Bij het Financieel Café is zelfredzaamheid geen doel maar voorwaarde.

Zelfredzaamheid krijgt vooral vorm in de projecten door de mensen zoveel mogelijk zelf te laten doen. Niet overnemen maar assisteren en uitleggen. Primair is het 'zelf doen' gericht op het op orde brengen van de map die noodzakelijk is om het traject richting de schuldregeling in te kunnen gaan.

We zien in de gesprekken met de klanten dat het sorteren van de post en het op orde brengen van de map rust geeft. Vooral bij het Financieel Café zagen we dat het feit dat men het zelf heeft gedaan mensen een gevoel van trots en eigenwaarde lijkt te geven, waardoor ze wellicht ook gesterkt worden om andere zaken in hun leven aan te pakken (vaste lasten omlaag proberen te brengen, betalingsregeling zelf treffen, vrijwilliger worden in het Financieel Café). In de projecten van Humanitas en VONK is minder duidelijk geworden welk 'effect' het zelf doen heeft op de mensen.

'Mensen zelf hun administratie op orde laten brengen' is uiteraard een smalle definitie van zelfredzaamheid. Wat de ondersteuning van de vrijwilligers aan de schuldenaren betreft is er voor zover wij daar zicht op hebben gekregen weinig aandacht voor bredere gedragsbeïnvloeding<sup>8</sup>.

Bij zowel VONK als Humanitas komt verder het praktische doel naar voren, namelijk dat de administratie op orde komt, zodat de professionals daarmee verder kunnen. Bij VONK ondernemen de maatjes ook vaak andere activiteiten met schuldenaren, zoals het samen uitlaten van de hond of museumbezoek. Het Financieel Café heeft als primair doel een laagdrempelige inloop bieden voor buurtbewoners met vragen. .

---

8 Onder gedragsbeïnvloeding/gedragsverandering verstaan wij een structurele aanpassing van het gedrag door de schuldenaar. De schuldenaar opent niet alleen de post, maar handelt hier ook naar.

## 4.2 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Onderzoeksvraag 3 luidt: Welke taken en verantwoordelijkheden hebben de klanten/ burgers en de genoemde actoren binnen deze drie projecten? Er wordt een beeld gegeven van de taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers en schuldenaren, alsmede van de eisen die gesteld worden en de kenmerken die vrijwilligers en schuldenaren idealiter zouden kunnen/moeten hebben. Welke taken/verantwoordelijkheden en eisen/kenmerken zijn er zowel voor alle projecten gezamenlijk als per project en wat zijn de redenen voor het formuleren van deze taken, verantwoordelijkheden, eisen en kenmerken? In bijlage 1 en 2 van het rapport staat een schematisch overzicht van de verschillende taken en verantwoordelijkheden, alsmede van de eisen en kenmerken die aan de vrijwilligers en schuldenaren gesteld worden.

### *Vrijwilligers*

Bij alle drie projecten zijn er overeenkomstige eisen aan en kenmerken van vrijwilligers. Allereerst wordt steeds verwacht dat de vrijwilligers beschikken over sociale vaardigheden, zoals communicatief vaardig zijn, in staat zijn makkelijk contact te maken en goed kunnen luisteren. Daarnaast gaat het ook om 'professionele' vaardigheden, zoals afspraken nakomen, doorzettingsvermogen en overzicht bewaren. Bij alle drie de projecten is het verder van belang dat de vrijwilligers voldoende inhoudelijk op de hoogte zijn van de context waarin ze werken, zoals op de hoogte zijn van het schulddienstverleningstraject.

Verschillende taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers komen terug bij alle drie de projecten. Die taken zijn veelal gericht op de technische kant van de begeleiding van de schuldenaren, zoals het ordenen van de administratie en post. Daarnaast kan de vrijwilliger de schuldenaar ondersteunen bij bijvoorbeeld het voeren van telefoongesprekken met bepaalde instanties.

Er zijn ook projectspecifieke eisen aan en kenmerken van vrijwilligers. Bij het Financieel Café moeten zij de eigen grenzen bewaren, niet op eigen houtje gaan werken en aanstuurbaar zijn/feedback kunnen ontvangen. Binnen het Financieel Café moeten de schuldenaren zoveel mogelijk zelfstandig aan de slag gaan en zoveel mogelijk zelf de activiteiten ondernemen. Ervaringsdeskundigen worden ingezet als vrijwilliger. Ook voor hen is het van belang dat ze goed hun eigen grenzen kunnen aangeven en zich niet te veel gaan identificeren met de schuldenaar. De vrijwilligers krijgen voordat ze aan de slag gaan bij het Financieel Café een training-on-the-job. Ze werken intensief samen met de professionals en hebben vrijwel dezelfde taken binnen het café. De professionals zijn echter verantwoordelijk voor het verdere traject van de schuldsanering.

Een specifieke taak voor de vrijwilligers bij het Financieel Café is dat ze als gastheer of -vrouw optreden voor de schuldenaren, zodat deze zich welkom voelen en mogelijk terugkomen.

Voor de maatjes van VONK is een specifieke eis dat ze een perspectief kunnen schetsen voor de schuldenaar, die ze veelal langer (ongeveer één jaar) begeleiden. Ten opzichte van de andere twee projecten begeleiden de VONK-maatjes een 'zwaardere' doelgroep. Zij zien de schuldenaren veelal vaker dan de schulddienstverleners en kunnen daardoor eerder problemen signaleren. Voor een goed verloop van dienstverlening is het belangrijk dat de maatjes deze problemen op tijd aan de schulddienstverleners doorgeven.

Bij Humanitas gaat het erom dat de vrijwilligers *de ondersteuning bieden die nodig is*. Omdat zij maar een paar keer langskomen bij de schuldenaren is het belangrijk dat zij duidelijk aangeven wat wel en niet hun taken zijn. Op die manier is de schuldenaar goed op de hoogte wat hij of zij van de vrijwilliger kan verwachten en wat die voor hem of haar kan betekenen.

Samenvattend: binnen de drie projecten wordt aantal eisen gesteld aan alle vrijwilligers. Deze gaan voornamelijk over de sociale en 'professionele' vaardigheden. De taken van de vrijwilligers zijn vooral gericht op de technische kant van de begeleiding van schuldenaren. Daarnaast stelt ieder project nog een aantal meer specifieke eisen aan de in te zetten vrijwilligers.

### **Schuldenaren**

Bij zowel Humanitas als het Financieel Café wordt aan de schuldenaar de eis gesteld dat hij of zij respect toont voor professionals en vrijwilligers. Binnen alle drie de projecten geldt voor de schuldenaren dat zij gemotiveerd moeten zijn, openstaan voor begeleiding, openheid geven over de stand van zaken en afspraken nakomen.

Bij het Financieel Café is een specifieke eis aan de schuldenaar dat hij of zij schoon moet zijn. Het is ook niet bedoeling dat hij/zij langskomt om bijvoorbeeld zijn e-mails te bekijken, het gaat uitsluitend om financiële zaken. Een specifieke eis die vanuit ABC-West aan de schuldenaar wordt gesteld is dat deze zijn/haar taken, zoals het aanvragen van een DigiD, werkelijk uitvoert. Humanitas stelt als eis aan schuldenaren is dat ze zelfredzaam zijn en daarbij gaat het om een combinatie van leerbaarheid en bereidheid te veranderen. De schuldenaren moeten in staat zijn om hun administratie te doen (beschikken over basale vaardigheden: lezen, rekenen en ordenen) en ze moeten bereid zijn om het daarvoor noodzakelijke ook daadwerkelijk te gaan doen. Dit zal resulteren in grotere financiële

zelfredzaamheid, maar mogelijk niet in volledige financiële zelfredzaamheid. Binnen het project wordt niet naar de bereikte gedragsverandering gekeken.

Samenvattend: de verschillende projecten stellen niet veel eisen aan de schuldenaren. Het is vooral belangrijk dat de zij gemotiveerd zijn om aan hun problemen te werken en ze moeten tegenover de vrijwilligers eerlijk en open zijn over hun financiële situatie.

### **Aanbevelingen**

Niet alle taken van de vrijwilligers worden in de interviews expliciet genoemd, terwijl deze wel van belang (kunnen) zijn voor de drie schulddienstverleningsprojecten. Het vertrouwen van de schuldenaar winnen wordt impliciet wel als taak benoemd.. Voorts kan het nuttig of zelfs noodzakelijk zijn om motiverende gesprekken te kunnen voeren. Bij VONK worden vrijwilligers daar al in getraind. Ook moet de vrijwilliger volhardend zijn: als de ondersteuning niet geheel volgens plan verloopt, moet hij/zij de schuldenaar zoveel mogelijk blijven motiveren.

In de interviews wordt een aantal voorwaarden waaraan de vrijwilliger moet voldoen niet expliciet genoemd terwijl die wel van belang (kunnen) zijn voor deze en vergelijkbare projecten. In de eerste plaats zijn sommige schuldenaren tijdelijk 'niet leerbaar', bijvoorbeeld door stress als gevolg van hun financiële situatie, en juist vrijwilligers kunnen deze situatie doorbreken. Door hun persoonlijke relatie met de schuldenaren kunnen zij hun weer vertrouwen geven. Ook kunnen de vrijwilligers de grenzen van de leerbaarheid van de schuldenaar ver- en herkennen en deze doorgeven richting professional. In de tweede plaats kunnen de vrijwilligers tijdelijk dienen als vervanging van of aanvulling op het netwerk van de schuldenaar. Als zij signaleren dat de schuldenaar geen netwerk heeft, kunnen ze samen kijken hoe ze een netwerk kunnen creëren. In de derde plaats kunnen vrijwilligers meegaan naar afspraken met instanties. De maatjes van VONK doen dit ook vaak. Soms zijn schuldenaren het vertrouwen in de professionals verloren; door met hen mee te gaan kunnen de maatjes het vertrouwen van de schuldenaren in professionals terugbrengen. Niet genoemd door de respondenten, maar mogelijk wel van belang voor de verschillende projecten: de schuldenaar moet vertrouwen kunnen opbrengen voor de vrijwilliger en de professional, inzet tonen en openstaan voor de dienstverlening.

## **4.3 UITVOERING TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN DOOR DE VERSCHILLENDE ACTOREN**

Onderzoeksvraag 4 luidt: Hoe voeren betrokken klanten/burgers en genoemde actoren deze taken en verantwoordelijkheden uit, wat zijn de onderlinge afspraken en relaties, hoe verhouden de taken en verantwoordelijkheden zich tot elkaar en tot de gestelde doelen c.q. gemaakte afspraken op het niveau van de individuele klanten/burgers en versterken de actoren elkaars optreden en zo ja, hoe?

## ***Rolopvatting betrokkenen***

### **Professionals**

De rolopvatting van de professionals van Doras en ABC-West over de vrijwilligers van Humanitas en VONK heeft voornamelijk betrekking op de technische kant van het traject: men verwacht een goed geordende map met administratie zodat de professionals verder kunnen om het traject vorm te geven. De professionals van ABC-West gaven ook aan dat het vergroten van de zelfredzaamheid van de schuldenaar een belangrijke taak is voor de maatjes.

De rolopvatting bij het Financieel Café is voor zowel de professionals als vrijwilligers nagenoeg hetzelfde, voornamelijk het *er zijn* en *beschikbaar zijn* voor vragen.

### **Vrijwilligers**

De vrijwilligers, van zowel Humanitas als VONK, geven aan dat een van de doelen die zij nastreven het vergroten van de zelfredzaamheid van de schuldenaar is. Bij beide projecten zit het vergroten van de zelfredzaamheid voornamelijk in de attitude van de vrijwilligers: men neemt de schuldenaar het werk niet uit handen, maar doet het samen. Het traject voor de vrijwilliger houdt veelal op wanneer de administratie van de schuldenaar geordend is of de schuldenaar klaar is voor een aanvraag bij de Kredietbank.

Bij Humanitas en VONK kan het vergroten van de zelfredzaamheid ook zitten in andere zaken, zoals het maken van een overzicht van de inkomsten en uitgaven. Daarnaast kan het bij VONK gaan om het aanleren van nieuwe vaardigheden, zoals het leren van goedkoop boodschappen doen. Bij het Financieel Café is het belangrijk dat de vrijwilligers *er zijn* voor schuldenaren en ze daarnaast *beschikbaar zijn* voor vragen van schuldenaren.

### **Schuldenaar**

De schuldenaren hebben veelal geen verwachtingen over de rollen van de professional en/of vrijwilliger en stellen dan ook geen eisen. Ze zijn meestal tevreden over de ondersteuning die ze van de professionals en vrijwilligers krijgen.

## ***Inzet eigen netwerk***

In de projecten die we onder de loep hebben genomen zien we dat er (vrijwel) niet wordt ingezet op het bevorderen van het 'benutten' van het eigen netwerk. Schuldenaren zien hun eigen netwerk als een vrij beperkte groep mensen, vooral bestaand uit die personen waarmee zij dagelijks omgaan. Bovendien is hun netwerk in hun eigen perceptie onvoldoende sterk en/of 'gezond'. De professionals delen dit oordeel. Als zij dat wel hadden zouden ze niet aan de voorwaarden voldoen om ondersteuning van een vrijwilliger

te krijgen. Ook aan het creëren van een eigen netwerk wordt nauwelijks gewerkt. Bij Humanitas komt dat doordat de vrijwilliger maar korte tijd ondersteuning biedt. Bij VONK is er door de langere ondersteuningsduur van de vrijwilliger een grotere kans dat een eigen netwerk voor de schuldenaar kan worden gecreëerd of dat het netwerk betrokken wordt. Het Financieel Café creëert een ontmoetingsplaats voor schuldenaren, waardoor er randvoorwaarden aanwezig zijn voor de klanten om een eigen netwerk te kunnen creëren. Maar omdat de schuldenaren op eigen initiatief naar het Financieel Café moeten komen zijn zij vaak al zelfredzamer en is de kans groter dat zij een eigen netwerk hebben. In de interviews hebben de betrokkenen overigens ook niet aangegeven dat ze ter plekke een netwerk opbouwen. Men zegt te komen voor de professionals en de vrijwilligers die ondersteuning bieden en vragen beantwoorden.

De bevinding dat het eigen netwerk niet of nauwelijks wordt ingezet heeft een aantal (mogelijke) oorzaken:

- > Uit zowel de expertmeeting als uit onder andere het interview met de professionals van Doras blijkt dat allereerst in de begeleiding van schuldenaren het eigen netwerk in kaart wordt gebracht samen met de schulddienstverleners of de maatschappelijk werkers. Als blijkt dat de schuldenaar geen of geen 'gezond' of vaardig netwerk heeft, worden vrijwilligers ingezet om de schuldenaar te ondersteunen.
- > Schuldenaren zelf geven aan dat ze geen netwerk hebben of dat ze er geen beroep (meer) op kunnen doen. Uit het onderzoek blijkt verder dat een aantal schuldenaren aangeeft een aantal zaken voor het eigen (beperkte) netwerk verborgen te willen houden vanwege privacy of vanwege schaamte.
- > Vrijwilligers geven aan indien mogelijk het netwerk alsnog in te schakelen. Het zou hierbij vooral om kinderen gaan die een achtergebleven ouder ondersteunen bij de administratie.

### **Methoden en randvoorwaarden**

Alle drie de projecten zijn niet methodiek beschreven. Er zijn wel onderdelen van bepaalde methoden in terug te vinden, zoals de empowermentmethode of motiverende gespreksvoering. Maar de betrokkenen benoemen dit niet als zodanig.

De randvoorwaarden, taken en attitude van de vrijwilligers zijn niet vastgelegd in een projectbeschrijving, voor zover wij hebben kunnen nagaan. Deze zijn voornamelijk gebaseerd op *common knowledge*, zoals het 'gewoon' op het gemak stellen van de



schuldenaren, de post samen sorteren en hen zoveel mogelijk zelf laten doen en daarin niets overnemen.

### ***Aanbevelingen***

Uit de interviews met zowel de professionals als de vrijwilligers komt naar voren dat men afstemming onderling, daar waar dat gebeurt, erg op prijs stelt. Het vergemakkelijkt wederzijds begrip en kennis van elkaars werk en het zorgt voor korte lijnen waar nodig. Het verdient daarom aanbeveling dat initiatiefnemers c.q. projectleiders bij de start van een (vergelijkbaar) project nadenken over hoe en wanneer deze afstemming kan plaatsvinden en dit vervolgens (incidenteel) inbedden in het project.

In ons onderzoek gaf een aantal schuldenaren aan niet goed te begrijpen wat de vrijwilliger doet en welke taken de professional voor zijn rekening neemt. Uit het verslag van de werkconferentie Thuisadministratie Amsterdam op 6 juli 2012 blijkt dat het van belang is dat schuldenaren, vrijwilligers en professionals goed weten wat de vrijwilligers wel of niet doen en wat het kader is waarin zij werken. Het verdient daarom aanbeveling dat bij de inrichting van een nieuw (vergelijkbaar) project hierover goede voorlichting wordt gegeven door de projectleider.

## 5. DE WHATWORKS-CRITERIA

In dit hoofdstuk komen we tot de beantwoording van de volgende onderzoeksvraag: 'In welke mate beantwoorden de geselecteerde projecten en de daarbinnen actieve klanten/ burgers en actoren aan de WhatWorks-criteria? Voor zover dat niet het geval is, waarom is dat zo en in hoeverre heeft dat een negatief effect op de beoogde effecten en de efficiency binnen de projecten?

### 5.1 DE WHATWORKS-CRITERIA

De projecten worden in dit hoofdstuk bestudeerd aan de hand van de zogeheten WhatWorks-criteria: Wat doet wie en waarom?. Anders gezegd: 'wie' (welke actoren: professional, vrijwilliger, sociaal netwerk, cliënt) doet 'wat', 'waarmee' en 'hoe goed'. Dit is in de WhatWorks-criteria vertaald naar het risicoprincipe, het behoefteprincipe, het responsiviteitsprincipe, het interventieprincipe, het betrouwbaarheidsprincipe en het professionaliteitsprincipe. Deze principes worden hieronder kort beschreven:

**Risicoprincipe:** de intensiteit van de interventie wordt afgestemd op het risico c.q. het probleem van de persoon of groep die ondersteund wordt. Risico's die geen effect hebben op het op te lossen probleem worden niet aangepakt. Deze interpretatie gaat verder dan het uitgangspunt 'if it ain't broken, don't fix it'. Ook wanneer de 'hulpvrager' het probleem niet als zodanig ervaart, laat de interventie het in eerste instantie buiten beschouwing. Het probleem van de burger staat centraal en niet het probleem dat een hulpverlener misschien (ook) ziet.

**Behoefteprincipe:** de interventie richt zich op beïnvloedbare factoren die relevant zijn voor het beoogde gedrag c.q. de beoogde oplossing, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, een schuldregeling. Dat kan dus om financieel gezond gedrag gaan, maar ook om een betere aanpak van het zoeken naar werk.

**Responsiviteitsprincipe:** de interventie sluit aan op de mogelijkheden van de burger. Dat betekent dat de communicatiemethode, het taalgebruik maar ook de opzet van de interventie aansluiten op wat een burger/hulpvrager 'aankan'. Er dient dus rekening gehouden te worden met diens taalvaardigheid, cultuur, leervermogen en leerstijl. Dit principe vergt veel van zowel de opzet van de interventie als – vooral – van de professional.

**Interventieprincipe:** de interventie is zoveel mogelijk gebaseerd op methoden die aantoonbaar of op z'n minst aannemelijk effectief zijn. Dat betekent dat er gewerkt wordt met interventies die op hun effectiviteit onderzocht zijn en waarvan het positieve

effect is vastgesteld. Is dat onderzoek niet uitgevoerd, dan zou de interventie in ieder geval wetenschappelijk onderbouwd moeten zijn, zodat logisch (i.e. wetenschappelijk onderbouwd) beredeneerd kan worden dat het aannemelijk is dat de interventie effectief is.

**Betrouwbaarheidsprincipe:** de interventie wordt uitgevoerd zoals bedoeld en binnen de juiste randvoorwaarden. Dit principe heeft vergaande consequenties wanneer een interventie eenmaal ontwikkeld en bewezen effectief is. Het aanpassen van de interventie aan eigen ideeën van uitvoerders kan leiden tot een grotere effectiviteit, maar de kans is zeer reëel dat het een lagere effectiviteit tot gevolg heeft.

**Professionaliteitsprincipe:** de interventie wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers die beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en houding. Ook moet het professioneel handelen voldoen aan de daaraan gestelde wettelijke en beroepseisen.

## 5.2 HET RISICOPRINCIPE

**Risicoprincipe (Wie?):** De interventie richt zich alleen op de mensen die het nodig hebben in de mate waarin zij het nodig hebben (if it ain't broke, don't fix it).

Zowel het project van Humanitas als VONK richt zich alleen op die mensen die het nodig hebben. Aan die mensen die het niet lukt om hun administratie op orde te brengen en voor wie de groepsles geen geschikte vorm is, wordt ondersteuning door een vrijwilliger voorgesteld. De 'zwaarte' van de doelgroep (hun problematiek c.q. belemmeringen) verschilt echter tussen beide organisaties/projecten, waardoor de duur van de ondersteuning door de vrijwilliger verschilt. Bij Humanitas komt de vrijwilliger twee tot drie keer bij de schuldenaar langs om samen met hem/haar de map op orde te brengen. Bij VONK duurt de ondersteuning meestal één jaar. Dit is onder andere afhankelijk van de behoefte en de mogelijkheden van de schuldenaar. De vrijwilliger zit bij VONK 'dichter op de huid van de schuldenaar'.

Voor het doel, het op orde brengen van de map, wordt bij beide projecten de interventie waarschijnlijk ook ingezet in *de mate* waarin de schuldenaren het nodig hebben, alhoewel er geen check is om te zien of mensen het in de toekomst daadwerkelijk zelf kunnen.

Een ander doel van Humanitas en VONK is het vergroten van de zelfredzaamheid van de schuldenaar. Bij Humanitas wordt dit vermoedelijk niet (altijd) in die mate ingezet waarin de doelgroep het nodig heeft omdat niet aannemelijk is dat iemands (financiële) zelfredzaamheid vergroot kan worden in slechts twee of drie ontmoetingen. Bij VONK

wordt het deels in die mate ingezet waarin de doelgroep het nodig heeft omdat in ieder geval voor een deel van de groep door de begeleiding van één jaar de zelfredzaamheid wordt vergroot. Het is niet geheel duidelijk of voor de gehele doelgroep de zelfredzaamheid wordt vergroot, omdat sommige schuldenaren na afronding van hun begeleiding nog worden ondersteund door hun maatje.

De doelgroep van het Financieel Café is gedefinieerd vanuit de behoefte die de doelgroep zelf voelt: iedereen die vragen heeft van financiële aard en daarbij ondersteuning behoeft is welkom. Mensen moeten zelf het initiatief nemen om langs te komen en blijven welkom zolang zij zelf willen komen.

Het zou dus kunnen dat mensen die het nodig hebben niet langskomen en mensen die het niet (meer) nodig hebben wél langs blijven komen. Op basis van deze redentatie kan gesteld worden dat het Financieel Café niet volledig aansluit bij het risicoprincipe. Als je echter redeneert vanuit de schuldenaar en de mening bent toegedaan dat mensen zelf beter of even goed als een professional hun eigen ondersteuningsbehoefte kunnen definiëren, kun je stellen dat het café hier wel goed op aansluit.

### 5.3 HET BEHOEFTEPRINCIPE

**Behoeftepincipe** (Wat?): de interventie richt zich alleen op die veranderbare kenmerken die relevant zijn voor de schuldregeling.

Bij de projecten van Humanitas en VONK worden schuldenaren vaardigheden bijgebracht om hun administratie op orde te krijgen. De map die daarbij gereedkomt is nodig voor het verdere traject van schuldhulpverlening. Daarnaast krijgen bij VONK schuldenaren ook vaardigheden aangeleerd om hun post te leren sorteren, wordt er financieel overzicht voor en waar mogelijk met de schuldenaren gecreëerd en leren zij bellen met schuldeisers. Sommige maatjes leren de schuldenaren om verstandig om te gaan met geld, door ze slim boodschappen te laten doen. Het verschil kan voornamelijk worden verklaard uit het feit dat de begeleiding vanuit VONK langer duurt.

Bij Humanitas staan voor zover wij kunnen beoordelen andere beïnvloedbare kenmerken zoals gedrag en inzicht in de eigen problematiek niet centraal. De inzet van vrijwilligers vanuit Humanitas richt zich minder op het veranderen van financieel gedrag van de schuldenaar in al zijn facetten. Er is aandacht voor het aanleren van nieuwe vaardigheden en kennis, maar niet zozeer voor de attitude van de schuldenaar.

Binnen het Financieel Café worden mensen ondersteund in het bijspijkeren van

verschillende vaardigheden zoals het lezen en sorteren van de post, het aangaan van ingewikkelde telefoongesprekken met schuldeisers en overige instanties. Ook kunnen mensen er terecht met vragen over hoe zij hun vaste lasten kunnen verlagen (overstappen naar een andere internetprovider, telefoonaanbieder, etc.). Onze indruk is dat de vraag van de klant leidend is in datgene wat hij/zij wil aanpakken en dat er vanuit de vrijwilligers en professionals niet actief wordt ingezet op het veranderen van eventuele onderliggende relevante (gedrags)kenmerken.

## 5.4 HET INTERVENTIEPRINCIPE

**Interventieprincipe** (Hoe?): De interventie is zoveel mogelijk gebaseerd op methoden die aantoonbaar effectief of aannemelijk zijn.

Bij alle drie projecten zijn elementen van motiverende gespreksvoering te onderscheiden. Van deze methode is de effectiviteit aangetoond dan wel aannemelijk effectief (zie o.a. Wesdorp, P. e.a. 2011). Deze methode wordt door de betrokkenen van de projecten niet als zodanig benoemd of beschreven in een projectplan.

Bij alle drie de projecten komen de volgende kenmerken van motiverende gespreksvoering naar voren: empathische stijl/accepterende houding, de relatie is gebaseerd op samenwerking en partnerschap en vertrouwen in de capaciteiten van de cliënt. Binnen elk van de projecten wordt hier een eigen, soms vergelijkbare, inkleuring aangegeven.

### ***Empathische stijl/accepterende houding***

De vrijwilligers van Humanitas geven aan moeite te doen het ijs te breken en nemen daarbij een niet-veroordelende houding aan. Bij VONK stellen de maatjes aan te sluiten op de capaciteiten en de leefwereld van de schuldenaren. Daarnaast geven zij aan dat het belangrijk is om meelevend te zijn en perspectief te schetsen voor de klant. Bij het Financieel Café heten de vrijwilligers en professionals de gasten welkom en stellen hen op hun gemak. De inzet van ervaringsdeskundigen zorgt voor extra aansluiting bij de leefwereld van de gasten.

### ***De relatie is gebaseerd op samenwerking en partnerschap***

Zowel bij Humanitas als VONK stellen de vrijwilliger en de schuldenaar vast of er een klik is en als die er is gaan ze samen aan het werk met het ordenen van de post. Bij beide projecten leggen de vrijwilligers uit, maar ze nemen zo min mogelijk over van de schuldenaren. Daarnaast ondernemen de VONK-maatjes ook andere activiteiten met de schuldenaren. Bij het Financieel Café worden de gasten gestimuleerd om zoveel mogelijk

zelf te doen. De professionals en vrijwilligers zijn aanwezig om hen aan te moedigen en zijn beschikbaar voor ruggespraak.

### ***Vertrouwen in capaciteiten van de cliënt***

Bij zowel Humanitas als VONK is de wijze waarop de cliënt de map geordend wil hebben, volgens zijn eigen logica, leidend. Daarnaast nemen bij beide projecten de vrijwilligers geen taken over van de schuldenaar: dit geeft hem/haar vertrouwen in de eigen capaciteiten. Bij het Financieel Café worden de schuldenaren gestimuleerd om zoveel mogelijk zelf te doen. Zo krijgen zij het vertrouwen dat zij zelf bijvoorbeeld telefoongesprekken met schuldeisers of instanties kunnen voeren en hun map geordend krijgen.

Elementen uit motiverende gespreksvoering die niet expliciet benoemd zijn door onze respondenten van Humanitas en VONK zijn het hanteren van 'verandertaal', het gebruik maken van reflecties, het expliciet zoeken naar mogelijkheden om het gedrag te veranderen, anders dan het gedrag dat gericht is op het ordenen van de administratie of, bij VONK, het slimmer boodschappen leren doen. Er is dus zeker geen sprake van een methodische toepassing van motiverende gespreksvoering. In hoeverre dat afbreuk doet aan de effectiviteit van de wel ingezette elementen uit deze 'evidence-based' methodiek kunnen wij niet goed beoordelen, maar het is wel aannemelijk dat volledig methodisch handelen een grotere effectiviteit zou hebben. De maatjes van VONK krijgen voor ze beginnen een korte training in motiverende gespreksvoering. Maar het is op basis van ervaringen elders aannemelijk dat door men na zo'n korte training motiverende gespreksvoering deze methodiek niet volledig beheerst. Het ligt voor de hand dat de vrijwilligers effectiever zouden werken wanneer zij de methodiek wel volledig zouden beheersen en konden inzetten.

Ook bij het Financieel Café lijkt men niet bewust aan te sluiten bij deze effectief gebleken methoden, maar worden deze waarschijnlijk ingezet vanuit lange praktijkervaring met wat wel en niet werkt. Min of meer toevallig worden de genoemde deelaspecten 'gebruikt'. Ook hier zou de effectiviteit dus vermoedelijk verhoogd kunnen worden bij een methodische toepassing.

Bij het Financieel Café komt ook één kenmerk van de empowermentmethode terug, namelijk het feit dat men vrijwel volledig vraaggestuurd werkt. De controle die een persoon heeft over de eigen omgeving wordt vergroot: mensen moeten op eigen initiatief naar het Financieel Café komen en gaan vervolgens overwegend zelf aan de slag met hun problemen. Schaamte en paniek verdwijnen, waardoor mensen zich sterker voelen. Daarnaast krijgt men meer controle over de eigen omgeving omdat de problemen

overzichtelijk worden en men zelf stappen onderneemt om bijvoorbeeld betalingsregelingen te treffen.

## 5.5 HET RESPONSIVITEITSPRINCIPE

**Responsiviteitsprincipe** (waarmee?): De interventie is aangepast aan de mogelijkheden van de cliënt (leerstijlen, leervermogen, cultuur, motivatie).

Als schuldenaren niet goed kunnen meekomen in de groepsles over het ordenen van de administratie, wordt door de professionals van Doras gevraagd of ze door een vrijwilliger ondersteund willen worden. Zo kan een schuldenaar die niet in een groep functioneert wel leerbaar zijn als hij individueel ondersteuning krijgt. Op die manier sluit de ondersteuning door een Humanitas-vrijwilliger aan bij de mogelijkheden (leervermogen) die een klant heeft. Aan de andere kant kunnen schuldenaren er ook sterk op aansturen dat ze ondersteuning van een vrijwilliger willen. Er is vanuit Humanitas geen check op de vaardigheden en mogelijkheden van de schuldenaren voordat ze ondersteuning krijgen van een vrijwilliger.

De professionals van ABC-West vragen aan bepaalde schuldenaren of ze behoefte hebben aan ondersteuning door een VONK-maatje. Als dit het geval is worden ze aangemeld bij VONK. De vrijwilligerscoördinator kijkt in het intakegesprek met de schuldenaar of hij/zij genoeg gemotiveerd is voor ondersteuning van een maatje.

Zowel bij Humanitas als VONK lijkt de ondersteuning voornamelijk een standaard doel te hebben, namelijk het op orde krijgen van de map. Dit blijkt uit de interviews met de professionals, vrijwilligers en de schuldenaren. Uit de verhalen van de vrijwilligers lijkt naar voren te komen dat ze zoveel mogelijk in hun attitude aansluiten bij de mogelijkheden van de klant. De VONK-maatjes ondernemen daarnaast extra activiteiten met de schuldenaren.

De doelgroep van het Financieel Café is breed. Voor iedereen is het principe gelijk dat men de activiteiten die men onderneemt met ondersteuning zelfstandig dient uit te voeren. In de individuele ondersteuning zal een professional en/of een vrijwilliger zoveel mogelijk aansluiten bij de mogelijkheden van de schuldenaar.

## 5.6 HET BETROUWBAARHEIDSPRINCIPE

**Betrouwbaarheidprincipe** (Hoe goed?): De interventie wordt uitgevoerd als bedoeld binnen de juiste randvoorwaarden.

Bij Humanitas en VONK kon vooraf niet precies worden vastgesteld hoe de interventie bedoeld was, want er was geen duidelijke methodiekbeschrijving van de verschillende projecten. Bovendien hebben we geen observaties uitgevoerd, waardoor we niet kunnen nagaan of wat de verschillende actoren zeggen te doen overeenkomt met hun feitelijk handelen.

Bij het Financieel Café hebben we onvoldoende observaties gedaan om een betrouwbaar en valide oordeel te kunnen geven. De koppeling van hoe het Financieel Café oorspronkelijk bedoeld is kan alleen worden gemaakt naar aanleiding van het interview met de initiatiefneemster. Het is aannemelijk dat op de locatie waar zij werkzaam is, wordt gewerkt zoals zij het bedoeld heeft. Een check hierop was echter binnen het tijdsbestek van dit onderzoek niet mogelijk. Het is echter onduidelijk of bij de andere locaties op dezelfde wijze wordt gewerkt. Dit betekent niet dat binnen de andere locaties het Financieel Café niet effectief is, maar waarschijnlijk is er geen sprake van een eenduidige methodiek.

## 5.7 HET PROFESSIONALITEITSPRINCIPE

**Professionaliteitsprincipe** (Door wie?): De interventie wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers die beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en houding.

Voordat de vrijwilligers van Humanitas beginnen bij de Thuisadministratie krijgen zij een training. Uit het gesprek met de vrijwilligers is gebleken dat ze in principe aan intervisie horen deel te nemen, maar dat deze al enige tijd niet plaatsvindt. Zij lijken na de introductietraining weinig handvatten te krijgen om te blijven reflecteren op hun kennis, vaardigheden en houding. Het is aannemelijk dat zij hierdoor meer intuïtief zullen handelen in de begeleiding van de schuldenaren.

Voordat de maatjes van VONK beginnen met het begeleiden van de schuldenaren volgen zij een training bij de Vrijwilligersacademie, gericht op coachen en maatjeswerk. De maatjes krijgen voor hun start nog een specifieke training van één dag gericht op het VONK-maatjeswerk. Daarbij wordt ingegaan op technieken die zij kunnen inzetten bij het begeleiden van de schuldenaren. Verder is er de mogelijkheid voor maatjes om extra trainingen te volgen. Daarnaast volgen zij één keer per maand verplichte intervisie, onder



begeleiding van de vrijwilligerscoördinator. Op deze manier krijgen zij kennis, houding en vaardigheden aangeleerd voor het juist begeleiden van de schuldenaren.

De vrijwilligers van het Financieel Café leren hun houding, vaardigheden en kennis voornamelijk door 'training-on-the-job'. Ze krijgen geen trainingen voordat ze beginnen als vrijwilliger. Hierdoor is het aannemelijk dat zij meer intuïtief zullen handelen in de begeleiding van de schuldenaren.

### **Samenvatting**

De tabel geeft een beeld wat hiervoor is beschreven over de WhatWorks-criteria. Voor zover wij hebben kunnen onderzoeken voldoen de projecten gedeeltelijk aan de WhatWorks-principes, op sommige principes meer dan op andere. Het betrouwbaarheidsprincipe hebben we niet kunnen onderzoeken.

	DORAS EN UMANITAS	VONK EN ABC-WEST	HET FINANCIËEL CAFÉ
WhatWorks-criteria			
Risicoprincipe (Wie?)	+/-	+	-/+
Behoeftepincipe (Wat?)	+/-	+/-	+/-
Responsiviteitsprincipe (Waarmee?)	+/-	+/-	+/-
Interventieprincipe (Hoe?)	+/-	+	+/-
Betrouwbaarheidprincipe (Hoe goed?)	?	?	?
Professionaliteitsprincipe (Door wie?)	-	+/-	-

### **Aanbeveling**

Op dit moment ontbreekt het aan het meest basale inzicht in de effectiviteit van de verschillende aanpakken en methodieken in de schulddienstverlening. Op basis van inzichten uit andere velden, zoals de reclassering en criminaliteit, weten we iets over wat bepalend is voor de effectiviteit van interventies die zijn gericht op gedragsbeïnvloeding. Dit inzicht heeft zijn beslag gevonden in de WhatWorks-criteria. Om de effectiviteit van een nieuw project aannemelijk te maken verdient het aanbeveling dat de projectleider bij het formuleren dan wel inrichten van een nieuw project zich op de hoogte stelt van de WhatWorks-criteria en nagaat hoe deze zoveel mogelijk ingebed kunnen worden in het project.

# NABESCHOUWING

In de voorgaande hoofdstukken is een beschrijving gegeven van drie schulddienstverleningsprojecten in Amsterdam waarbij professionals, vrijwilligers en schuldenaren samenwerken. In deze nabeschuiving geven we een reflectie op de opbrengsten van c.q. inzichten uit dit onderzoek en koppelen we deze aan literatuur over bijvoorbeeld de inzet van vrijwilligers of de inzet van het eigen netwerk.

## ***De inzet van vrijwilligers***

De afgelopen jaren wordt er steeds meer gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers in de hulp- en dienstverlening. Er zijn verschillende discussies over bijvoorbeeld de waarde van vrijwilligerswerk (Meijs et al., 2013) of de manier waarop vrijwilligersorganisaties hun krachten kunnen bundelen.

In toenemende mate maken professionals binnen de schulddienstverlening gebruik van vrijwilligers; het besef dat vrijwilligers veel kunnen betekenen groeit. Professionals en vrijwilligers hebben duidelijk verschillende taken. Dit sluit aan bij bevindingen van Meijs et al. (2013) over de waarde van vrijwilligerswerk. Zij gaan in op de vraag: wat kan inhoudelijk beter door vrijwilligers of beroepskrachten worden gedaan? Ze komen hierbij op zes aspecten in of van de onderlinge relatie om in bepaalde situaties voor vrijwilligers te kiezen: oprechtheid, betekenisvolle relaties, vertrouwen, gelijkheid, kwaliteit en beschikbaarheid. Het is zinvol om per taak en doelgroep te kijken door wie welke klus het beste kan worden uitgevoerd. Ook uit het verslag van de Werkconferentie Thuisadministratie (30 november 2012) komt naar voren dat vrijwilligers een andere taak hebben dan professionals: zij voegen in wat zij doen iets toe aan de taken van de professionals. Vrijwilligers hebben meer tijd en aandacht voor schuldenaren dan professionals, waardoor een ander soort contact mogelijk is.

Meijs et al. (2013) stellen dat het denken over vrijwilligerswerk deels in het teken van geld staat. Er zijn enkele onderzoeken gedaan naar de kosten en baten van de inzet van vrijwilligers in de schulddienstverlening. Zo blijkt uit onderzoek van Kruis et al. (2011: 40-41) dat de uitgespaarde kosten door de inzet van vrijwilligers hoger zijn dan de kosten van de projecten. Naast het financiële rendement zijn er ook immateriële baten door de inzet van vrijwilligers, zoals aandacht en tijd voor deelnemers. Veelal hebben de vrijwilligers intrinsieke motivatie en toewijding voor het uitvoeren van hun werkzaamheden (Kruis et al. 2011: 42). Uit de verslagen van de conferenties Thuisadministratie Amsterdam, gehouden in 2012-2013, blijkt dat er wordt nagedacht over de vraag: 'Kunnen wij informele en formele zorg meer laten samenwerken en daarmee meer mensen bereiken, ook met

hetzelfde of minder budget?'. Uit het perspectief van de vrijwilligers bij deze conferenties blijkt dat het noodzakelijk is in hen te investeren; met de inzet zijn dus wel gelijk kosten gemoeid. Jarenlang onderzoek naar vrijwilligerswerk heeft uitgewezen ze op de goede gronden moeten worden geworven. Als de enige of belangrijkste reden om vrijwilligers te werven kostenbesparing is, kunnen vrijwilligers zich misbruikt voelen of in de toekomst hun motivatie voor het vrijwilligerswerk verliezen (Meijs et al., 2013).

### ***De inzet van ervaringsdeskundigen***

In het Financieel Café worden ervaringsdeskundigen ingezet voor het ondersteunen van schuldenaren. Uit onderzoek van Desain et al. (2013: 24-25) blijkt dat professionals ervaringsdeskundigen ervaren als een meerwaarde. Zo leren zij van de manier waarop ervaringsdeskundigen contact maken met cliënten. Ook hebben ervaringsdeskundigen een meerwaarde voor cliënten als het gaat om het bevorderen of houden van hoop op een betere toekomst. Verder zit de meerwaarde hem onder meer in op hetzelfde niveau zitten, herkenbaarheid, gemeenschappelijkheid en een inspiratiebron. De cliënten kunnen makkelijker empathie van en verbondenheid met de ervaringsdeskundigen voelen.

### ***De inzet van het eigen netwerk***

Uit dit onderzoek kwam naar voren dat schuldenaren veelal aangeven dat ze geen netwerk hebben of er geen beroep (meer) op kunnen doen. Dit sluit aan op de bevindingen van het Sociaal Cultureel Planbureau dat er structureel een groep kwetsbare burgers is die geen netwerk hebben dat voor hen zorgt of kan zorgen. Deze groep wil zo lang mogelijk zichzelf kunnen redden, niet afhankelijk zijn van anderen of van de mensen die dicht bij hen staan. Deze groep heeft in de ogen van het SCP een vangnet van de overheid nodig (SCP, 2013: 323).

Daarnaast blijkt uit een zeer recente analyse van het bestand van door nieuwe klanten van ABC-West ingevulde vragenlijsten (N = 271) uit het screeningsinstrument SDV, Mesis, dat de betrokken schuldenaren zelf ook denken een beperkt netwerk te hebben dat hen kan bijstaan bij financiële en administratieve vragen: meer dan 60 procent denkt niemand in het eigen netwerk te hebben die hierin kan bijstaan.

Uit het onderzoek blijkt verder dat een aantal schuldenaren aangeeft een aantal zaken voor het eigen (beperkte) netwerk verborgen te willen houden om redenen van privacy of uit schaamte. Dit blijkt ook uit de werkconferentie van 18 januari 2013, waarin naar voren komt dat schaamte en schuldgevoel maken dat schuldenaren zich afzonderen en geen beroep doen op hun netwerk. Uit de Mesis-populatie in Amsterdam-West blijkt dat 59 procent van de schuldenaren zich schaamt voor zijn of haar schulden. Dit is in lijn met

bevindingen van Linders (2010: 141) omtrent *vraagverlegenheid*. Mensen schromen veelal om een ander om hulp te vragen en het doorbreken van deze vraagverlegenheid is lastig. Tonkens (2010) stelt dat er vaak méér mensen bereid zijn om hulp te bieden dan dat er mensen om hulp vragen, ze noemt dit ook wel het *altruïsme-overschot*. In Amsterdam zijn er in verhouding weinig formele vrijwilligers. Maar waarschijnlijk gebeurt er veel meer dan bekend is. Zo zijn er waarschijnlijk veel kinderen die hun ouders helpen met hun administratie. Voor wat betreft de uitkomsten van dit onderzoek past de kanttekening dat de mensen die wij gesproken hebben die ondersteuning van een vrijwilliger mede krijgen *juist omdat* er geen (passende) steun in het eigen netwerk aanwezig is.

### **Verwachtingen omtrent schuldenaren**

De schuldenaren zijn meestal tevreden over de ondersteuning die ze van de professionals en vrijwilligers krijgen. Dit kan betekenen dat ze geen verwachtingen hebben aangaande de rol van de vrijwilliger en/of de professional. Het kan ook betekenen dat de schuldenaren in de dienstverlening ongeveer 'krijgen' wat ze verwachten, of ze verwachten niet meer van de professionals en vrijwilligers. Het is lastig om hierover een conclusie te trekken, omdat de schuldenaren niet expliciet over de verwachtingen zijn. Daarnaast weten we ook niet hoe selectief onze respons is. De schuldenaren die heel erg ontevreden zijn hebben wellicht niet aan ons onderzoek willen meewerken.

### **Aanbevelingen**

Het is belangrijk dat professionals en vrijwilligers tegenover de schuldenaren duidelijk aangeven wat zij kunnen verwachten: wat het doel is van het proces, wat in het proces van hen (de schuldenaren) wordt verwacht en wat de andere actoren (de vrijwilligers en professionals) doen. Dit sluit aan bij het verslag van de werkconferentie Thuisadministratie Amsterdam op 6 juli 2012, waaruit blijkt dat het van belang is dat schuldenaren, vrijwilligers en professionals goed weten wat de vrijwilligers wel of niet doen en wat het kader is waarin zij werken.

Onderliggend onderzoek laat een aantal vragen onbeantwoord en werpt een aantal nieuwe vragen op. Wij zien daarom de volgende aanbevelingen voor vervolgonderzoek:

- > *Op welke manier kunnen vrijwilligers en professionals het beste duidelijke verwachtingen creëren bij de schuldenaren over het doel van de schulddienstverlening en het proces?* Welke boodschap moet gegeven worden, wanneer in het proces en wellicht hoe vaak? In welke talen dient de boodschap gecommuniceerd te worden?
- > *Is meer aandacht voor inzet van het eigen netwerk wenselijk? Of levert extra inspanning niets/ niet veel op?* Uit het verslag van de Werkconferentie Thuisadministratie

Amsterdam op 12 januari 2013 blijkt dat het cruciaal is dat er een netwerk om de klant heen georganiseerd wordt, door het inschakelen van familie, vrienden, kennissen, de buurt, de wijk, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers etc. Maar hierbij is de vraag of dit haalbaar is en wat de kracht is van de eigen netwerken van de schuldenaren. Nader onderzoek naar de kwaliteit en kracht van deze eigen netwerken zou daar wellicht meer inzicht in kunnen geven.

- > *Wat zijn langetermijneffecten van de inzet van vrijwilligers naast professionals?* Het verdient aanbeveling om meer zicht te krijgen op de langetermijneffecten van de inzet van vrijwilligers naast professionals. Onderzoek zou licht moeten werpen op de vraag in welke mate gedragsbeïnvloeding en financiële zelfredzaamheid optreden bij schuldenaren die door vrijwilligers en professionals worden ondersteund, bij schuldenaren die alleen door professionals worden ondersteund en bij schuldenaren die voornamelijk door hun eigen netwerk worden ondersteund. Daarnaast zou er meer helderheid verschaft moeten worden over de wijze waarop de begeleiding door vrijwilligers en professionals het beste ingericht kan worden qua frequentie, duur, attitude en bijvoorbeeld taken om gedrag en financiële zelfredzaamheid optimaal te beïnvloeden.

# LITERATUURLIJST

Desain, L., E. Driessen, W. van den Graaf, J. Holten, M. A. Huber, M. Jansen, R. Metzke & P. Sedney (2013). *Ervaringen met de inzet van ervaringsdeskundigheid*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Kruis, G., N. Jungmann & M. Blommesteijn (2011). *Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan.

Linders, L.. (2010). *Proefschrift: De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Menger, A. (2010). 'Wat werkt en wie werkt?' In: *Maatwerk*, 11, (2), 20-22.

Meijs, L., L. Roza & J. Metz (2013). *Beroepskrachten vervangen door vrijwilligers?*. Sociale vraagstukken. Beschikbaar via: <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2013/08/01/beroepskrachten-vervangen-door-vrijwilligers/>.

Tonkens, E. (2010). Altruïstisch overschot. In: *de Volkskrant*, 2 juni 2010.

Verslagen werkconferenties Thuisadministratie Amsterdam, gehouden op 6 juli 2012, 18 januari 2013, 8 februari 2013 en 1 maart 2013.

# BIJLAGE 1: OVERZICHTSTABEL EISEN/KENMERKEN EN TAKEN/ VERANTWOORDELIJKHEDEN PER PROJECT

## *Taken en eisen van/aan de vrijwilliger*

	TAKEN/VERANTWOORDELIJKHEDEN	EISEN/KENMERKEN
DORAS EN HUMANITAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; (Samen) Post sorteren</li> <li>&gt; (Samen) Administratie op orde brengen</li> <li>&gt; Uitleg geven welke post wel/niet belangrijk is</li> <li>&gt; Uitleg geven hoe administratie geordend kan worden</li> <li>&gt; Assisteren en niet overnemen</li> <li>&gt; De ondersteuning bieden die nodig is</li> <li>&gt; De administratie goed ordenen</li> <li>&gt; Neutraliteit bewaren naar het proces van de professional</li> <li>&gt; De schuldenaar iets bijbrengen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Geduldig zijn</li> <li>&gt; Doorzettingsvermogen</li> <li>&gt; Luisteren en goed doorvragen</li> <li>&gt; Aandacht geven</li> <li>&gt; Analytisch vermogen om hoofd- en bijzaken te scheiden</li> <li>&gt; Duidelijk zijn t.o.v. klant over wat je taken zijn en wat niet</li> <li>&gt; Makkelijk contact maken</li> </ul>

	TAKEN/VERANTWOORDELIJKHEDEN	EISEN/KENMERKEN
ABC-WEST EN VONK	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Signaleren problemen bij schuldenaar en dit melden bij de schulddienstverlener</li> <li>&gt; Structuur aanbrengen in de afspraak met de schuldenaar</li> <li>&gt; (Samen) Post sorteren</li> <li>&gt; (Samen) Administratie op orde brengen</li> <li>&gt; Bellen namens of met klanten naar schuldeisers of deurwaarders</li> <li>&gt; Creëren financieel overzicht</li> <li>&gt; Uitleg geven hoe administratie geordend kan worden</li> <li>&gt; Leren om verstandig om te gaan met geld</li> <li>&gt; Maken van stappenplannen voor sorteren van de post</li> <li>&gt; Ondersteunen en niet overnemen</li> <li>&gt; Geen formele verantwoordelijkheid</li> <li>&gt; Inhoudelijk op de hoogte zijn van het schulddienstverleningstraject</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Goed luisteren</li> <li>&gt; Overzicht bewaren</li> <li>&gt; Geordend zijn</li> <li>&gt; Meelevend zijn</li> <li>&gt; In de goede richting sturen, niets overnemen.</li> <li>&gt; Rust creëren in het hoofd van de klant</li> <li>&gt; Perspectief schetsen voor de klant</li> <li>&gt; Stressbestendig zijn</li> <li>&gt; Zich houden aan afspraken met de schuldenaar</li> <li>&gt; De klant weten te kalmeren</li> <li>&gt; Rustig blijven</li> <li>&gt; Communicatief vaardig zijn</li> <li>&gt; Niet te dominant zijn, geen taken overnemen van de klant</li> </ul>



	TAKEN/VERANTWOORDELIJKHEDEN	EISEN/KENMERKEN
HET FINANCIEEL CAFÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Orde en rust scheppen</li> <li>&gt; Mensen op hun gemak stellen</li> <li>&gt; Ondersteunen bij administratie</li> <li>&gt; Gastheer/-vrouw zijn</li> <li>&gt; Ondersteunen met de post</li> <li>&gt; Ondersteunen bij telefoongesprekken</li> <li>&gt; Paniek wegnemen en rust brengen</li> <li>&gt; Ondersteunen bij aanvraag DigiD, verandering van provider etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Doorzettingsvermogen</li> <li>&gt; Sociaal zijn</li> <li>&gt; Verstand hebben van administratie en computers</li> <li>&gt; Professionaliteit: op tijd komen, op tijd doorverwijzen, discretie etc.</li> <li>&gt; Stevig in je schoenen staan</li> <li>&gt; Eigen grenzen bewaken</li> <li>&gt; Informeel contact maken</li> <li>&gt; Zich aan afspraken houden</li> <li>&gt; Kennis hebben van administratie</li> <li>&gt; Niet op eigen houtje gaan werken</li> <li>&gt; Vragen stellen als men iets niet weet</li> <li>&gt; Aanstuurbaar zijn/feedback kunnen ontvangen</li> </ul>

Zwart = input vrijwilliger

HvA paars = input professionals

### Taken en eisen van/aan de schuldenaar

PROJECTEN	TAKEN/ VERANTWOORDELIJKHEDEN	EISEN/KENMERKEN
DORAS EN HUMANITAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Afspraken nakomen</li> <li>&gt; Gemotiveerd zijn</li> <li>&gt; Openstaan voor begeleiding</li> <li>&gt; Beleefd zijn</li> <li>&gt; Respect tonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Zelfredzaam zijn</li> </ul>
ABC-WEST EN VONK	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gemotiveerd zijn om aan financiële problemen te werken</li> <li>&gt; Openheid over stand van zaken geven</li> <li>&gt; Eerlijk zijn</li> <li>&gt; Zich aan afspraken houden</li> <li>&gt; Bereid zijn de administratie te laten zien aan professional en maatje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Feitelijke uitvoering van taken (zoals openen bankrekening)</li> </ul>
HET FINANCIEEL CAFÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De administratie op orde krijgen</li> <li>&gt; Zaken zelf oppakken, met ondersteuning</li> <li>&gt; Met financiën bezig zijn en niet bijvoorbeeld e-mail checken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Schoon zijn</li> <li>&gt; Respect hebben voor andere aanwezigen</li> <li>&gt; Respect hebben voor vrijwilligers/ professionals</li> </ul>

Zwart = input vrijwilliger

HvA paars = input professionals

# BIJLAGE 2: OVERZICHTSTABEL EISEN/KENMERKEN EN TAKEN/ VERANTWOORDELIJKHEDEN OVERALL EN PROJECT SPECIFIEK

	VRIJWILLIGERS	SCHULDENAREN
OVERALL	<p><b>TAKEN/VERANTWOORDELIJKHEDEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Administratie op orde krijgen/ ordenen</li> <li>&gt; Post sorteren</li> <li>&gt; Orde scheppen</li> <li>&gt; Ondersteuning bieden en niet overnemen</li> <li>&gt; Ondersteunen bij telefoongesprekken (FC en VONK)</li> <li>&gt; Uitleggen hoe administratie geordend kan worden (Humanitas en VONK)</li> <li>&gt; Klant weten te kalmeren/rustig maken (FC en VONK)</li> </ul> <p><b>EISEN/KENMERKEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Communicatief vaardig/ sociaal zijn</li> <li>&gt; Doorzettingsvermogen</li> <li>&gt; Professionaliteit, zoals zich houden aan afspraken</li> <li>&gt; Sociaal zijn/makkelijk contact maken</li> <li>&gt; Goed kunnen luisteren (Humanitas en VONK)</li> <li>&gt; Overzicht bewaren (Humanitas en VONK)</li> </ul>	<p><b>TAKEN/VERANTWOORDELIJKHEDEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gemotiveerd zijn</li> <li>&gt; Openstaan voor begeleiding/ openheid geven over stand van zaken</li> <li>&gt; Afspraken nakomen (Humanitas en VONK)</li> </ul> <p><b>EISEN/KENMERKEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Respect tonen (Humanitas en FC)</li> </ul>













© Hogeschool van Amsterdam  
November 2014

LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE  
Kenniscentrum Maatschappij en Recht  
Wibautstraat 5a  
Postbus 1025  
1000 BA Amsterdam  
[www.hva.nl/kmr](http://www.hva.nl/kmr)