



WIE DOET WAT?

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

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT
LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE

CREATING TOMORROW



© Hogeschool van Amsterdam
Mei 2014

Lectoraat Armoede en Participatie
Kenniscentrum Maatschappij en Recht
Wibautstraat 5a
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
www.hva.nl/armoede_participatie

WIE DOET WAT?

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

ROELAND VAN GEUNS

LISETTE DESAIN

ROSINE VAN DAM

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT
LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE

COLOFON

Het onderzoek is mede mogelijk gemaakt door de subsidie van de Gemeente Amsterdam aan het lectoraat Armoede en Participatie.

Auteurs

Roeland van Geuns

Lisette Desain

Rosine van Dam

© Hogeschool van Amsterdam

Mei 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/armoede_participatie

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. Voorliggend onderzoeksrapport geeft een verslag en analyse van dit 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 het onderliggend onderzoek wil het lectoraat 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 hebben 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 aanpakken in de schulddienstverlening, is het veel te ambitieus om bovenstaande vraag in het algemeen te kunnen beantwoorden. Met ons onderzoek hebben we een eerste inventariserend inzicht proberen te verkrijgen.

Onderzoeksaanpak

Om een eerste inventariserend inzicht te krijgen in de materie hebben we in ons onderzoek aansluiting gezocht dicht op de uitvoeringspraktijk. We zijn 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 methoden die aantoonbaar effectief of aannemelijk zijn.
Betrouwbaarheidprincipe (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 Maatschappelijk 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 die samen met de schuldenaar de map op orde brengt zodat de professional van Doras de map kan gebruiken in het verdere traject. De ondersteuning van de vrijwilliger bestaat uit ongeveer drie afspraken, vaak bij de schuldenaar thuis, gedurende een looptijd van drie tot maximaal zes maanden. De doelgroep wordt omschreven als mensen waarbij veelal sprake is van psychosociale problematiek van lichte aard.

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 waarbij 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 bijvoorbeeld 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. Het Financieel Café is een laagdrempelige inloop voor alle buurtbewoners die vragen hebben van financiële aard. Elke vestiging is wekelijks open gedurende 2 of 3 uur. Het Financieel Café beoogt echt een café te zijn waar mensen zich welkom voelen en gelijkgestemden ontmoeten. De mensen worden welkom geheten door een professional, ondersteund door een aantal vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen. Er is een computer aanwezig en telefoons waarvan mensen gebruik kunnen maken. De vrijwilligers en de professional zijn aanwezig om mensen op weg te helpen bij hun vragen en hen bijvoorbeeld te ondersteunen met 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 dat mensen komen. De schuldenaar is zo vaak en zo lang als hij zelf wil, 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 de sociale en 'professionele' vaardigheden van vrijwilligers. Daarnaast zijn de taken van vrijwilligers 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 de schuldenaren gemotiveerd zijn om aan hun problemen te werken en ze moeten eerlijk en open zijn naar de vrijwilligers 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 bevorderen van het 'benutten' van het eigen netwerk. Het eigen netwerk wordt veelal beperkt opgevat, ook door de schuldenaren zelf. De verklaring voor deze bevinding is voor tweeërlei uitleg vatbaar. Ten eerste zouden de schuldenaren niet in aanmerking komen voor ondersteuning vanuit het project als zij wel een stevig eigen netwerk hadden die hen zou kunnen ondersteunen bij hun administratie en of 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 zijn 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 Humanitas	VONK en ABC-West	Het Financieel 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, op sommige principes meer dan op 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 van de drie projecten. 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 zoveel als mogelijk ingebed kunnen worden in het project.

INHOUDSOPGAVE

MANAGEMENTSAMENVATTING	3
HOOFDSTUK 1	9
INLEIDING	
1.1 AANLEIDING	9
1.2 DOEL VAN HET ONDERZOEK	10
1.3 ONDERZOEKSVRAGEN	11
1.4 ONDERZOEKSAANPAK	12
1.5 ONDERZOEKSVANTWOORDING	13
1.6 LEESWIJZER	15
HOOFDSTUK 2	16
INVENTARISATIE SCHULDDIENSTVERLENINGSPROJECTEN IN AMSTERDAM	
HOOFDSTUK 3	17
PROJECTBESCHRIJVINGEN	
3.1 DE SAMENWERKING TUSSEN DORAS EN HUMANITAS	17
3.2 DE SAMENWERKING TUSSEN ABC-WEST EN VONK	25
3.3 HET FINANCIËEL CAFÉ	37
HOOFDSTUK 4	43
OVERKOEPELENDE CONCLUSIES PROJECTEN	
4.1 KLANTSITUATIES/KLANTPROFIELEN	43
4.2 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	44
4.3 UITVOERING TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN DOOR DE VERSCHILLENDE ACTOREN	47

HOOFDSTUK 5	50
DE WHATWORKS-CRITERIA	
5.1 DE WHATWORKS-CRITERIA	50
5.2 HET RISICOPRINCIPE	51
5.3 HET BEHOEFTEPRINCIPE	51
5.4 HET RESPONSIVITEITSPRINCIPE	52
5.5 HET INTERVENTIEPRINCIPE	53
5.6 HET BETROUWBAARHEIDSPRINCIPE	54
5.7 HET PROFESSIONALITEITSPRINCIPE	54
NABESCHOUWING	56
LITERATUURLIJST	59
BIJLAGEN	60
BIJLAGE 1: OVERZICHTSTABEL EISEN/KENMERKEN EN TAKEN/VERANTWOORDELIJKHEDEN PER PROJECT	60
BIJLAGE 2: OVERZICHTSTABEL EISEN/KENMERKEN EN TAKEN/VERANTWOORDELIJKHEDEN OVERALL EN PROJECT SPECIFIEK	63

HOOFDSTUK 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 een 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 van de Amsterdammer. 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 professionals¹, 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 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 schuldenaar² 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 gedrag, motivatie, overtuigingen en vaardigheden van schuldenaren. Op basis van dat inzicht kan - in overleg met de schuldenaar - vastgesteld worden wat de betrokkene zelf kan en wil en wat hij/zij niet zelf kan en wil. Dat wat de betrokken schuldenaar niet zelf kan, kan door hem/haar geleerd worden of - bij onvoldoende leervermogen - gecompenseerd worden. Compensatie kan gebeuren 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 een 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

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 er met deze termen wordt gedoeld 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.

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?'.³

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 zelf³. Ook in de praktijk zien we uiteenlopende 'mengvormen' van ondersteuning plaatsvinden. Er zijn allerlei constructies. Zo denken familieleden en vrienden mee met de schuldenaar, begeleiden vrijwilligers de schuldenaar als 'maatje' bij het ordenen van hun financiën en professionals voeren de formele gesprekken. Met name de inzet van vrijwilligers heeft de laatste jaren een grote vlucht genomen, onder meer door de in de Tweede Kamer aangenomen motie van Ortega-Martijn in 2010 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 post vatten 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 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 de termen 'samenredzaamheid', 'eigen kracht', 'burgerkracht', 'bindkracht' et cetera.

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, d.w.z. 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 schuldpreventie, 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 en, versterken zij elkaar in deze samenwerking en, zo ja, hoe versterken zij elkaar? 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 vooralsnog vanuit 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 of een (licht) verstandelijke beperking of psychiatrische ziekte en ook niet om administratieve kenmerken.*

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 onderzoek had tot doel een methodische

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

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 zo veel mogelijk aangeven hoe dat beter zou kunnen en waarom. Zo kunnen uitvoerend professionals en vrijwilligers in de toekomst wellicht ondersteund worden om bij vergelijkbare klanten in vergelijkbare omstandigheden op vergelijkbare wijze te handelen⁴. Daarnaast zullen wij als resultaat van dit onderzoek waar mogelijk handreikingen doen voor die situaties waarin de informele netwerken van schuldenaren een belangrijke en positieve rol kunnen spelen bij de ondersteuning van die schuldenaren. 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?

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

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

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 alle 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 en 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?

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.

1.4 ONDERZOEKSAANPAK

Op dit moment ontbreekt het aan het meest basale inzicht in de effectiviteit van de verschillende aanpakken en methodieken in de schulddienstverlening. Om de centrale vraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden is het – vanwege het ontbreken van deze 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 op de vraag, moet dichtbij de uitvoeringspraktijk begonnen worden. Daarom zijn drie concrete projecten geselecteerd. 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 zogenaamde '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 die zijn 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 methoden die aantoonbaar effectief of aannemelijk zijn.
Betrouwbaarheidprincipe (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 het figuur hieronder worden de WhatWorks-criteria kort weergegeven. Een uitgebreide uitleg van de criteria vindt u in hoofdstuk vier.

1.5 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

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

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 de vrijwilligers bij schulddienstverlening.

Inventarisatie schulddienstverleningsprojecten

Ook hebben we in de eerste fase van het project een inventarisatie gemaakt van de schulddienstverleningsprojecten in de stad, waarin professionals, vrijwilligers, klanten en het eigen netwerk samenwerken. Deze inventarisatie hebben wij eerst online uitgezet, op deze online vragenlijst kwamen helaas – ondanks intensief rappelleren – weinig reacties.

Daarnaast hebben wij een expertmeeting gehouden met professionals van verschillende organisaties in Amsterdam. Tijdens de expertmeeting zijn we ingegaan op verschillende klantgroepen en welke schulddienstverleningsprojecten er bekend zijn bij deze professionals.

Verder hebben wij een aantal andere professionals gesproken/gemailed, met de vraag welke projecten er 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 verdere lijst van de projecten kunt u vinden in hoofdstuk 1.

Tweede fase: Drie projecten onder de loep

Documentenanalyse

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

Groepssessies 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. We hebben met veel meer mensen afspraken gemaakt dan waar we uiteindelijk gesprekken mee hebben kunnen voeren. Niet zelden zegden mensen op het laatste moment af of waren ze niet thuis. Naar de reden hiervoor kunnen we helaas slechts gissen. 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 belangrijke verplichtingen, twijfel over het nut, angst om over de ervaringen te praten, vergeten, et cetera.

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

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 groepssessie gehouden met vier vrijwilligers en één 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 pilot is niet meegenomen in de projectbeschrijving.

Samenwerking ABC-West en VONK

Voor het maken van de projectbeschrijving zijn twee professionals van ABC-West geïnterviewd, is er een groepsgesprek 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 Financiële Café van PuurZuid

Voor de projectbeschrijving van het Financiële Café hebben we de initiatiefneemster/professional geïnterviewd die voornamelijk werkzaam is in het café aan het Smaragdplein. Daar hebben we ook twee vrijwilligers/ervaringsdeskundigen geïnterviewd. In het café aan de Lekstraat zijn we drie keer op bezoek geweest en daar hebben we de gang van zaken geobserveerd en hebben we drie schuldenaren afzonderlijk van elkaar gesproken. De vrijwilligers/ervaringsdeskundigen die we aan het Smaragdplein spraken, werken soms ook in het café aan de Lekstraat. Ten slotte hebben we ook de professional geïnterviewd die werkzaam is in het café aan de A.J. Ernstlaan in Buitenveldert.

1.6 LEESWIJZER

In hoofdstuk één zijn de volgende onderwerpen besproken: de aanleiding van het onderzoek, het doel, de onderzoeksvragen en de onderzoeksaanpak. Hoofdstuk twee 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 drie bestaat uit de drie projectbeschrijvingen, achtereenvolgens: de samenwerking tussen Doras en Humanitas, de samenwerking tussen ABC-West en VONK en het Financieel Café. Hoofdstuk vier 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 vijf. 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 één staat een overzichtstabel van de eisen en taken per project voor vrijwilligers en schuldenaren. In bijlage twee wordt een overzichtstabel gegeven van de eisen en taken voor alle drie de projecten en de projectspecifieke taken en eisen.

HOOFDSTUK 2

INVENTARISATIE SCHULDDIENSTVERLENINGSPROJECTEN 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. In dit hoofdstuk beantwoorden we de eerste onderzoeksvraag: "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?"

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 schuldhelpverleners en vrijwilligers samenwerken. Deze inventarisatie is voorgelegd aan professionals, om te kijken of er nog aanvullingen waren op de al bekende projecten. Uit deze inventarisatie zijn de volgende vijftien schulddienstverleningsprojecten in Amsterdam naar voren gekomen:

1. BOOT – Hogeschool van Amsterdam
2. Casa Japi 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 Financiële Café van PuurZuid
- De samenwerking tussen Doras en Humanitas

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

HOOFDSTUK 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. In de projectbeschrijvingen worden de volgende deelvragen beantwoord:

- Op welke klantsituaties/klantprofielen richten de drie projecten die ten behoeve van dit onderzoek geselecteerd worden uit de lijst die resulteert uit de beantwoording van onderzoeksvraag 1?
- Welke taken en verantwoordelijkheden hebben de klanten/burgers en de genoemde actoren binnen deze drie projecten?
- 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?

3.1 DE SAMENWERKING TUSSEN DORAS EN HUMANITAS

Ontstaan

Binnen Doras wordt al geruime tijd gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen zich aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator van Doras, waarna ze op velerlei gebied worden ingezet. Deze groep vrijwilligers 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 vanwege financiële problemen 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 schuldhelpverlening 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 aan bij Humanitas.*” (Interview professionals).

Doel

Het doel van de inzet van vrijwilligers van Humanitas is om mensen te 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 dat de vrijwilligers de schuldenaren hierbij ondersteunen omdat professionals daar zelf geen tijd voor hebben.

Een vrijwilliger verwoordde het doel van zijn werk als volgt: "Voor mij is het doel om de klant in 3 tot 6 maanden zelfredzaam te maken, zodat ie het verder dan alleen kan oppakken. Als de map op orde is en alles inzichtelijk dan gaat het naar de professional van Doras 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. Van de 81 schuldenaren zijn 18 deelnemers niet gekoppeld aan een vrijwilliger. In totaal zijn er 63 schuldenaren geholpen vanuit Humanitas. Bij de 18 schuldenaren waarbij geen koppeling heeft plaats gevonden, is de hulp om diverse redenen niet tot stand gekomen. Humanitas geeft hiervoor de volgende redenen: deelnemers konden zich niet aan afspraken houden, de deelnemers waren niet meer bereikbaar, de deelnemers wilden hulp op een later moment, de koppeling kon niet worden gestart vanwege ziekte van de deelnemers, de deelnemers wilden geen hulp, de deelnemers komen onder bewind.

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 (één 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. Van hen is direct duidelijk dat ze ondersteuning behoeven. Bij een andere groep wordt het later in het traject duidelijk als blijkt dat de map toch 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 dat er schaamte speelt. Als je te vroeg een vrijwilliger op iemand afstuurt, dan kan die ook worden weggestuurd. Dus hier moet je een goede afweging in maken." (Interview professionals).

Aan de schuldenaar wordt gevraagd of hij/zij open staat 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 kan 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. In de mail 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 naar 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 naar de voorkeuren die de schuldenaar heeft aangegeven. Ook weet zij van de vrijwilligers wie er in die periode tijd heeft.

Begeleiding van schuldenaar door vrijwilliger van Humanitas

Het eerste contact tussen vrijwilliger en schuldenaar vindt telefonisch plaats. De vrijwilliger belt de schuldenaar voor een kort kennismakingsgesprek om er achter te komen of er een "klik" is. Soms wordt er na het telefoongesprek besloten dat er geen match is. Dit kan zowel van de schuldenaar afkomen als van de vrijwilliger. De keer dat de vrijwilligerscoördinator dat heeft meegemaakt, gaf de schuldenaar aan de vrijwilliger te betuttelend te vinden.

"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).

Na het telefonisch contact volgt een eerste afspraak. De vrijwilligers geven aan dat het erg belangrijk is om tijdens de eerste ontmoeting het ijs te breken en dat je op een informele manier contact maakt: *"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 kan 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; anders maakt men een vervolgspraak waarmee de begeleiding van start gaat.

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 vaak uit 2 of 3 afspraken. De taken die de vrijwilligers voor zich zelf zien weggelegd zijn:

- De administratie op orde brengen en de post ordenen
- Uitleg geven over wat er in de brieven staat
- Uitleggen hoe je de administratie kan ordenen in een map
- Op een rijtje zetten c.q. inzichtelijk maken hoeveel schulden iemand heeft

De vrijwilligers benadrukken dat het belangrijk is dat je geen dingen overneemt, maar dat je uitlegt en voordoet hoe het moet. Het gaat hierbij om het zelfredzaam maken van de schuldenaar. Je moet dus niet de administratie opbergen in de map volgens je eigen logica, maar dat moet de schuldenaar zelf doen volgens de 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. Het is niet het probleem van de vrijwilliger dus schuldenaren moeten zelf bellen. Andere vrijwilligers vertellen dat ze soms wel bellen maar alleen als de schuldenaar erbij blijft zitten.

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

Als belangrijkste resultaat van hun ondersteuning zien de vrijwilligers dat de map met administratie op orde komt. Ze vinden het belangrijk dat dit snel gebeurt. Als de map op orde is, kan de schuldenaar tezamen met zijn/haar map weer terug naar Doras voor het verdere traject. Vanuit de vrijwilligers van Humanitas stopt daarmee de begeleiding.

Afstemming vrijwilligers Humanitas en professionals Doras

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

Ook de professionals geven aan dat er in de regel geen contact is met de vrijwilliger. Het verloopt volgens hen via het principe *“geen bericht is goed bericht”*. Het kan een enkele keer gebeuren 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. Zo zou het handig zijn om vrijwilligers 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 hiervan is als 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 slechts een heel enkele keer sprake is.

In het verleden is er ooit voorlichting gegeven aan vrijwilligers over hoe de map het best geordend kan worden voor het verdere traject. Daar zijn de professionals positief over. In het verleden gebeurde het nog wel eens dat de map slordig of niet overzichtelijk werd aangeleverd. Daar is nu nooit meer sprake van.

Verwachtingen/eisen kenmerken

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

Vrijwilligers

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

- Geduld
- Doorzettingsvermogen
- Luisteren en goed doorvragen (om 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 naar 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 tevreden. Eén van de schuldenaren geeft aan dat hij best had gewild dat de vrijwilliger vaker was langsgesproken dan twee keer, maar geeft ook aan dat de noodzaak daartoe wellicht niet heel groot was en dat er anderen waren die zijn ondersteuning beter konden gebruiken.

Schuldenaren

De vrijwilligers verwoorden een aantal verwachtingen of eisen aan de schuldenaren als volgt:

- Zelfredzaamheid
- Men moet de afspraken nakomen

De vrijwilligers 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 verwoorden de volgende eisen of verwachtingen aan de schuldenaren:

- Men moet gemotiveerd zijn
- Men moet voor de begeleiding open staan
- Men moet normale beleefdheidsvormen in acht nemen jegens de vrijwilliger
- Men moet respect hebben voor de vrijwilliger

Eén van de schuldenaren geeft aan niet goed te weten welke rol hij in het geheel heeft:

“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, oh 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 betrekken 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 in het geval dat de kinderen thuis wonen en in staat zijn om mee te helpen. Ook zij geven echter aan dat er wel obstakels zijn in het betrekken van het eigen netwerk. 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 die achter de schulden zitten 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 in 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. De inzet zorgt voor ondersteuning van de schuldenaren en voor ontlasting van de professionals. Hun inzet wordt als onmisbaar gezien:

“Ik zou er niet aan moeten denken als 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 vroeger tijd hadden om schuldenaren te ondersteunen bij het op orde brengen van hun administratie maar dat ze die tijd nu niet meer hebben. Door bezuinigingen moeten ze zich sec gaan richten op de taken waarvoor je een HBO-opleiding hebt gevolgd. Vrijwilligers worden ingezet op de andere taken. Omdat er altijd mensen zijn die het niet zelf kunnen, is de inzet van vrijwilligers onontbeerlijk.

Voor vrijwilligers zijn deze verhoudingen ook duidelijk: *“Iemand moet dit werk doen, want de professionals van Doras kunnen het niet doen omdat ze er geen tijd voor hebben. Vrijwilligerswerk is hiervoor dan de oplossing.”*

Ook de schuldenaren geven aan blij te zijn met de ondersteuning omdat ze verdere escalatie anders vrezen:

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

Nabeschuiving

In bovenstaande beschrijving hebben we nauw aangesloten bij de wijze waarop de verschillende betrokkenen spraken over de samenwerking tussen Doras en Humanitas. In deze nabeschuiving 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 een aantal kenmerken heeft. Ten eerste gaat het om mensen met veelal een lager IQ en psychosociale problemen die het zonder ondersteuning niet lukt om hun administratie op orde te krijgen. Ten tweede wordt er van de doelgroep gezegd dat ze met behulp van ondersteuning het 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 en dat de werkwijze is dat zij samen met de vrijwilliger de stapel administratie op orde brengen. Dit betekent naast leerbaarheid dat de doelgroep *gemotiveerd* moet zijn om zelf aan de problemen te werken.

Doel

In de beschrijving komt een tweeledig doel van de samenwerking tussen Doras en Humanitas naar voren. Enerzijds is het praktische doel dat de map met administratie op orde komt, zodat de

professionals van Doras ermee verder kunnen. Anderzijds wordt als doel aangegeven dat de zelfredzaamheid van mensen wordt vergroot. De invulling die zelfredzaamheid hierbij krijgt, is dat de vrijwilligers het werk niet uit handen nemen van de schuldenaren maar dat ze daarin samen optrekken. Daarnaast geeft men aan dat men onder zelfredzaamheid verstaat 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; men verwacht een goed geordende map met administratie zodat zij (de professionals dus) verder kunnen om het traject (technisch) vorm te geven. Het vergroten van de zelfredzaamheid van de schuldenaren gebeurt (impliciet) in en door de ondersteuning van de schuldenaren door de vrijwilligers.

Rolopvatting vrijwilligers

De vrijwilligers geven aan dat één 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 één 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, op het moment dat de map geordend is. Men geeft niet aan dat de ondersteuning ophoudt op het moment dat er voldoende bewijs is dat men de administratie zelfstandig goed kan bijhouden en daarin dus zelfredzaam is. Het vergroten van de zelfredzaamheid zit dus vooral in de attitude van de vrijwilligers en is niet een resultaat op het niveau van de schuldenaar/burger waar naartoe gewerkt wordt. Het vergroten van de zelfredzaamheid zou ook kunnen zitten in andere zaken zoals het samen inzicht krijgen in de inkomsten en uitgaven en daarbij een plan maken om dit beter op elkaar af te stemmen. Ook kan het vergroten van zelfredzaamheid zitten in het bespreekbaar maken van gedrag dat leidt tot extra schulden en het zoeken naar oplossingen om dit gedrag te beïnvloeden. 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 en van het vergroten van de zelfredzaamheid dat als doel van de ondersteuning wordt gezien.

3.2 DE SAMENWERKING TUSSEN ABC-WEST EN VONK

Ontstaan

VONK is een maatjesproject dat april 2007 van start is gegaan. Het is begonnen 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 bijvoorbeeld het aanvragen van een polisblad van een zorgverzekering samen met de schuldenaar. In de praktijk bleek het voor een deel van de klanten erg lastig om dit alleen te doen. Het idee kwam om te komen tot samenwerking met VONK, zodat de VONK-maatjes de klanten bij zulke taken zouden kunnen ondersteunen.

Klantprofiel

In de projectbeschrijving van VONK wordt de doelgroep als volgt omschreven: *“Klanten in schuldhulpverleningstraject van wie de schuldhulpverlener denkt dat de klant het niet zelfstandig gaat redden of waarbij het traject moeizaam verloopt, waardoor de kans op uitval vergroot”*. Daarbij kan het gaan om de volgende kenmerken van deze groep: 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 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 schuldenaren analfabeet zijn en dat externe druk in het schuldhulpverleningstraject een rol speelt:

“Klanten waarbij externe druk een rol speelt want er moet snel iets gebeuren met de schulden, maar de klant kan dit niet heel goed. 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 maar wel met net een beetje extra hulp van het maatje.” (Interview professionals).

Zowel de vrijwilligers als uitvoerders gaven aan dat veel schuldenaren die in aanmerking komen voor een maatje een verstandelijke beperking hebben. Zo zijn er veel schuldenaren met weinig capaciteiten om hun eigen administratie te beheren en die hebben behoefte aan een maatje. De vrijwilligers vertelden over het klantprofiel:

“Klanten met een snap-beperking, ze kunnen geen inschatting maken wat de gevolgen zijn of ze negeren dingen. De brieven van het DWI en belastingdienst begrijpen de klanten 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 geen zin om er moeite voor te doen. Als je het rustig uitlegt dan kunnen ze het wel snappen. Of ze zouden het kunnen snappen als ze hun best doen.” (Groepsgesprek vrijwilligers).

“Soms gaat het niet om het verstandelijke vermogen van een klant, ik heb een klant gehad en hij was docent op een middelbare school. Maar hij wist zich geen raad met zijn papieren. Het was voor hem

makkelijk om andere mensen te helpen, maar voor zichzelf was dit geheel anders. 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 dat klanten tijdelijk niet weten wat ze moeten doen met hun administratie.” (Groepsgesprek professionals).

De bovenstaande citaten laten zien dat vaardigheden, capaciteiten en mogelijk ook motivatie beperkingen geven op verschillende niveaus.

Doel

In de projectbeschrijving van VONK wordt het volgende doel beschreven: *“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 de situatie van de schuldenaar in kaart gebracht, daarna wordt de situatie gestabiliseerd en aan het einde van de begeleiding is de schuldenaar idealiter klaar voor de aanvraag bij de kredietbank als het dossier op orde is. 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 erover te krijgen. Mijn administratie is nu op orde in een map. Ook alle oude mappen zijn doorgenomen en opgeruimd. Ook hebben we een nieuw 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 die zij onderscheiden, 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 schuldeisers. Een ander doel dat professionals zien, is om 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 in 2013 45 koppelingen te realiseren. 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 205 VONK-koppelingen gerealiseerd in heel Amsterdam.

Werkwijze

Aanmelding schuldenaren bij VONK door uitvoerders

De schulddienstverleners vragen aan de klanten of ze mogelijk behoefte hebben aan ondersteuning door een VONK-maatje. Deze ondersteuning gaat altijd op vrijwillige basis. Als de burger met schulden hier behoefte aan heeft, stuurt de uitvoerder een e-mail naar de vrijwilligerscoördinator van VONK. In deze e-mail vermelden ze 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 van VONK naar de schuldenaar voor een telefonische check en om een afspraak te maken voor een kennismaking. De vrijwilligerscoördinator gaat dan langs bij de schuldenaar voor een intakegesprek. Daarna wordt de koppeling tussen de schuldenaar en het maatje gemaakt.

Koppeling

De maatjes geven bij hun aanmelding bij VONK voorkeuren aan welke klanten ze 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 tussen de schuldenaar en het maatje.

Om de koppeling tussen de schuldenaar en het maatje te maken neemt de vrijwilligerscoördinator allereerst telefonisch contact op met de maatjes. De vrijwilligerscoördinator maakt vooraf een selectie van mogelijk geschikte maatjes en belt daarna de geschikte maatjes 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 dan een match is, wordt een kennismakingsgesprek gepland met de vrijwilligerscoördinator, het maatje en de schuldenaar. Deze afspraak vindt plaats bij de schuldenaar thuis. De vrijwilligerscoördinator is het eerste half uur aanwezig bij het kennismakingsgesprek. Inhoudelijk wordt dan nog niet ingegaan op de begeleiding, maar de schuldenaar vertelt hoe zijn schulden zijn ontstaan. Daarna krijgen zowel het maatje als de schuldenaar de keuze of ze de begeleiding willen voortzetten. Als beide partijen instemmen met het vervolgen van de begeleiding dan maken ze samen een afspraak voor het eerste begeleidingsmoment. Tijdens het eerste contact is het soms lastig om te beoordelen voor de maatjes hoe het contact verder gaat verlopen:

“Soms krijg je van een eerste gesprek niet veel hoogte, er is een zenuwachtige sfeer. Het waren beide keren aardige mensen, het contact voelde oke maar ik kon nog niet beoordelen hoe het contact in de rest van de begeleiding zou verlopen.” (Groepsgebesprek 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 bij 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. Aan het einde van het contact tussen het maatje en de schuldenaar vindt er een eindevaluatie plaats, binnen enkele weken na het afsluiten van de begeleiding. De vrijwilligerscoördinator neemt telefonisch contact op met de schuldenaar na het afsluiten van het contact met het maatje. Hierbij wordt gekeken of het contact succesvol is geweest 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”.*

De vrijwilligerscoördinator geeft aan dat in de praktijk de begeleiding door het maatje niet meteen hoeft te stoppen na één jaar. Het streven is om de begeleiding één jaar te laten duren, maar kan soms langer of korter duren. Bijvoorbeeld als blijkt dat er na het jaar nog twee maanden nodig zijn om de aanvraag voor de schuldsanering op orde te krijgen, dan zal de begeleiding nog twee maanden langer duren.

Begeleiding van maatjes vanuit VONK

Voordat de maatjes beginnen met het begeleiden van de schuldenaren hebben zij bij de Vrijwilligers Academie een basistraining gevolgd, deze training is verspreid over 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 specifiek gegeven over het VONK-maatjeswerk. Tijdens deze cursus wordt vooral ingegaan op technieken, dat wil zeggen coaching, motiverende gespreksvoering en andere gesprekstechnieken. Ook worden er rollenspellen uitgevoerd, zo leren de maatjes wat te doen als een schuldenaar bijvoorbeeld agressief of depressief is. Het inhoudelijke werk als maatje, zoals het kennen van de verschillende organisaties in de stad waarmee het maatje te maken krijgen, komt relatief weinig aan bod. De basistraining is gericht op de gehele stad, terwijl de maatjes afhankelijk van het stadsdeel met verschillende instanties in aanraking komen. Hierdoor leren de maatjes niets over de instanties in het stadsdeel waarin ze werkzaam zijn als maatje. Na afloop van de training krijgen de maatjes een informatiemap mee, waar wel informatie per stadsdeel in staat.

Verder volgen de meeste maatjes ook ongeveer twee keer per jaar een extra cursus, deze cursussen worden gegeven door de Vrijwilligersacademie. Deze kunnen gaan over uiteenlopende onderwerpen zoals: schuldhulp, grenzen kennen, de begeleiding afbouwen, afscheid nemen, omgaan met agressie. Daarnaast volgen de maatjes één keer per maand intervisie bij VONK in groepen van drie tot tien maatjes. Tijdens de intervisie 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 het begeleiden van de schuldenaren worden geleerd tijdens cursussen, via andere maatjes, via de vrijwilligerscoördinator of door middel van extra trainingen bij de Vrijwilligersacademie. Bijvoorbeeld trucjes voor het motiveren van de schuldenaren.

De vrijwilligerscoördinator heeft elke maand bij de intervisie contact met de maatjes. Ook sturen de maatjes voorafgaand aan de intervisie een verslag op, hoe de begeleiding de afgelopen maand is gegaan. Daarnaast heeft de coördinator als de begeleiding minder goed gaat vaker contact met de vrijwilligers.

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 geven zelf wel aan dat zij vinden een verantwoordelijkheid te hebben in het signaleren van problemen en deze te

melden bij de professional. Zij dichten zichzelf deze verantwoordelijkheid toe omdat zij, als maatjes, de schuldenaren beter kennen:

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

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

Taken schuldenaar

Een schuldenaar vertelde over afstemming tussen de professional en haar over taken en verantwoordelijkheden:

“Ik ben erg tevreden over mijn schulddienstverlener. Ik heb ongeveer wekelijks contact met haar. Ongeveer elke week neem ik ook contact op over problemen met deurwaarders of als ik een brief niet begrijp. Als ik problemen heb met deurwaarders dan 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 schuldhelpverlening. Zo moest ik pas mijn schulden bij het 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 gaan verwachten dat zij mijn problemen op gaat lossen en nu heb ik geleerd hoe ik hier mee 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 taak en 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 hun taak tijdens de begeleiding van de schuldenaren is om zoveel mogelijk structuur aan te brengen in de afspraken. Tijdens de begeleiding sorteren ze samen met de

schuldenaren post en stoppen de administratie in mappen, soms doen ze dit de eerste keer voor maar 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 financieel overzicht, door een overzicht te maken van alle inkomsten en uitgaven. Ook kunnen de maatjes de schuldenaren leren om verstandig om te gaan met hun geld. Door bijvoorbeeld de schuldenaren slim boodschappen te leren doen. Verder maken de maatjes vaak stappenplannen met schuldenaren voor het sorteren van hun post. De schuldenaren geven dit ook aan:

“Mijn maatje helpt mij met brieven schrijven. Samen met mijn maatje heb ik een brief geschreven aan schuldeisers 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 binnenkomt dan stop ik het in een doosje op het bureau. Wekelijks bekijk ik dit doosje. Alle urgente dingen handel ik meteen af, bij de andere post stop ik een post-it op de brief met welke stappen ik moet ondernemen en dit 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 en eens per kwartaal is er een gesprek tussen de contactpersoon bij ABC-West en de vrijwilligerscoördinator. In het gesprek wordt gesproken over voortgang, ontwikkelingen en mogelijke veranderingen binnen ABC-West die belangrijk zijn voor VONK om te weten. Het is belangrijk dat de coördinatoren en de schuldhulpverleners elkaar weten te vinden als een koppeling tussen maatje en schuldenaar niet goed gaat of als het met een klant niet goed gaat. Als de begeleiding van het maatje aan de schuldenaar goed verloopt en als het met de schuldenaar zelf goed gaat, dan 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 er geen oplossing wordt gevonden dan 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 plaats gevonden. De professionals stellen het zeer op prijs als de maatjes mee komen 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 bij de klant. Als een maatje bij het gesprek zit dan weet je vaker 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. De schuldhulpverleners hebben weinig tijd. 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 luisteren
- Overzicht bewaren
- Geordend zijn.
- Meelevend zijn
- In goede richting sturen, niets overnemen.
- Rust creëren in het hoofd van de klant
- Perspectief schetsen voor de klant

Ook de professionals van ABC-West zeggen dat het belangrijk is dat de vrijwilligers overzicht kunnen bewaren. Verder stellen ze de volgende eisen aan vrijwilligers:

- Stressbestendig
- Zich houden aan afspraken met de schuldenaar
- Klant weten te kalmeren
- Rustig blijven
- Communicatief vaardig
- Op de hoogte zijn van het schulddienstverleningstraject
- Niet te dominant, 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. De vrijwilligers moeten niet bang zijn om contact te zoeken met de professionals, want de vrijwilligers zijn geen professionals.

“Mijn maatje was goed in ‘heel goed’ luisteren, helpen met raadgevingen, praten, rustig zitten. En ook in vertrouwen geven dat ik eruit ging komen. Mijn maatje denkt altijd mee 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 vaak een spanningsveld is bij vrijwilligers tussen het niet overnemen van de taken van de klant en ondersteuning bieden aan de klant:

“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). “Bij je eerste maatje doe je misschien te veel, maar dit leer je vanzelf want bij de maatjes ligt de manier van oplossen hoger dan bij de klanten, je moet je leren aanpassen aan het tempo van de klanten.” (Groepsgesprek vrijwilligers).

Daarnaast is aan de burgers met schulden gevraagd welke eisen ze stellen aan de vrijwilligers en de professionals. De twee schuldenaren zeiden tevreden te zijn met de begeleiding die ze hebben gehad 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 zij zelf aan bepaalde eisen voldoen:

- Overzicht houden
- Duidelijk communiceren
- Verwachtingen managen, zowel van maatje als 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:

- 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 belangrijkste eis aan de schuldenaar is dat hij gemotiveerd is. De schuldenaar moet gemotiveerd zijn om zijn financiële problemen, met behulp van een maatje, op te lossen.

Een van de maatjes stelt de volgende eis aan de schuldenaar en laat dit in het kennismakingsgesprek ook naar voren komen: *“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

Het eigen netwerk van schuldenaren wordt niet actief betrokken door de maatjes en de professionals. De professionals en vrijwilligers geven aan dat dit onder andere komt doordat veel schuldenaren geen eigen netwerk hebben. Ook de schuldenaren geven tijdens de interviews aan dat ze geen eigen netwerk hebben of een netwerk waar ze niet op terug kunnen vallen. Maar ook bij de schuldenaren die wel een eigen netwerk hebben wordt dit netwerk vaak niet actief betrokken. Voor de professionals is de belangrijkste reden hiervoor dat zij zeggen hier geen tijd voor te hebben:

“Ik denk dat ik er zelf soms nog te weinig in doe. Misschien vaker het netwerk erbij te betrekken, dit komt ook door de tijd die ik mis. Anders zou ik vaker om tafel gaan zitten met het eigen netwerk. 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? Het is lastig want 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).

Ook de schuldenaren geven aan dat ze een klein netwerk of geen netwerk hebben:

“Ik heb een klein netwerk van 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 van VONK blijkt, dat er vanuit VONK steeds meer wordt ingezet op het betrekken van het eigen netwerk van schuldenaren. In de maandelijkse intervisie met de maatjes die wordt geleid door de vrijwilligerscoördinator, is steeds meer aandacht voor het versterken van het eigen netwerk van de schuldenaren. Het is belangrijk dat de maatjes in gesprek gaan met de schuldenaren over het inzetten hun eigen netwerk. De vrijwilligerscoördinator zei dat

hierbij als kanttkening moet worden geplaatst 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 hun 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).

De vrijwilligerscoördinator vertelde dat aan de andere kant een maatje ook kan helpen om de schaamte om over schulden te spreken bij de schuldenaar te doorbreken, zodat de schuldenaar in gesprek gaat met het eigen netwerk. Doordat de schuldenaar aan het maatje zijn verhaal vertelt en op die manier merkt dat hij zich niet hoeft te schamen voor zijn schulden. Sommige schuldenaren gaan dan wel het gesprek aan met iemand uit hun netwerk over hun schulden.

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 het (relatief) grote aantal schuldenaren dat 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, is stabilisatie van de schulden en de financiële situatie en rust voor de schuldenaar ook een succes.

De professionals geven aan dat het traject succesvol is als de schuldenaar ondersteuning ervaart en verlichting door de begeleiding van het maatje. Daarnaast is het helemaal succesvol als ook de doelen van de schulddienstverlening worden behaald. Deze doelen worden vastgesteld aan het begin van het traject door de schulddienstverleners in gesprek met de schuldenaar en kunnen zowel een volledige sanering behelzen als een minder omvattend doel, zoals stabilisatie van de financiële situatie en een vergrote maar niet volledige financiële zelfredzaamheid. De vrijwilligerscoördinator stelt dat er bij een succesvol traject goed in een driehoeksverhouding wordt gewerkt tussen de 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 niet dingen overnemen van de schuldenaar. De schuldenaren moeten open staan voor de begeleiding door zowel de uitvoerders als de vrijwilligers. De professionals zeiden dat de schuldenaar een bepaald leervermogen moet hebben. De vrijwilligerscoördinator gaf aan dat motivatie voor leervermogen gaat. Een voorbeeld hiervan is dat een analfabete schuldenaar niet zal worden geleerd te lezen, maar geleerd zal worden 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 kunnen 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 gaan over communicatie met de schuldenaar en niet betrekking hebben op inhoudelijke kennis van zaken. De maatjes beschikken hier wel over, maar zien dit wellicht als een noodzakelijke voorwaarde die voor zich spreekt.

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: tussen beide partijen moet een klik zijn. Er moet ook een match zijn tussen de professionals en de schuldenaar. Verder is het belangrijk dat de schuldenaar veel wil vertellen aan het maatje en ook goed aangeeft wat hij wel of niet kan. Daarnaast is een belangrijke factor of een traject ook succesvol kan zijn 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.

Slechts één schuldenaar geeft aan niet veel te hebben gehad aan haar maatje op het punt van haar administratie. De schuldenaar wilde toch niet dat het maatje mee ging kijken met haar administratie, dus dit heeft ze zelf opgelost. Deze schuldenaar heeft echter wel veel steun ervaren door het koffie drinken met het maatje of als zij een rondje buiten gingen lopen. Dit contact vond ze erg fijn en ze vindt dat de maatjes niet wegbezuinigd moeten worden.

Nabeschouwing

In bovenstaande beschrijving hebben we nauw aangesloten bij de wijze waarop de verschillende betrokkenen spraken over de samenwerking tussen ABC-West en VONK. In deze nabeschouwing 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 om mensen met veelal een verstandelijke beperking waardoor ze moeite hebben met hun papieren en administratie. Aan de andere kant zijn er ook schuldenaren die hun problemen wel deels snappen, maar hier niet alleen aan kunnen of willen werken. Dit kan komen door psychische en psychiatrische problematiek. Door uitleg van een maatje kunnen ze de problemen dan grotendeels wel leren begrijpen. Er wordt aangegeven dat de doelgroep met behulp van de ondersteuning wel kan leren om hun administratie te snappen. 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 Nibud⁵ liet in 2012 op basis van een groot kwantitatief onderzoek zien dat motivatie en houding daarbij overigens belangrijker zijn dan administratieve en financiële vaardigheden. Onderstaande tabel laat dat duidelijk zien:

⁵ Nibud, Kans op financiële problemen. Utrecht, 2012

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%

Daarnaast hebben de professionals en de vrijwilligers de verwachting van schuldenaren dat ze gemotiveerd en bereidwillig zijn om iets aan het situatie te doen. Door de ondersteuning van het maatje brengt de schuldenaar zijn/haar map met administratie op orde. De schuldenaren moeten dus zowel gemotiveerd als leerbaar zijn om aan hun problemen te werken.

Doel

In de projectbeschrijving van het maatjesproject van VONK komt een vierledig doel naar voren. Uit de interviews met de maatjes blijkt dat dit vierledige doel niet zo expliciet door hen wordt benoemd. De maatjes benoemen twee doelen. Allereerst noemen de maatjes 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 benoemen ze het doel de zelfredzaamheid van de schuldenaren te vergroten: de schuldenaar moet na één jaar in staat zijn de eigen administratie te beheren. De maatjes vergroten de zelfredzaamheid door geen taken over te nemen van de schuldenaren maar ondersteuning te bieden. Het is onduidelijk of hierop ook een controle wordt uitgevoerd of de schuldenaar geheel in staat is om zijn eigen administratie te beheren na één jaar.

Rolopvatting professionals

Uit de beschrijving blijkt dat de rolopvatting van de professionals over 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 van de schuldenaren door de vrijwilligers. Ook gaven de professionals aan dat het belangrijk is dat de vrijwilliger als *een maatje* is voor de schuldenaar, dit impliceert dat er gelijkwaardig contact moet zijn tussen de schuldenaar en vrijwilliger en dit gaat verder dan alleen de technische kant van de schuldenproblematiek.

Rolopvatting vrijwilligers

De vrijwilligers geven aan dat één 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 niet het werk uit handen nemen, maar ondersteuning bieden aan de schuldenaar. Daarnaast wordt de zelfredzaamheid van de schuldenaar vergroot door het aanleren van nieuwe vaardigheden. Dit wordt ondermeer gedaan door het samen, door de vrijwilliger en schuldenaar, maken van een overzicht van de inkomsten en uitgaven. Ook worden bijvoorbeeld systemen gemaakt voor het opbergen van de post.

Succes

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: tussen beide partijen moet een klik zijn. Er moet ook een match zijn tussen de professionals en de schuldenaar. Verder is het belangrijk dat de schuldenaar veel wil vertellen aan het maatje en ook goed aangeeft wat hij wel of niet kan. Dat betekent dat de schuldenaar dat, hetzij uit zichzelf moet kunnen, of dat het maatje in staat moet zijn de schuldenaar dat te laten ontdekken en benoemen. Daarnaast is het van belang dat het maatje goede adviezen geeft aan de klant en daarbij rekening houdt met de wensen en behoeften van die schuldenaar. De adviezen moeten immers wel 'landen' bij de schuldenaar. Daarnaast is de technische kant van het traject een belangrijke factor of een traject ook succesvol kan. Bijvoorbeeld zaken als niet saneerbare boetes of lang moeten wachten op de belastingdienst voordat een vordering eindelijk bekend is, spelen hierbij een rol.

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 in Amsterdam Zuid, waar PuurZuid haar werkterrein heeft, vijf Financieel Cafés geopend. De laatste is begin oktober 2013 geopend en is speciaal opgericht voor de doelgroep 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, Hygiëaplein 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
Jongeren servicepunt, 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. Er wordt ook een groep onderscheiden die affiniteit mist en het gewoon nooit geleerd heeft om administratie te voeren. Ook is er een groep ouderen die in de loop der tijd het overzicht verliezen of waarvan de partner overlijdt die altijd de financiën beheerde. Bij alle klanten zien ze dat de onrust is toegeslagen en dat er veel paniek heerst.

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 en die komt speciaal hier naartoe om hun post te openen (...).” (Interview initiatiefnemer).

Het doel van de Financieel Cafés is om een laagdrempelig plek te bieden waar mensen langs kunnen komen met vragen van financiële aard.

Daarnaast zag de initiatiefneemster dat het nodig is om een plek te hebben waar mensen kunnen bellen en een computer kunnen gebruiken. Niet iedereen heeft dit thuis. 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, is welkom, wordt ontvangen en kan anderen ontmoeten die in een vergelijkbare situatie verkeren. Mensen komen bijvoorbeeld langs om te bellen, met formulieren die ze niet begrijpen en met post-sorteer-vragen. Ook als mensen willen overstappen van internet provider of van energieleverancier kunnen ze met vragen komen over welke afwegingen

daarbij van belang zijn. Het Financieel Café geeft geen hypotheekadvies en doet geen ingewikkelde belastingaanvragen, maar wel “de recht-toe-recht-aan” 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 tussen de twee en drie uur open zijn. Men geeft aan dat er per openstelling tussen de 20 en 30 mensen het financieel café bezoeken.

Werkwijze

Voor dit onderzoek hebben we betrokkenen geïnterviewd van de vier Financieel Cafés die in de zomer van 2013 reeds 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 komen de mensen binnen en worden welkom geheten door één van de betrokkenen (professional, vrijwilliger/ervaringsdeskundige). Er wordt de mensen koffie en thee aangeboden en mensen kunnen ergens gaan zitten. Een vrijwilliger die op dat moment tijd heeft, knoopt een praatje aan over de reden van de komst. Soms wachten mensen de volgende keer op een specifieke vrijwilliger. Dat mag maar het kan ook makkelijk worden overgenomen door een andere vrijwilliger. De aanwezige professional geeft aan het overzicht te houden en beschikbaar te zijn voor vragen en aansturing. In dit café komt het ook veel voor dat klanten onderling veel uitwisselen en elkaar gaan helpen.

“Elke vrijwilliger heeft wel 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 dezelfde vrijwilliger na het eerste contact. Als dat mogelijk is, gebeurt dat. Ik ga er zelf vanuit dat de drempel voor mensen hoog is om hier te komen. Dus ik begin altijd met op het gemak te stellen. “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 opent is er een voorbespreking. Als men van te voren 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. Een voorbeeld hiervan is dat één van de vrijwilligers een ‘echte Amsterdamse’ is, directief en pittig. Gasten die niet goed op gang komen en wat extra aansporing kunnen gebruiken, krijgen haar. 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 populatie van de buurt, veel ouderen komen, is er ook een ouderenwerker aanwezig. Deze wordt geraadpleegd bij ouderenproblematiek, zoals bijvoorbeeld ouderen mishandeling.

Werving vrijwilligers en ervaringsdeskundigen

In het eerste Financieel Café zijn alle vrijwilligers ervaringsdeskundigen⁶. Zij zijn door de initiatiefnemer van het Financieel Café ‘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, hebben toch een dat-kan-op-de-stapel- mentaliteit. Dat hebben vrijwilligers/ervaringsdeskundigen niet. Die beginnen bij de klant, waar die op dat moment is en niet waar het formulier begint. Ze werken meer op intuïtie dan professionals.” (Interview initiatiefnemer Financieel Café).

In het andere café wordt merendeels gewerkt met vrijwilligers. De werving van vrijwilligers verliep deels via de vrijwilligercoördinator 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 in principe gelijk zijn.

“In het café zijn de taken hetzelfde. We ondersteunen mensen met hun post, we wijzen de computer, we stellen hen 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).

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 vrijwilligers is deze taakverdeling duidelijk. Professionals geven aan dat het een enkele keer voorkomt dat een beginnende vrijwilliger iets te veel op de stoel gaat zitten van de professional en bijvoorbeeld zijn of haar mening of gedachtes 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 administratie-dingen en om

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 en in die zin dus ervaring hebben. Het gaat hier niet om ervaringsdeskundigen volgens de steeds gangbaardere definitie in de literatuur waarbij men doelt op mensen met ervaring 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.

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 zelf zien voor zichzelf de volgende eisen:

- Sociaal zijn
- Doorzettingsvermogen
- Professionaliteit; op tijd komen, discretie, inzicht in je taken, op tijd doorverwijzen naar professional
- Verstand hebben van administratie en van computers
- Stevig in je schoenen staan
- Opgewassen zijn tegen zware telefoontjes die je als vrijwilliger voert met incassobureaus. 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 meehuilten 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).

Een andere vrijwilliger zegt hierover: *"Je moet grenzen stellen; als een klant niet meer naar het café komt ook al is dat afgesproken en verwacht je hem echt, dan moet je toch denken dat het hun eigen keuze is en niet mijn probleem. Ik ga daar dan niet achteraan."* (Vrijwilliger/ervaringsdeskundige, vrouw, midden 30).

De professionals van het Financieel Café stellen de volgende eisen aan de vrijwilligers/ervaringsdeskundigen:

- Men moet gezellig contact kunnen maken
- Kennis hebben van administratie
- Zich aan afspraken kunnen houden
- Niet op eigen houtje gaan werken
- Vragen stellen als men iets niet weet
- Men moet aanstuurbaar zijn c.q. feedback kunnen ontvangen

Daarnaast geven de professionals aan dat de vrijwilligers die bij hen werken, accurate mensen zijn en zorgvuldig werken. Vaak zijn ze hoog opgeleid. De vrijwilligers/ervaringsdeskundigen die 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 vrijwilligers/ervaringsdeskundigen hoop en perspectief aan de schuldenaren, omdat het hen blijktbaar is gelukt om hun leven weer op orde te krijgen en 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. Wat overheerste in hun antwoorden was dat ze de duidelijkheid van de richtlijnen prettig vinden, dat de onrust weg is en dat ze erg blij zijn met de plek waar ondersteuning, duidelijkheid en een luisterend oor gevonden kan worden:

"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 ander, 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 kan 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 dan 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.

Men moet schoon zijn en niet heel erg ruiken. Hier wordt men anders door de professional op aangesproken. Daarnaast moet men zich tegenover de andere aanwezigen netjes gedragen en men moet respect hebben. Er zijn bijvoorbeeld gasten die niet geholpen willen worden door vrouwen of hen geen hand willen geven. In principe wordt daar rekening mee gehouden maar van de gast wordt wel verwacht dat hij netjes en beleefd is tegenover vrouwen.

Het eigen netwerk

Het eigen netwerk wordt binnen het Financieel Café niet actief betrokken. 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.

Schuldenaren geven aan het eigen netwerk niet (meer) te betrekken:

“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, kan ik je zeggen, dat als het dan andersom moet, dat 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. Dat vertel je niet zo even. En 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. Eén van de argumenten hiervoor is dat het café goed bezocht wordt vanaf het begin. Er komen tijdens elke openstelling zo'n 20-30 klanten naar de cafés toe. De professionals en vrijwilligers zien dat de mensen tevreden weer weg gaan. Als succesfactoren benoemt men de volgende zaken:

- Door begeleiding is de paniek weg en zijn klanten in hun hoofd rustiger

- Het is laagdrempelig
- Door de inzet van ervaringsdeskundigen kan er goed aansluiting gevonden worden bij de klanten. Hierdoor gaat de schaamte eerder weg en krijgt men weer hoop

Vanuit deze situatie kan er gewerkt worden aan het op orde krijgen van het dossier, dat mensen inzicht krijgen in hun financiële situatie en dat deze weer beheersbaar wordt.

Nabeschuwing

Doelgroep

De doelgroep van het Financieel Café verschilt op een aantal punten met 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 er zelf over in de buurtkrant of een folder. Ten tweede gaat het niet uitsluitend over mensen die (problematische) schulden hebben. Iedereen met vragen van financiële aard of een ondersteuningsbehoefte is welkom. Van de doelgroep kan dus gesteld worden dat ze erkennen dat er problemen zijn of zouden kunnen ontstaan, dus probleeminzicht hebben. Ook kan gesteld worden dat de doelgroep van het Financieel café 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, waar mensen welkom zijn, anderen ontmoeten in eenzelfde situatie, met vragen terecht kunnen en waar de paniek kan verdwijnen. Er worden geen nevensdoelen 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 hen de weg naar de koffie of thee, de computer of de telefoon. De ondersteuning bestaat voornamelijk uit het *er zijn* en *beschikbaar zijn* voor vragen. De ondersteuning wordt gekenmerkt door de mensen zelf de activiteiten te laten ondernemen, deze voor te bespreken en/of na te bespreken. De gasten worden zoveel als mogelijk in staat gesteld om zelfstandig te werk te gaan in het café. Aan de ondersteuning zit geen beperking; men is vrij om zo vaak als men wil langs te komen in één of in meerdere van de cafés.

HOOFDSTUK 4

OVERKOEPELENDE CONCLUSIES PROJECTEN

In Amsterdam zijn ongeveer 29.000 minima huishoudens met schulden, daarvan krijgen 15.000⁷ huishoudens professionele begeleiding in het kader van schuldhulpverlening. Daarnaast hebben tussen de 700 en 1000 huishoudens vrijwillige begeleiding 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 hebben we per projectbeschrijving de onderzoeksvragen 2 tot en met 4 aan bod laten komen. In dit hoofdstuk beantwoorden we deze onderzoeksvragen overkoepelend waarbij we een vergelijking maken tussen de drie verschillende projecten.

4.1 KLANTSITUATIES/KLANTPROFIELEN

Hierna zullen we ingaan op de volgende onderzoeksvraag: 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 schuldenaren moeten zowel leerbaar als gemotiveerd zijn om aan hun problemen te werken. 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 voormalig 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 van psychische en 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 zelf het initiatief nemen om naar het Financieel Café te komen. Daarnaast heeft de doelgroep niet uitsluitend (problematische) schulden,

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

maar iedereen met vragen van financiële aard of een ondersteuningsbehoefte op het gebied van financiën is welkom. De doelgroep heeft probleeminzicht en is ook intrinsiek gemotiveerd om met ondersteuning hun problemen aan te pakken.

Doel

In de projecten wordt het bevorderen van zelfredzaamheid als doel geformuleerd van het project en/of (in het Financieel Café) als eis/kenmerk van de schuldenaar verwoord.

Zelfredzaamheid krijgt vooral vorm in de projecten door de mensen zoveel als 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 in het Financieel Café zagen we dat het feit dat men het zelf heeft gedaan, mensen een gevoel van trots en eigenwaarde lijkt terug 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 het minder duidelijk geworden welk 'effect' het zelf doen, heeft op de mensen.

Zelfredzaamheid, in termen van 'mensen zelf hun administratie op orde laten brengen' is uiteraard een smalle definitie van zelfredzaamheid. In zoverre we volledig zicht hebben kunnen krijgen op de ondersteuning van de vrijwilligers aan de schuldenaren is er weinig aandacht voor bredere gedragsbeïnvloeding⁸.

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 een museumbezoek. De maatjes zijn niet alleen gericht op het op orde krijgen van de administratie. Bij het Financieel Café is het doel om een laagdrempelige inloop te bieden, waar mensen welkom zijn, anderen ontmoeten in eenzelfde situatie, met vragen terecht kunnen en waar de paniek kan verdwijnen.

4.2 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

In deze paragraaf beantwoorden we onderzoeksvraag 3: 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 overeenkomstige taken/verantwoordelijkheden en eisen/kenmerken zijn er, welke projectspecifieke en welke verklaringen zijn er voor het algemeen geldend dan wel projectspecifiek zijn? In bijlage één en twee 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. Deze hebben betrekking op 'professionele' - en sociale vaardigheden van de vrijwilligers. Allereerst wordt bij de drie

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.

projecten verwacht dat de vrijwilligers beschikken over sociale vaardigheden, zoals communicatief vaardig zijn, makkelijk contact maken en goed luisteren. Daarnaast gaat het ook om 'professionele' vaardigheden, zoals het je houden aan afspraken, 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.

Er zijn verschillende taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers die terugkomen bij alle drie projecten. De taken zijn veelal gericht op de technische kant van de begeleiding van de schuldenaren, zoals het ordenen van de administratie en post, ondersteunen bij telefoongesprekken, orde scheppen en uitleg geven aan de schuldenaar hoe de administratie kan worden geordend. Daarnaast zijn er ook taken gericht op het aanzetten tot het nemen van eigen initiatief door de schuldenaar. Dit kan het zelfvertrouwen van de schuldenaar vergroten: ondersteunen bij telefoongesprekken en ondersteuning bieden en niet overnemen.

Er zijn ook projectspecifieke eisen aan en kenmerken van vrijwilligers. Bij het Financieel Café moeten vrijwilligers voldoen aan de volgende specifieke eisen: 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. Daarom is het belangrijk dat de vrijwilligers eigen grenzen kunnen bewaren, zodat ze niet teveel voor de schuldenaren gaan doen. Binnen het Financieel Café worden ervaringsdeskundigen ingezet als vrijwilliger. Ook voor ervaringsdeskundigen is het van belang dat ze goed hun eigen grenzen kunnen aangeven en zich niet teveel gaan identificeren met het verhaal van de schuldenaar. De vrijwilligers krijgen voordat ze aan de slag gaan bij het Financieel Café geen training, maar ze krijgen een training-on-the-job. Vandaar dat er de specifieke eis aan de vrijwilligers is dat ze niet op eigen houtje gaan werken, dat ze aanstuurbaar zijn voor de professionals en feedback kunnen ontvangen. In het Financieel Café werken de professionals en vrijwilligers intensief samen, ook hebben de professionals en vrijwilligers vrijwel dezelfde taken binnen het café. Maar de professionals zijn verantwoordelijk voor het verdere traject van de schuldsanering. Daarom is het belangrijk dat de vrijwilligers niet op eigen houtje gaan werken en de verantwoordelijkheid voor het verdere traject aan de professional over laten.

Een specifieke taak voor de vrijwilligers bij het Financieel Café is dat ze een gastheer of –vrouw zijn voor de schuldenaren. Het Financieel Café wil een laagdrempelige inloop bieden waar mensen zich welkom voelen. Daarom is het belangrijk dat de vrijwilligers zich opstellen als een gastheer of –vrouw, waardoor de schuldenaren zich welkom voelen. Mogelijk bevordert dit dat de schuldenaren weer een volgende keer terugkomen naar het Financieel Café.

Voor de maatjes van VONK is een specifieke eis dat ze perspectief kunnen schetsen voor de schuldenaar. Dat heeft ook te maken met het feit dat de maatjes van VONK de schuldenaren veelal langer (ongeveer één jaar) begeleiden. Een specifieke verantwoordelijkheid van de maatjes is het signaleren van problemen en die te melden bij de schulddienstverlener. De maatjes van VONK begeleiden, ten opzichte van de andere twee projecten, een 'zwaardere' doelgroep. Daarom kunnen bij deze groep eerder andere problemen voorkomen bij schuldenaren. Daarnaast zien de maatjes de schuldenaren veelal vaker dan de schulddienstverleners en kunnen daardoor eerder problemen bij de schuldenaar signaleren. Voor een goed verloop van dienstverlening is het belangrijk als de maatjes op tijd aan de schulddienstverleners eventuele problemen van de schuldenaren doorgeven.

Bij Humanitas ligt specifiek nadruk op de eis aan de vrijwilligers dat ze duidelijk zijn ten opzichte van de klant over wat hun taken wel en niet zijn. Dit kan mogelijk worden verklaard door de taak en verantwoordelijkheid van de vrijwilliger dat ze *de ondersteuning bieden die nodig is*. Doordat de vrijwilligers maar een paar keer langs komen bij de schuldenaren, is het belangrijk dat de vrijwilliger duidelijk aan de schuldenaar aangeeft wat wel en niet zijn taken zijn. Op die manier is de schuldenaar

goed op de hoogte wat hij of zij van de vrijwilliger kan verwachten en wat de vrijwilliger voor hem of haar kan betekenen.

Concluderend, binnen de drie projecten is een aantal eisen en taken vastgesteld aangaande alle vrijwilligers. Deze gaan voornamelijk over de sociale en 'professionele' vaardigheden van vrijwilligers. Daarnaast zijn de taken van de vrijwilligers voornamelijk gericht op de technische kant van de begeleiding van schuldenaren. Verder is er een aantal specifieke eisen aan en taken van de vrijwilligers per project.

Schuldenaren

Binnen de drie projecten worden niet dezelfde eisen gesteld aan de 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. De volgende taken en verantwoordelijkheden gelden binnen alle drie de projecten voor de schuldenaren: gemotiveerd zijn, open staan 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. Daarnaast is een eigen verantwoordelijkheid van de schuldenaar dat hij bij het Financieel Café alleen bezig is met zijn financiën en dat hij geen andere zaken gaat doen, zoals zijn e-mail bekijken. Een specifieke eis die vanuit ABC-West aan de schuldenaar wordt gesteld is het feitelijk uitvoeren van zijn taken, zoals het aanvragen van een DigiD. Een eis die Humanitas stelt aan schuldenaren is dat ze zelfredzaam zijn. Bij de eis van zelfredzaamheid gaat het om een combinatie van leerbaarheid en veranderingsbereidheid van de schuldenaar. 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 een grotere financiële zelfredzaamheid, maar mogelijk niet in een volledige financiële zelfredzaamheid. Binnen het project wordt niet naar de bereikte gedragsverandering gekeken.

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

Aanbevelingen

Een aantal taken van de vrijwilligers is in de interviews niet expliciet genoemd, terwijl deze wel van belang (kunnen) zijn voor de drie schulddienstverleningsprojecten. Allereerst vertrouwen kunnen winnen van de schuldenaar: deze taak is impliciet wel benoemd. Ten tweede, beheersing van motiverende gespreksvoering. Mogelijk is het nu of op termijn nuttig of wellicht zelfs noodzakelijk om daar vrijwilligers in te trainen. Dit gebeurt nu wel al bij VONK. De vrijwilligers hoeven de techniek niet volledig te beheersen, maar door de training kennen de vrijwilligers de voordelen van motiverende gespreksvoering en kennen ze de nadelen van een verkeerde gespreksvoering. Op die manier weten de vrijwilligers hoe ze kunnen handelen in gesprek met de schuldenaar. Ten derde: volhardend zijn zodat, als de ondersteuning aan de schuldenaar soms niet geheel volgens plan verloopt, de vrijwilliger de schuldenaar kan blijven motiveren om aan zijn of haar problemen te werken.

Daarnaast is een aantal eisen aan de vrijwilligers in de interviews niet expliciet genoemd terwijl die wel van belang (kunnen) zijn voor deze en vergelijkbare projecten. Ten eerste, het doorbreken van tijdelijke niet leerbaarheid. Sommige schuldenaren zijn tijdelijk niet leerbaar bijvoorbeeld door de stress waarmee zij leven als gevolg van de financiële situatie en de schulden. Juist de persoonlijke relatie die de vrijwilligers aangaan met de schuldenaren kan deze tijdelijke niet leerbaarheid doorbreken. Het is belangrijk dat vrijwilligers de schuldenaren weer vertrouwen geven. Ook kunnen de

vrijwilligers de grenzen van de leerbaarheid van de schuldenaar ver- en herkennen en aangeven richting professional wanneer dat het geval is. Ten tweede, vervanging of aanvulling van het netwerk van de schuldenaar. De vrijwilligers kunnen tijdelijk een vervanging van of aanvulling op het netwerk van de schuldenaar zijn. Als de vrijwilligers in de ondersteuning van de schuldenaar signaleren dat de schuldenaar geen netwerk heeft, dan kunnen ze samen kijken hoe ze een netwerk voor de schuldenaar kunnen creëren. Ten derde, meegaan naar afspraken met instanties. De maatjes van VONK gaan veelal wel mee met de schuldenaren naar afspraken met professionals. Soms zijn schuldenaren het vertrouwen in de professionals verloren; doordat de maatjes meegaan naar instanties kunnen ze het vertrouwen van de schuldenaren in professionals terug brengen. Ook aan de schuldenaar zijn een paar eisen door de respondenten niet genoemd die mogelijk voor de verschillende projecten wel van belang zijn, zoals vertrouwen kunnen opbrengen in de vrijwilliger en professional, inzet tonen en openstaan voor de dienstverlening.

4.3 UITVOERING TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN DOOR DE VERSCHILLENDE ACTOREN

Hierna gaan we in op onderzoeksvraag 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?

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 één 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 het werk van de schuldenaar niet uit handen maar doet het samen met de schuldenaar. Het traject voor de vrijwilliger houdt veelal op, op het moment dat de administratie van de schuldenaar geordend is of op het moment dat 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. Ze zijn meestal tevreden over de ondersteuning die ze van de professionals en vrijwilligers krijgen. Ook stellen de schuldenaren geen eisen aan de professionals en/of vrijwilligers.

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. Het eigen netwerk wordt veelal beperkt opgevat, zeker ook door de schuldenaren zelf. Dit komt allereerst omdat de schuldenaren die komen bij de onderzochte projecten - in hun eigen perceptie en die van de professionals - niet beschikken over een voldoende sterk en/of 'gezond' netwerk. Als de betrokken schuldenaren wel een (sterk) netwerk zouden hebben dan zouden ze niet aan de voorwaarden voldoen om ondersteuning van een vrijwilliger te krijgen. Ten tweede wordt in de processen van de verschillende projecten nauwelijks gewerkt aan het creëren van een eigen netwerk voor de schuldenaren. De mate waarin dit (niet) gebeurt, verschilt wel tussen de projecten: bij Humanitas wordt niet ingezet op het creëren van een eigen netwerk. Dit komt door de kortdurende ondersteuning van de vrijwilliger. De vrijwilliger kan hoogstens de schuldenaren een paar keer wijzen op het inzetten van hun eigen netwerk. Bij VONK is 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 doordat de schuldenaren al zelf naar het Financieel Café moeten komen (het gaat dus al om een groep die eigen initiatief neemt), zijn deze schuldenaren vaak al zelfredzamer en is de kans groter dat zij al 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 oorzaken (of kan een aantal oorzaken hebben):

- 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. De schulddienstverleners of de maatschappelijk werkers brengen dit met de schuldenaar in kaart. Als blijkt dat de schuldenaar geen of geen 'gezond' of vaardig netwerk heeft, dan worden vrijwilligers ingezet om de schuldenaar te ondersteunen. Tijdens de gesprekken met de professionals, vrijwilligers en schuldenaren is gebleken dat het eigen netwerk van de schuldenaar weinig tot niet ingezet wordt. Maar in die zin is het niet verwonderlijk dat we weinig inzet van eigen netwerk hebben gezien, omdat veel van de schuldenaren die gebruik maken van de ondersteuning van vrijwilligers vanuit de verschillende projecten dat juist mede doen *omdat* ze geen of geen 'gezond' netwerk hebben.
- 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 te betrekken. 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 in alle drie de projecten onderdelen van bepaalde methoden terug te vinden, zoals van de empowerment methode 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 de schuldenaren 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 daar 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 goede voorlichting hierover geborgd wordt door de projectleider.

HOOFDSTUK 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 zogenaamde 'WhatWorks-criteria'. De nadruk ligt hierbij op: Wat doet wie en waarom?: 'wie' (welke actoren: professional, vrijwilliger, sociaal netwerk, cliënt) doet 'wat', 'waarmee' en 'hoe goed'. Dit is in de WhatWorks-criteria vertaald naar het risicoprincipe, 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 een probleem aanwezig is, maar wanneer de 'hulpvrager' het 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.

Behoeftoprincipe: 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 bijvoorbeeld beter werkzoekgedrag.

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 de taalvaardigheid, de cultuur, het leervermogen en de leerstijl van de burger. Dit principe vergt veel van zowel de opzet van de interventie, als ook en vooral van de professional.

Interventieprincipe: de interventie is zo veel 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 (en zal?) leiden tot verandering van de effectiviteit. Dat kan een grotere effectiviteit zijn, 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.

Hierna zullen we de drie projecten bestuderen aan de hand van de WhatWorks-principes.

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 de 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 de schuldenaar 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 van 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 bij 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 het 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 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 langs willen komen.

Het zou dus kunnen dat mensen die het nodig hebben niet langskomen en mensen die het niet (meer) nodig hebben 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 dan kan je stellen 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 gereed komt, is nodig voor het verdere traject van schuldhelpverlening. 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 de schuldenaren bellen met schuldeisers. Sommige maatjes leren de schuldenaren om verstandig om te gaan met geld, door ze slim boodschappen te leren doen. Het verschil kan voornamelijk worden verklaard doordat de begeleiding vanuit VONK langer duurt.

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

Binnen het Financieel Café worden mensen ondersteund in het bijspijkeren van verschillende vaardigheden zoals het lezen van de post, het sorteren van de post, het aangaan van ingewikkelde telefoongesprekken met schuldeisers en overige instanties. Ook kunnen mensen terecht met vragen over hoe zij hun vaste lasten kunnen verlagen (overstappen van provider, 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 RESPONSIVITEITSPRINCIPE

Interventie principe (Hoe?): De interventie is zoveel als 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 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 de maatjes 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 besluiten de vrijwilligers en schuldenaren elk of er een klik is en gaan vervolgens samen aan het werk bij het ordenen van de post. Bij beide projecten leggen de vrijwilligers uit, maar 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 als mogelijk zelf te doen. De professionals en vrijwilligers zijn aanwezig om hen aan te moedigen en om ruggespraak mee te houden.

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 de schuldenaar vertrouwen in de eigen capaciteiten. Bij het Financieel Café krijgen de schuldenaren vertrouwen in hun eigen capaciteiten door de gehanteerde werkwijze, namelijk ze worden gestimuleerd om zoveel mogelijk zelf te doen. Zo krijgen de schuldenaren vertrouwen dat zij bijvoorbeeld telefoongesprekken met schuldeisers of instanties zelf kunnen voeren en hun map zelf 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 een korte training in motiverende gespreksvoering, voordat ze starten als maatje. Maar het is op basis van ervaringen elders aannemelijk dat door middel van een korte training motiverende gespreksvoering het niet mogelijk is deze methodiek volledig te leren beheersen. Het ligt wel voor de hand dat de vrijwilligers effectiever zouden worden wanneer zij de methodiek wel volledig zouden beheersen en kunnen inzetten.

Ook bij het Financieel Café lijkt men niet bewust aan te sluiten bij deze effectief gebleken methoden maar worden deze ingezet waarschijnlijk vanuit lange praktijkervaring met wat wel en niet werkt. Ook hier geldt bovendien dat de methodieken niet integraal en methodisch worden toegepast maar dat – min of meer toevallig – de genoemde deelaspecten worden ‘gebruikt’. Ook hier zou de effectiviteit dus vermoedelijk verhoogd kunnen worden bij een wel 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 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 gaat weg en de paniek verdwijnt waardoor mensen zich sterker voelen. Daarnaast krijgt men meer controle over de eigen omgeving omdat de problemen overzichtelijk worden en mensen zelf stappen nemen om bijvoorbeeld betalingsregelingen te treffen.

5.5 HET INTERVENTIEPRINCIPE

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 en het niet zelfstandig kunnen, 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 van een maatje. 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 ook erg aansturen op het feit 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 mogelijk behoefte hebben aan ondersteuning door een VONK-maatje. Als de schuldenaren aangeven dat ze hier behoefte aan hebben dan worden ze aangemeld bij VONK. Ook kijkt de vrijwilligerscoördinator in het intakegesprek met de schuldenaar of hij/zij genoeg gemotiveerd is voor ondersteuning van een maatje. De aanmelding voor ondersteuning door een maatje sluit aan bij de behoeften van de klant.

Zowel bij Humanitas als VONK lijkt de ondersteuning voornamelijk een standaard doel te hebben, namelijk het op orde krijgen van de map. Dit blijkt zowel uit de interviews met de professionals, vrijwilligers en de schuldenaren. Uit de verhalen van de vrijwilligers lijkt wel naar voren te komen dat ze zoveel als mogelijk in hun attitude aansluiten bij de mogelijkheden van de klant. De VONK-maatjes sluiten daarbij zoveel mogelijk aan op de mogelijkheden van de klant en ondernemen 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 te doen. In de individuele ondersteuning zal een professional en/of een vrijwilliger zoveel als 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 wat de verschillende actoren zeggen te doen overeenkomt met hun feitelijk handelen.

Bij het Financieel Café hebben we een aantal observaties gedaan, maar onvoldoende om een betrouwbaar en valide oordeel te kunnen geven dan alleen indicatief. 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 bij de locatie waar zij werkzaam is wordt gedaan zoals zij het bedoeld heeft. Een check hierop is echter 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 dat er zeer waarschijnlijk geen eenduidige methodiek is.

5.7 HET PROFESSIONALITEITSPRINCIPE

Professionaliteitprincipe (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. Voor zover wij hebben kunnen nagaan is echter niet geborgd dat vrijwilligers daarna nog extra trainingen aangeboden krijgen. Daarnaast is uit het gesprek met de vrijwilligers gebleken dat ze in principe aan intervisie horen deel te nemen, maar dat deze al enige tijd niet plaats vindt. De vrijwilligers lijken weinig handvatten te krijgen na de introductietraining 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, omdat het volgen van extra trainingen of intervisie niet is ingebed in de begeleiding van de vrijwilligers vanuit Humanitas.

Voordat de maatjes van VONK beginnen met het begeleiden van de schuldenaren volgen zij een training bij de Vrijwilligers Academie, deze training is gericht op coachen en maatjeswerk. De maatjes krijgen voor hun start nog een specifieke training van één dag gericht op het VONK-maatjeswerk. Tijdens deze training wordt ingegaan op technieken die de maatjes kunnen inzetten bij het begeleiden van de schuldenaren. Verder is er de mogelijkheid voor maatjes om extra trainingen te volgen. Daarnaast volgen de maatjes één keer per maand verplichte intervisie, onder begeleiding van de vrijwilligerscoördinator. Op deze manier krijgen de maatjes 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 Humanitas	VONK en ABC-West	Het Financieel 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 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 zoveel als 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 en het inzetten van vrijwilligers kunnen bundelen.

In toenemende mate maken professionals binnen de schulddienstverlening gebruik van vrijwilligers en is er steeds meer het besef dat vrijwilligers veel kunnen betekenen. De professionals ervaren de vrijwilligers niet als bedreigend, omdat zij ook geen tegenstrijdige belangen zien tussen vrijwilligers en professionals. Wel hebben professionals en vrijwilligers 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 en dat de taken die vrijwilligers uitvoeren, iets toevoegen 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 vrijwilligerswerkzaamheden (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 de inzet van de vrijwilliger niet gratis is, investeren in vrijwilligers is een noodzaak. Jarenlang onderzoek naar vrijwilligerswerk heeft uitgewezen dat het van belang is dat ze op de goede gronden worden geworven. Als een grond om vrijwilligers te werven kostenbesparing is, dan 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 professionals van de manier waarop

ervaringsdeskundigen contact maken met cliënten. Ook hebben ervaringsdeskundigen een meerwaarde voor cliënten bij het bevorderen van het houden van hoop op een betere toekomst. De meerwaarde in het contact tussen ervaringsdeskundigen en cliënten zit ondermeer in op hetzelfde niveau zitten, herkenbaarheid, gemeenschappelijkheid en een inspiratiebron. De volgende rolverdeling tussen professionals en ervaringsdeskundigen wordt onderscheiden: aanvullend, opvolgend en zelfstandig. 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 geen netwerk te hebben of dat ze 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 van mensen hebben dat voor hen zorgt of kan zorgen. Deze groep wil zo lang mogelijk zichzelf kunnen redden, wil niet afhankelijk zijn van anderen of wil niet afhankelijk zijn van de mensen die dichtbij 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% 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 vanwege privacy of vanwege 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 dat er bekend is, zoals kinderen die hun ouder 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 hebben veelal geen verwachtingen over de rollen van de professional en/of vrijwilliger. Ze zijn meestal tevreden over de ondersteuning die ze van de professionals en vrijwilligers krijgen. Ook stellen de schuldenaren geen eisen aan de professionals en/of vrijwilligers. Dit kan betekenen dat de schuldenaren geen verwachtingen hebben over 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 duidelijke verwachtingen creëren bij de schuldenaren wat het doel is van het proces, wat in het proces van hen wordt verwacht en wat de andere actoren (de vrijwilligers en professionals) doen, zodat de schuldenaren weten wat ze al of niet van de vrijwilliger kunnen verwachten. 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? Daarnaast kan ook de vraag gesteld worden in welke talen dient de boodschap gecommuniceerd te worden?*
- *Is meer aandacht voor inzet 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 middel van familie, vrienden, kennissen, buurt, 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 lange termijn effecten van de inzet van vrijwilligers naast professionals? Het verdient aanbeveling om meer zicht te krijgen in de lange termijn effecten 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. Metze & 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?. *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: *Volkskrant*, 2 juni 2010.

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

BIJLAGEN

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"> • (samen) Post sorteren • (samen) Administratie op orde brengen • Uitleg geven welke post wel/niet belangrijk • Uitleg geven hoe administratie geordend kan worden • Assisteren en niet overnemen • De ondersteuning bieden die nodig is • De administratie goed ordenen • Neutraliteit bewaren naar het proces van de professional • De schuldenaar iets bijbrengen 	<ul style="list-style-type: none"> • Geduldig zijn • Doorzettingsvermogen • Luisteren en goed doorvragen • Aandacht geven • Analytisch vermogen om hoofd- en bijzaken te scheiden • Duidelijk zijn t.o.v. klant over wat je taken zijn en wat niet • Makkelijk contact maken
ABC-West en VONK	<ul style="list-style-type: none"> • Signaleren problemen bij schuldenaar en dit melden bij de schulddienstverlener • Structuur aanbrengen in de afspraak met de schuldenaar • (Samen) Post sorteren • (Samen) Administratie op orde brengen • Bellen namens of met klanten naar schuldeisers of deurwaarders • Creëren financieel overzicht • Uitleg geven hoe administratie geordend kan worden • Leren om verstandig om te gaan met geld • Maken van stappenplannen voor sorteren van de post • Ondersteunen en niet overnemen • Geen formele verantwoordelijkheid • Inhoudelijk op de hoogte zijn van het schulddienstverleningstraject 	<ul style="list-style-type: none"> • Goed luisteren • Overzicht bewaren • Geordend zijn • Meelevend zijn • In goede richting sturen, niets overnemen. • Rust creëren in het hoofd van de klant • Perspectief schetsen voor de klant • Stressbestendig • Zich houden aan afspraken met de schuldenaar • Klant weten te kalmeren • Rustig blijven • Communicatief vaardig • Niet te dominant, geen taken overnemen van de klant

<p>Het Financieel Café</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orde en rust scheppen • Mensen op gemak stellen • Ondersteunen bij administratie en telefoongesprekken • Gastheer – vrouw zijn • Ondersteunen met de post • Ondersteunen bij telefoongesprekken • Paniek wegnemen en rust brengen • Ondersteunen bij DigiD, provider etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorzettingsvermogen • Sociaal zijn • Verstand hebben van administratie en computers • Professionaliteit: op tijd komen, op tijd doorverwijzen, discretie etc. • Stevig in je schoenen staan • Eigen grenzen bewaken • Informeel contact maken • Aan afspraken houden • Kennis hebben van administratie • Niet op eigen houtje gaan werken • Vragen stellen als men iets niet weet • Aanstuurbaar zijn/feedback kunnen ontvangen
-----------------------------------	--	---

Zwart = input vrijwilliger

Rood= input professionals

Taken en eisen van/aan de schuldenaar

Projecten	Taken/verantwoordelijkheden	Eisen/kenmerken
Doras en Humanitas	<ul style="list-style-type: none"> • Men moet afspraken nakomen • Men moet gemotiveerd zijn • Men moet open staan voor begeleiding • Men moet beleefd zijn • En respect tonen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfredzaam zijn
ABC-West en VONK	<ul style="list-style-type: none"> • Gemotiveerd zijn om aan financiële problemen te werken • Openheid over stand van zaken geven • Eerlijk zijn • Zich aan afspraken houden • De administratie (willen laten) zien aan de professional en het maatje 	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke uitvoering van taken (zoals openen bankrekening)
Het Financieel Café	<ul style="list-style-type: none"> • De administratie op orde krijgen • De klant moet zaken zelf oppakken, met ondersteuning • Met financiën bezig zijn en niet bijvoorbeeld e-mail checken 	<ul style="list-style-type: none"> • Schoon zijn • Respect hebben naar andere aanwezigen • Respect hebben naar vrijwilligers/professionals

Zwart = input vrijwilliger

Rood= input professionals

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

	Vrijwilligers	Schuldenaren
Overall	<p><u>Taken/verantwoordelijkheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Administratie op orde/ordenen • Post sorteren • Orde scheppen • Ondersteuning bieden en niet overnemen • Ondersteunen bij telefoongesprekken (FC en VONK) • Uitleg geven hoe administratie geordend kan worden (Humanitas en VONK) • Klant weten te kalmeren/rustig maken (FC en VONK) <p><u>Eisen/kenmerken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatief vaardig/ sociaal zijn • Doorzettingsvermogen • Professionaliteit: bijvoorbeeld houden aan afspraken • Sociaal zijn/makkelijk contact maken • Goed luisteren (Humanitas en VONK) • Overzicht bewaren (Humanitas en VONK) 	<p><u>Taken/verantwoordelijkheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemotiveerd zijn • Open staan voor begeleiding/openheid geven over stand van zaken • Afspraken nakomen (Humanitas en VONK) <p><u>Eisen/kenmerken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect tonen (Humanitas en FC)
Projectspecifiek	<p><i>Doras – Humanitas</i></p> <p><u>Taken/verantwoordelijkheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg geven welke post wel/niet belangrijk • De ondersteuning bieden die nodig is • De administratie goed ordenen • Neutraliteit bewaren naar het proces van de professional • De schuldenaar iets bijbrengen <p><u>Eisen/kenmerken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Geduldig zijn • Goed doorvragen • Aandacht geven • Duidelijk zijn t.o.v. klant over wat je taken zijn en wat niet 	<p><i>Doras – Humanitas</i></p> <p><u>Taken/verantwoordelijkheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleefd zijn <p><u>Eisen/kenmerken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zelfredzaam zijn

	<p><i>ABC-West – VONK</i></p> <p><u>Taken/verantwoordelijkheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Signaleren problemen bij schuldenaar en dit melden bij de schulddienstverlener • Structuur aanbrengen in de afspraak met de schuldenaar • Creëren financieel overzicht • Leren om verstandig om te gaan met geld • Maken van stappenplannen voor sorteren van de post • Geen formele verantwoordelijkheid • Inhoudelijk op de hoogte zijn van het schulddienstverleningstraject <p><u>Eisen/kenmerken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Geordend zijn. • Meelevend zijn • Perspectief schetsen voor de klant • Stressbestendig <p><i>Het Financieel Café</i></p> <p><u>Taken/verantwoordelijkheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensen op gemak stellen • Gastheer – vrouw zijn • Ondersteunen met de post • Ondersteunen bij telefoongesprekken • Ondersteunen bij DigiD, provider etc. <p><u>Eisen/kenmerken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verstand hebben van administratie en computers • Stevig in je schoenen staan • Eigen grenzen bewaken • Niet op eigen houtje gaan werken • Vragen stellen als men iets niet weet • Aanstuurbaar zijn/feedback kunnen ontvangen 	<p><i>ABC-West – VONK</i></p> <p><u>Taken/verantwoordelijkheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eerlijk zijn <p><u>Eisen/kenmerken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke uitvoering van taken <p><i>Het Financieel Café</i></p> <p><u>Taken/verantwoordelijkheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De administratie op orde krijgen • Zelf zaken oppakken met ondersteuning • Met financiën bezig zijn en niet met bijvoorbeeld email checken <p><u>Eisen/kenmerken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Schoon zijn
--	---	---

Zwart = input vrijwilliger

Rood= input professionals