

## Infosheet Kosten van Thuisadministratie

Maart 2017

Wat zijn de kosten van Thuisadministratie en met welke kostenposten moet rekening worden gehouden? Hoe worden de kosten en coördinatie-uren gedekt? In deze infosheet heeft het LSTA de noodzakelijke kosten van ondersteuningstrajecten, coördinatie en vrijwillige inzet op een rij gezet. Vrijwilligers zijn niet gratis. Om kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden dienen lokale organisaties en gemeenten zich bewust te zijn dat financiële middelen nodig zijn voor onder andere coördinatie van een project, werving en selectie, begeleiding en training van vrijwilligers.

Verschillende hulpvragers hebben verschillende hulpvragen en hebben daarom verschillende ondersteuning en begeleiding nodig. Niet alle trajecten duren even lang en/of vragen evenveel ondersteuningsuren. Trainingen, kwaliteitseisen aan vrijwilligers verschillen, net als vergoedingen. Coördinatoren zetten zich betaald en/of onbetaald in.

Let op: De gemiddelden die genoemd worden zijn niet bedoeld als richtlijn! De verschillen in de kosten van Thuisadministratie tussen lokale organisaties zijn groot. Er moet altijd per lokale organisatie en per project bekeken worden welke betaalde infrastructuur nodig is en op basis daarvan een reële begroting te maken (bekijk hiervoor het [Infosheet Format Projectplan](#)).

### Inhoud

1. **Algemeen**
  2. **Hulpvragers**
    - Ordnars
    - Telefoon en internet
  3. **Vrijwilligers**
    - Trainingen
    - VOG
    - Reiskosten en onkostenvergoeding
    - (Leen)laptops en dongel
  4. **Coördinator**
    - Coördinatie-uren en kosten
    - Training/bijscholing voor coördinatoren
    - PR en werving
  5. **Organisatie**
    - Overhead
    - Registratiesysteem
    - Meetinstrumenten
  6. **Dekking**
    - Gemeente
    - Bedrijven
    - Fondsen
- Bronnen en verder lezen

### 1. Algemeen

Thuisadministratie betekent ondersteuning door vrijwilligers aan mensen met administratieve en/of financiële problemen. De ondersteuning richt zich op het ordenen van de (financiële) administratie, het opstellen van een bestedingsplan en de uitvoering van dit plan. De vrijwilliger geeft praktische informatie en voorbeelden, stimuleert en motiveert de hulpvrager om de administratie zelf op te pakken en bij te houden, inzicht en balans te krijgen in inkomsten en uitgaven.

De ondersteuning kan kortdurend of langdurend zijn. Bij complexe schulden kunnen vrijwilligers 'warm verwijzen' naar schuldhulpverlening. Dit wil zeggen: het contact leggen, een afspraak maken en zorgen dat de hulpvrager binnenkomt en geholpen wordt. Dit laatste kan betekenen dat de vrijwilliger de hulpvrager ondersteunt bij het maken van een overzicht van schuldeisers, verschuldigde bedragen, et cetera. Bij sommige organisaties ondersteunen vrijwilligers hulpvragers tijdens en/of na het schuldhulpverleningstraject.

De ondersteuning van hulpvragers met grote schulden of multi-problematiek vraagt meer vrijwillige inzet én meer aandacht van de coördinator. De complexe/precaire situatie moet worden beoordeeld, grenzen van de ondersteuning door de vrijwilliger moeten worden bewaakt en er moet contact worden gelegd en onderhouden met beroepskrachten van andere organisaties. Een vrijwilliger kan over het algemeen 1 hulpvrager met grote schulden ondersteunen of meerdere met geen of lichte schulden. Ook duurt het ondersteuningstraject van hulpvragers met grote schulden of multi-problematiek langer, waardoor het langer duurt voordat de vrijwilliger bij een andere hulpvrager kan worden ingezet. Vrijwilligers die hulpvragers ondersteunen met zwaardere problematiek, hebben meer scholingsbehoefte en vragen op hun beurt meer coördinatie en begeleiding van (een) betaalde medewerker(s) en/of de coördinator van het project.

APE Public Economics en het LSTA (2016) berekenden de gemiddelde kosten van een ondersteuningstraject voor hulpvragers met geen of lichte schulden (€ 650), zware problematische schulden (€ 800) en structureel zware problematische schulden (€ 1.300). Hierbij is rekening gehouden met bovenstaande factoren en zijn alle kosten meegenomen. De hoogte van de noodzakelijke kosten verschillen per lokale organisatie. De huurkosten voor kantoor en trainingslocaties liggen bijvoorbeeld in de Randstad hoger dan de huurkosten in andere plaatsen.

Volgens het APE-rapport (2016) zijn -met een gemiddeld bereik van 120 hulpvragers per organisatie en een evenredige verdeling van hulpvragers met geen of lichte, zware of structureel zware schulden- de gemiddelde kosten van een Thuisadministratieproject **€ 102.000 per jaar**. Hierin zijn alle kosten meegenomen (coördinator, overhead, trainingen, reis- en onkostenvergoedingen vrijwilligers, VOG's, etc.). Hieronder worden de verschillende kostenposten benoemd en toegelicht.

## 2. Hulpvragers

### Ordnern

Papieren liggen op stapels en vaak komen ongeopende brieven 'uit verschillende hoeken en gaten' tevoorschijn. Een geordende administratie vraagt opruimen en gestructureerd opbergen. Lokale organisaties met een Thuisadministratieproject verstrekken vaak standaard opbergmappen aan hulpvragers (ongeveer € 2,- per stuk). Bij het Nibud kunnen [tabbladen](#) besteld worden om de administratie te ordenen (€ 12,95 per set). Een enkele organisatie vraagt een vergoeding voor map en tabbladen aan de hulpvrager. Andere organisaties doneren de map aan de hulpvragers en maken in overleg met de hulpvrager een indeling. In de map kunnen ook documenten van de lokale organisatie worden opgeborgen, zoals de overeenkomst tussen de hulpvrager en de vrijwilliger/lokale organisatie.

### Telefoon en internet

Tijdens de ondersteuning kan de vrijwilliger erachter komen dat er geen werkende computer of internetverbinding aanwezig is. Ook kan de telefoon zijn afgesloten of heeft de hulpvrager geen beltegoed. Vaak gebruikt een vrijwilliger dan de eigen telefoon en declareert de kosten. Het gebruik door de vrijwilliger van de eigen computer en internet wordt niet geadviseerd in verband met privacy en overnemen van geldzaken. Zie onder 3. Vrijwilligers: (Leen)laptops en dongel.

## 3. Vrijwilligers

### Trainingen

Vanwege de kwetsbaarheid van hulpvragers, hun financiën en hun situatie, hun veiligheid en die van de vrijwilligers, is het noodzakelijk dat organisaties hun vrijwilligers (blijven) scholen. Het aanbieden van trainingen draagt er ook aan bij dat vrijwilligers zich gewaardeerd voelen en zich (langer) binden

aan de organisatie. Trainen van vrijwilligers betekent werken aan de kwaliteit van hun ondersteuning. Dit kan in de vorm van fysieke bijeenkomsten, e-learning, informatiemappen of een combinatie.

Voordat vrijwilligers aan de slag gaan krijgen zij over het algemeen een basistraining. Het Nibud ontwikkelde in 2015 -in samenwerking met Humanitas en het LSTA- een [gratis e-learning basistraining voor vrijwilligers](#), bestaande uit 2 groepsbijeenkomsten en 8 individuele online lessen.

De training kan zowel door een trainer van de lokale organisaties als door een Nibud-trainer worden gegeven voor een groep van maximaal 20 vrijwilligers. Aan het inzetten van een Nibud-trainer zijn kosten verbonden (prijs op aanvraag). Ook de trainer van de organisatie kost geld. Daarnaast moet rekening gehouden worden met het huren van een lesruimte, organiseren van de bijeenkomst en kosten voor koffie en thee tijdens de bijeenkomsten.

Voor vrijwilligers die al aan de slag zijn wordt bijscholing georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan gemeentelijke wet- en regelgeving omtrent armoede en schulddienstverlening (bijvoorbeeld regelingen voor lage inkomens, zoals bijzondere bijstand en kwijtscheldingsmogelijkheden en het Jeugdsportfonds). Andere onderwerpen voor verdiepingsbijeenkomsten kunnen zijn: landelijke wet- en regelgeving, bijstand, bewindvoering, schuldhulpverlening, incassobureaus en deurwaarders, gedragsverandering, omgaan met mensen met psychische problemen, omgaan met grenzen, etc.

Als voor verdiepingsbijeenkomsten een trainer en/of een deskundige wordt uitgenodigd, kan het zijn dat deze het 'om niet' doet. Het kan ook zijn dat een onkostenvergoeding en/of een uurtarief wordt gevraagd. Dit geldt ook voor het begeleiden van intervisie-/bijpraatgroepen.

Het Nibud heeft een aanvullend opleidingsaanbod voor vrijwilligers, zoals 'activerende gespreksvoering', 'helpen in het veld van schuldhulpverlening' en 'helpen grip op geld te krijgen'. Hieraan zijn kosten verbonden, zie [de webpagina](#) voor kosten en meer informatie.

## VOG

Binnen het vrijwilligerswerk is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) niet wettelijk verplicht. Gezien de kwetsbaarheid van de hulpvragers en hun financiën raadt het LSTA lokale organisaties aan om (nieuwe) vrijwilligers een VOG te vragen (kosten voor rekening van de organisatie). Met ingang van 1 maart 2016 is de prijs van een VOG voor vrijwilligers omhoog gegaan van € 30,05 naar € 41,35. De Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) heeft aangegeven, dat de prijsverhoging op gespannen voet staat met de veiligheid en kwaliteit van het vrijwilligerswerk. Diverse brancheorganisaties maken zich zorgen; zij krijgen signalen dat veel organisaties die met vrijwilligers werken geen VOG zullen aanvragen door de prijsstijging. Het is belangrijk dat lokale organisaties met de gemeente de noodzaak van de VOG's en bijbehorende kosten bespreken.

Op [de website van Justis](#) vind je het aanvraagformulier en screeningsprofielen voor het verkrijgen van een VOG.

## Reiskosten en onkostenvergoeding

Vrijwilligers declareren (via een declaratieformulier) hun reiskosten en onkosten voor bijvoorbeeld gebruik van telefoon en/of internet. Kosten verschillen per vrijwilliger, gebruik vervoersmiddel, af te leggen afstanden, etc.

Niet alle vrijwilligers declareren hun onkosten.

## (Leen)laptops en dongel

Een regelmatig voorkomend probleem is het ontbreken van een computer en/of internet bij de hulpvrager thuis. Veel zaken moeten tegenwoordig online geregeld worden (bijv. via DigiD). Om (al dan niet opzettelijk) onrechtmatig gebruik van de gegevens te voorkomen, is het onwenselijk dat vrijwilligers inloggegevens mee naar huis nemen. Er kan afgesproken worden dat de vrijwilliger samen met de hulpvrager naar een plek gaat waar computer en internet beschikbaar zijn, bijvoorbeeld bij de openbare bibliotheek of de lokale organisatie. Daar kan de hulpvrager zelf de benodigde online handelingen doen of formulieren invullen. Als dit bij de organisatie kan dan heeft de coördinator beter zicht op het naleven van gedragsregels m.b.t. de bescherming van persoonsgegevens en dat eventuele kopieën bijvoorbeeld minder snel in onbedoelde handen kunnen vallen. Een computer en internet moet hier wel voor beschikbaar zijn bij de lokale organisatie.

Er zijn doelgroepen waarbij de mobiliteit een obstakel vormt. Bovendien betekent het gaan naar een andere locatie reiskosten en -tijd, voor hulpvrager en vrijwilliger.

Het gebeurt dat vrijwilligers hun laptop meenemen naar de hulpvrager, om de financiële administratie digitaal te ordenen en/of online zaken te kunnen regelen met de hulpvrager. Het is dan raadzaam hen een leenlaptop van het Thuisadministratieproject te laten gebruiken. Na afloop van de ondersteuning wordt de laptop teruggegeven aan de organisatie. De vrijwilliger beschikt dan niet langer dan nodig over de persoonsgegevens van de hulpvrager.

Als de hulpvrager thuis geen internet heeft, is het zaak naast de leenlaptop een dongel met abonnement beschikbaar te stellen.

Het is aan de lokale organisatie om te beoordelen welke voorzieningen nodig zijn. Organisaties die ouderen als doelgroep hebben, zullen bij dit onderdeel waarschijnlijk meer kosten (moeten) maken.

#### 4. Coördinator

##### Coördinatie-uren en kosten

De meeste middelen van een Thuisadministratieproject worden besteed aan coördinatie. Er is een vaste coördinator van het project nodig die over professionele vaardigheden beschikt. Vaardigheden om te beoordelen of hulpvragers voldoende ondersteund kunnen worden en of vrijwilligers geschikt zijn hen te ondersteunen. Vaardigheden om de samenwerking. Een betaalde coördinator kan de continuïteit van het project waarborgen. Continuïteit van het project en de ondersteuning is van belang, onder andere om de kwaliteit te borgen, vrijwilligers te binden en de samenwerking in de keten te optimaliseren.

Het gemiddeld aantal coördinatoren per Thuisadministratieproject was zowel in 2013 als in 2014 1,5 (LSTA-rapport ['Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers in Nederland'](#) uit 2016). Dit zegt weinig over het aantal fte.

Het LSTA vroeg coördinatoren van zes organisaties naar aantal betaalde en onbetaalde uren die zij voor het project inzetten en de jaarlijkse kosten van het project. Zie het resultaat in onderstaand gevarieerd overzicht. *Dit is bedoeld om een beeld te geven. Het zijn géén algemene gemiddelden.*

Het kleinste project moet het doen met 3 betaalde en 9 vrijwillige coördinatie-uren per week en € 13.000 op jaarbasis en het grootste project heeft 52 betaalde coördinatie-uren en een jaarbegroting van bijna € 190.000. De uurprijs voor coördinatoren varieert tussen € 68 en € 87 (inclusief overhead).

Coördinatie- uren Betaald	Coördinatie-uren onbetaald	Totaal kosten coördinator	Totaal kosten project
3	9	12.500	13.000
12	10	52.000	55.000
18	1		34.000
40	0	72.000	75.000
48	0		163.500
52	0		188.500
<b>Gemiddeld* 29</b>	<b>Gemiddeld* 3</b>		<b>Gemiddeld* 88.000</b>

\* Gemiddelden gelden voor de 6 lokale organisaties die het LSTA inzicht hebben gegeven in de coördinatie-uren en kosten.

Het kleinste project ondersteunt op jaarbasis 40 hulpvragers. Het grootste project ondersteunt meer dan 240 hulpvragers. De vergelijking van het aantal ondersteunde hulpvragers tegenover het budget kan niet een-op-een worden gelegd. De ondersteuningsduur verschilt per hulpvrager en is afhankelijk van de complexiteit van diens situatie. De duur verschilt ook per (lokale) organisatie en is afhankelijk van de doelgroep waarvoor is gekozen, welk doel de organisatie met de hulpvragers wil bereiken en het beleid van de lokale organisatie en/of gemeente/financier(s) van het project.

Taken van de coördinator zijn: werven en selecteren van vrijwilligers, hun scholing en begeleiding, intakes met hulpvragers, koppeling van hulpvrager en vrijwilliger, monitoren van de voortgang van een traject, algemene coördinatie van het project, afstemming met andere organisaties.

Bijna alle lokale organisaties hebben een betaalde coördinator. Daarnaast kunnen ook vrijwillige coördinatoren worden ingezet voor (deel)taken, bijvoorbeeld voor het doen van intakes en/of koppelen van een hulpvrager aan een vrijwilliger.

Bij het LSTA zijn zowel organisaties bekend die gestopt zijn met werken met vrijwillige coördinatoren als organisaties die juist het inzetten van vrijwillige coördinatoren initiëren.

### **Training/bijstelling voor coördinatoren**

Er is geen basistraining voor (startende) coördinatoren. Coördinatoren houden hun kennis op peil door trainingen, bijeenkomsten of congresbezoek. Verschillende organisaties bieden trainingen, opleidingen of organiseren bijeenkomsten. Kosten variëren.

Nibud : [Nibud opleidingen](#)  
 Schuldingo : [Opleidingen](#)  
 Divosa : [Opleidingen](#) en [bijeenkomsten](#)  
 Movisie : [Trainingen](#)  
 Zorg en Welzijn : [Congressen](#)

### **PR en Werving**

Het werven van vrijwilligers en/of hulpvragers kan door het laten drukken en verspreiden van folders. Ook advertenties in huis-aan-huisbladen of in nieuwsbrieven of op websites kan voor nieuwe vrijwilligers (en hulpvragers) zorgen. Dit kost geld en tijd van de coördinator of anderen. Het is raadzaam hiervoor een bedrag in de begroting op te nemen.

Goede PR/reclame is een vak. Kijk of iemand of een bedrijf in het netwerk te vinden is die deskundig is en de coördinator/organisatie tegen een lage vergoeding of zelf 'om niet' wil bijstaan.

## **5. Organisatie**

### **Overhead**

De (betaalde) coördinator heeft een eigen werkplek, computer en telefoon nodig. Onder overhead vallen ook kantoorkosten (gebruik printer, kopieerapparaat), gebruik overlegruimte en ICT verstaan. Ook aan beveiligingstechnologie zijn kosten verbonden. Volgens de richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens moet van verwerking van persoonsgegevens worden afgezien als het realiseren van het vereiste beveiligingsniveau niet mogelijk is. Zie [infosheet Wet Bescherming Persoonsgegevens](#).

### **Registratiesysteem**

Voor het bijhouden van koppelingen (hulpvrager-vrijwilliger) en voortgang ondersteuningstrajecten is een registratiesysteem nodig. Voor vrijwilligers is het bruikbaar om daarin toegang te hebben tot de mappen van de hulpvragers die zij ondersteunen. Privacy van de hulpvragers is en blijft een aandachtspunt. Dit kan ondervangen worden door te werken met gescheiden lijsten met namen en codes. Voor kleine organisaties zijn reeds bestaande cliëntregistratiesystemen vaak te groot en te duur. Het ontwikkelen van een eigen registratiesysteem (bijvoorbeeld in Excel) en bijhouden van de gegevens kost de coördinator (en de vrijwilligers) tijd.

### **Meetinstrumenten**

De vraag om resultaten in kaart te brengen neemt toe. Lokale organisaties kunnen de dienstverlening verbeteren door meer zicht te krijgen op de resultaten. Bovendien is met dit inzicht de besteding van de middelen te verantwoorden. Afhankelijk van het meetinstrument en de tijdsbesteding (van coördinator en vrijwilligers) zijn hier kosten mee gemoeid.

Zie [infosheet Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie](#) voor verschillende meetinstrumenten.

Het [meetinstrument mijnBudgetSter](#) geeft inzicht in de situatie van de hulpvrager en verandering op 8 items die verband houden met financiële problemen. Voor het gebruik van het dashboard en boekjes

moet, voor 30 vrijwilligers die samen 100 mensen ondersteunen, uitgegaan worden van € 1.010,- per jaar. Kosten zijn afhankelijk van aantal vrijwilligers en hulpvragers dat gebruik maakt van het instrument.

## 6. Dekking

### Gemeente

De gemeente is voor de meeste lokale organisaties de belangrijkste subsidieverstrekker. Bekijk het beleid van de gemeente op vrijwilligerswerk en schuldhulpverlening. Iedere vier jaar stellen gemeenten volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) een beleidsplan op. In het plan wordt opgenomen hoe vrijwilligers, die zorg en ondersteuning bieden aan kwetsbare burgers, gestimuleerd en versterkt worden (o.a. via subsidies). Lokale organisaties kunnen ook via andere beleidsterreinen en plannen subsidies ontvangen.

Om aanspraak te maken op gemeentesubsidie(s), is het raadzaam met andere financiële dienst-/ hulpverleners de krachten te bundelen en samen met de gemeente in gesprek te gaan.

**Iedere euro investering in Thuisadministratie levert de gemeente, maatschappij en bedrijven bijna twee euro op!**

Overleg met een wethouder of een ambtenaar kan een positief effect hebben. In een gesprek kunnen de verschillende subsidiemogelijkheden worden verduidelijkt. Maak bij persoonlijke contacten duidelijk dat het werk van de vrijwilligers meerwaarde heeft en in veel gevallen de gemeenschap veel geld bespaart. Verwezen kan worden naar het LSTA rapport '[Economische effecten van Thuisadministratie](#)', opgesteld in samenwerking met onderzoeks- en adviesbureau APE. Uit dit rapport blijkt dat iedere euro investering in Thuisadministratie bijna twee euro oplevert. Bij het rapport is ook een rekentool uitgebracht, waarmee per gemeente een analyse kan worden gemaakt.

### Bedrijven

Voor bedrijven kan het interessant zijn om betrokken te worden bij het Thuisadministratieproject. Ten *eerste* door klanten met betalingsachterstanden te wijzen op de (lokale) ondersteuning. Denk aan organisaties die baat hebben bij schuldpreventie, zoals woningcorporaties, nutsbedrijven en telecombedrijven. Ten *tweede* door hun werknemers met administratieve en/of financiële problemen te helpen, middels voorlichting of ondersteuning door een Thuisadministratievrijwilliger. Ten *derde* door bij te dragen in het kader van Maatschappelijk Verantwoord (of Betrokken) Ondernemen (MVO of MBO). Bedrijven kunnen financieel bijdragen en 'in natura' door bijvoorbeeld hun medewerkers in de gelegenheid te stellen vrijwilligerswerk te doen of door een gastspreker of ruimte ter beschikking te stellen. Zij kunnen ook ondersteunen bij de bekendmaking van het project, door bij te dragen aan de algemene communicatie, folders en advertenties op te maken of te drukken en/of aan gerichte werving vrijwilligers en/of hulpvragers.

Lokale organisaties kunnen [een sponsorprogramma voor bedrijven](#) opstellen.

### Fondsen

Er zijn particuliere fondsen die subsidies geven aan projecten gericht op schuldpreventie en/of ondersteuning van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Ieder fonds heeft haar eigen criteria voor het toekennen van bijdragen. Particuliere fondsen doen vaak niet aan structurele financiering (voor exploitatiekosten). Enkele particulieren fondsen geven alleen subsidie aan goede doelen of initiatieven in de eigen regio. Andere fondsen financieren specifieke pilots. Als u een startsubsidie vraagt, toon het belang (en draagvlak) aan, bekijk of cofinanciering mogelijk is en bedenk goed hoe het project zich ná deze startperiode financieel gaat bedruipen. Een realistisch (aantoonbaar) vervolg (en draagvlak) maakt verstrekking kansrijker.

### Bronnen en verder lezen:

[APE Rapport 'Economisch Rendement van Thuisadministratie', 2016.](#)

[APE Rekenmodel 2016.](#)

[LSTA rapport 'Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers in Nederland' 2016.](#)