

Infosheet Programma van eisen voor trainingen

Juli 2017

Om hulpvragers goed te kunnen ondersteunen, is het noodzakelijk dat ondersteuners weten wat ze wel en beslist niet moeten doen en hoe ze hulpvragers effectief ondersteunen.

Verschillende hulpvragers hebben verschillende hulpvragen en hebben daarom verschillende ondersteuning nodig. In de praktijk is een keten van organisaties betrokken, die mensen ondersteunen van vroegsignalering tot nazorg, met grote en kleine problematiek.

Financiën is naast een gevoelig onderwerp vaak ook een complex gebeuren en de hulpvragers zijn vaak kwetsbaar. Daarom is het noodzakelijk dat geschoolde vrijwilligers worden ingezet die daarbij ondersteund en begeleid worden door een deskundige coördinator.

In dit infosheet zet het LSTA op een rij waar aan te denken bij deskundigheidsbevordering en kwaliteit. Het is bedoeld voor coördinatoren van lokale organisaties die vrijwilligers aansturen en begeleiden om hulpvragers (tijdelijk) te ondersteunen bij het (weer) ordenen van de administratie en financieel redzaam/redzamer worden.

Inhoud

1. Functie omschrijvingen
 - 1.1. Functie omschrijving coördinator
 - 1.2. Functie omschrijving vrijwilliger
2. Basistraining
 - 2.1. Basistraining voor coördinatoren
 - 2.2. Basistraining voor vrijwilligers
3. Aanvullende scholing
 - 3.1. Informatiebijeenkomsten
 - 3.2. Verdiepingsbijeenkomsten
 - 3.3. Intervisie
 - 3.4. Instrumenten inzetten
4. Trainers en ondersteunende organisaties
5. Verder lezen en bronnen

1. Functie omschrijvingen

De organisatie is verantwoordelijk voor de veiligheid van hulpvragers, vrijwilligers en coördinatoren. De organisatie bepaalt waarom welke hulpvragers met welke hulpvragen in welke situaties bij de organisatie terecht kunnen. De organisatie zorgt voor een goede infrastructuur en randvoorwaarden, zoals gekwalificeerde coördinator(en) met voldoende ondersteunings- en begeleidingsuren, adequate werving en selectie van vrijwilligers, budget voor voldoende (bij)scholing en onkostenvergoedingen.

Welke kennis en vaardigheden moet de coördinator en de vrijwilliger hebben? Wat voegt een training toe en wat moet een coördinator of vrijwilliger kunnen? Voor het bepalen en

vaststellen van het trainingsaanbod voor coördinatoren en vrijwilligers is een goede functie omschrijving van belang. Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van coördinatoren en vrijwilligers?

1.1 Functie omschrijving coördinator

Coördinatoren Thuisadministratie beschikken over specifieke deskundigheden, zoals vrijwilligers kunnen begeleiden en aansturen, sociaal vaardig zijn en kunnen improviseren, kennis hebben van en affiniteit hebben met financieel gedrag en financiële administratie. De coördinator is de 'linking pin' tussen hulpvragers en de vrijwilligers.

Op basis van hun ervaringen met hulpvragers kan blijken dat vrijwilligers meer willen leren om het vrijwilligerswerk goed of beter te kunnen uitvoeren. De coördinator bekijkt hoe en op welke manier dat wordt opgepakt.

De coördinator heeft zowel een interne als een externe rol.

Intern: De coördinator screent, coacht en stuurt de vrijwilligers, bij het ondersteunen van hulpvragers. Via schriftelijke en/of mondelinge rapportages zijn de ondersteuningstrajecten te volgen en kan de coördinator bij signalen en/of knelpunten interveniëren. Om vrijwilligers goed bij te kunnen staan ondersteunen coördinatoren (meestal) zelf geen hulpvragers.

De coördinator is bereikbaar voor zowel vrijwilligers als hulpvragers en verantwoordt werkzaamheden en ontwikkelingen naar de eigen leidinggevende. Bij Humanitas is er altijd een leidinggevende/een eindverantwoordelijke binnen de afdeling (bestuursvoorzitter of portefeuillehouder Thuisadministratie), met ondersteuning vanuit de werkorganisatie. Er zijn ook lokale organisaties met vrijwillige coördinatoren zonder een leidinggevende. Als er collega's zijn wordt daar mee afgestemd. Soms worden casussen (ook) afgestemd met beleidsambtenaren of zelfs met de portefeuillehouder.

De coördinator draagt ook zorg voor de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers.

Extern: de coördinator houdt contact met, stemt af en werkt samen met (lokale/regionale) instanties in het werkgebied, zoals andere organisaties in de keten, de gemeente (Armoede en Schuldhulpverlening), de Belastingdienst en bedrijven (met name in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en (soms) ook in kader van vroegsignalering en schuldpreventie bij hun werknemers en klanten).

De lokale organisatie maakt, via de leidinggevende en op basis van een beleidsplan, duidelijke afspraken met de coördinator. Zie voor het opstellen van een beleidsplan het LSTA infosheet Format projectplan. Als er meerdere (betaalde en/of vrijwillige) coördinatoren zijn, dient er afstemming te zijn over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Wie stelt bijvoorbeeld de begroting op en geeft aan welk budget waaraan besteed wordt? Wie maakt jaarlijks een inhoudelijk verslag? Is (een van) de coördinator(en) verantwoordelijk voor het werven, selecteren en aannemen van vrijwilligers? Gebeurt dat op basis van een duidelijke visie op de ondersteuning door en de taakomschrijving van de vrijwilligers? Lopen de (onkosten) vergoedingen voor vrijwilligers via (een van) de coördinator(en)?

De functie-eisen van de coördinatoren (en aanvullende scholing) zijn afhankelijk van de taken en verantwoordelijkheden. De organisatie/leidinggevende is altijd eindverantwoordelijk. Het is dan ook belangrijk dat er een structureel overleg is tussen de coördinator en diens leidinggevende, om de kwaliteit van de dienstverlening te volgen en zo nodig bij te stellen.

Functie-eisen van de coördinator:

Algemeen:

- Kent en onderschrijft de visie van de organisatie op Thuisadministratie, (h)erkent de randvoorwaarden (bijvoorbeeld het beleid van de gemeente) en kan beleidsmatig denken.
- Is toegankelijk en betrouwbaar, heeft een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- Kan omgaan met vertrouwelijke informatie.

Kennis:

- Weet wat er nodig is voor een gezonde financiële (huishoud)administratie.
- Weet wat vrijwilligers drijft en motiveert.
- Kent de landelijke wet- en regelgeving (up-to-date) omtrent schulden (schuldhulpverlening, registratie, schuldeisers (incasso, deurwaarders, etc.), bewindvoering), Wmo, Wet bescherming persoonsgegevens.
- Kent de gemeentelijke wet- en regelgeving (up-to-date) omtrent armoede en schulden, schulddienstverlening (bijv. toelatingseisen), sociale uitsluiting, Wmo en vrijwilligersbeleid.
- Kent de sociale kaart in het werkgebied.
- (Onder)kent de do's en don'ts en grenzen aan de ondersteuning.
- Kent de mogelijke oorzaken en gevolgen van financiële wanorde, aanpalende (psychische/cognitieve) problematiek en schaarste (zie 3.2). Weet welke gespreksvaardigheden wanneer in te zetten en wat stimuleert of (onbedoeld) demotiveert.
- Weet wat de drie psychologische basisbehoeften betekenen voor de basishouding van vrijwilligers (zie 3.2).

Competenties en vaardigheden:

- De coördinator is oprecht geïnteresseerd in mensen (zowel hulpvragers als vrijwilligers) en heeft mensenkennis: herkent kwaliteiten en (sociale) vaardigheden, drijfveren en waarden, valkuilen en kwetsbaarheden bij hulpvragers en vrijwilligers.
- Kan de hulpvraag en het lerend vermogen van de hulpvrager inschatten en op basis daarvan een goede match maken van de hulpvrager met een vrijwilliger dan wel verwijzen naar een andere organisatie (in de keten).
- Kan vrijwilligers (bege)leiden en aansturen, grenzen stellen en bewaken, durft nee te zeggen en kan prioriteiten stellen, kan randvoorwaarden bewaken, heeft basis didactische vaardigheden (voor introductiecursus en andere bijeenkomsten met vrijwilligers), kan relativeren en improviseren en bedenkt oplossingen.

- Is communicatief vaardig (zowel mondeling als schriftelijk), kan omgaan met weerstand en (h)erkent wensen en mogelijkheden bij andere organisaties in de keten en is in staat ethische dilemma's en andere problemen bespreekbaar te maken.
- Is reflectief en analytisch (kan overstijgend denken), kan monitoren en evalueren, kan gestructureerd werken en rapportages opstellen, bijhouden en voortgang bewaken, beheerst de Nederlandse taal en heeft kennis van ICT.

Ook in de Handreiking Kwaliteitsborging staat een taak (en functie-)omschrijving van een coördinator Thuisadministratie.

1.2 Functie omschrijving vrijwilligers

Vrijwilligers kiezen voor dit werk, zij willen hun energie en competenties inzetten voor hun medemens. Ze zijn onbetaalbaar maar worden niet betaald.

De organisatie heeft bepaald welke hulpvragers met welke hulpvragen in welke situaties bij de organisatie terecht kunnen, welke rol vrijwilligers daarbij kunnen hebben, wat vrijwilligers van de organisatie mogen verwachten (zoals begeleiding, basis- en bijscholing en vergoeding van hun onkosten) en wat van hen verwacht wordt.

De taak van vrijwilligers is de hulpvragers te ondersteunen bij hun financiële administratie met als doel de financiële (zelf)redzaamheid te vergroten en hen (weer) de regie te laten krijgen over hun financiële huishouding.

Steeds duidelijker wordt dat het noodzakelijk is in de begeleiding en ondersteuning aandacht te besteden aan gedrag, naast kennis en vaardigheden. Het is belangrijk dat de vrijwilliger weet welke vragen en ondersteuning de hulpvrager verder brengen en stimuleren en welke vragen de hulpvrager onbedoeld 'het putje in praten'. Een vrijwilliger heeft coachende vaardigheden nodig.

Afhankelijk van de hulpvrager en diens hulpvraag kan van de vrijwilliger verwacht worden zich bezig te houden met ondersteunen bij het ordenen (en op orde houden) van de financiële administratie, het creëren van overzicht en inzicht in inkomsten, uitgaven en schulden, het maken van een budgetplan, het onderzoeken of er gebruik wordt gemaakt van voorzieningen en regelingen en de hulpvrager hierin wegwijs maken, het aanvragen en invullen van formulieren, het verwijzen naar schuldhulpverlening (of andere organisaties). Het is belangrijk dat de vrijwilliger naast successen in het ondersteuningstraject ook knelpunten en signalen doorgeeft aan de coördinator.

Afhankelijk van de hulpvragers en hun hulpvraag kan het noodzakelijk zijn dat vrijwilligers samenwerken met betaalde medewerkers. Het is belangrijk dat alle betrokkenen zich realiseren wat ieders meerwaarde is, waar ze elkaar aanvullen en kunnen versterken.

Functie-eisen van de vrijwilliger:

Algemeen:

De vrijwilliger heeft een positieve basishouding, benadert de ander met respect en staat open voor andere normen en waarden, stelt het belang van de hulpvrager voorop en gelooft in diens eigen kunnen.

Is bereid een vrijwilligersovereenkomst te tekenen, te rapporteren over de vorderingen van het traject. Is toegankelijk en betrouwbaar, heeft een VOG en kan omgaan met vertrouwelijke informatie.

Kennis:

- De vrijwilliger kent de sociale kaart of wil en kan zich die informatie eigen maken.
- Is (digi)taal- en rekenvaardig.

Competenties/vaardigheden

- Heeft affiniteit en/of ervaring met administratieve zaken.
- Is sociaal vaardig, empathisch en kan relativeren.
- Kan inschatten wat haalbare doelen zijn, (h)erkent kwaliteiten en kwetsbaarheden, weerstand en leerbehoeften.
- Kan overzichtelijk werken en structuur aanbrengen.
- Kan eigen drijfveren en motivatie voor dit vrijwilligerswerk benoemen (van belang bij de screening om te beoordelen of de vrijwilliger past bij de hulpvragers).
- Wil leren van en reflecteren met de coördinator(en) en collega-vrijwilligers.

2. Basistraining

Het LSTA vindt een basis aan scholing een vereiste voor vrijwilligers, gezien de aard van de ondersteuning en doelgroep. Verkeerde ondersteuning kan immers nare gevolgen hebben. Daarnaast biedt een basistraining de mogelijkheid om de nieuwe vrijwilliger te leren kennen en in te schatten of het vrijwilligerswerk wel past bij de wensen en verwachtingen van de vrijwilliger. Aangeraden wordt om

systematisch bij te houden welke trainingen een vrijwilliger wanneer heeft gevolgd. Zo kan de deskundigheidsbevordering in beeld worden gebracht. Dit biedt een handvat om de kwaliteit van de ondersteuning te bespreken en terug te koppelen naar financiers en om goed en verantwoord te matchen bij hulpvragers met extra kwetsbaarheden of een zwaardere hulpvraag.

2.1. Basistraining voor coördinatoren

Er is (nog) geen (landelijke) basistraining voor coördinatoren. Humanitas heeft een modulaire training ontwikkeld (blended vorm: combinatie van online en live trainingen; opgebouwd in 5 sessies).

LSTA zal met Humanitas bespreken of deze ook voor anderen toegankelijk is. Als dat niet kan dan wordt uitgezocht of een landelijke basistraining ontwikkeld kan worden.

Coördinatoren worden geselecteerd op basis van het functieprofiel en vervolgens, indien wenselijk, bijgeschoold op onderdelen.

Onderwerpen voor een basistraining kunnen zijn:

- Hoe vrijwilligers te werven en selecteren (screenen).
- Hoe vrijwilligers te begeleiden (d.w.z. motiveren, stimuleren en aansturen).
- Hoe met hulpvragers het gesprek zo te voeren dat de hulpvraag, de wensen en mogelijkheden duidelijk zijn, op basis waarvan te bekijken of de hulpvrager door een vrijwilliger van de organisatie kan worden ondersteund of dat deze (warm) doorverwezen moet worden.
- De criteria op basis waarvan een hulpvrager en een vrijwilliger gekoppeld worden.
- Het belang van het samen met andere organisaties in het werkgebied een sluitende keten te vormen (en onderling te verwijzen), waarbij een actuele sociale kaart nodig is.
- Hoe het samenwerken (het samenspel) van betaalde krachten (formeel) en vrijwilligers (informeel) te stimuleren.
- Het herkennen van knelpunten en oplossingen/kansen zien.

2.2. Basistraining voor vrijwilligers

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

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

Een basistraining stelt vrijwilligers in staat te ervaren met welke hulpvragers, hulpvragen en situaties zij te maken gaan krijgen en wat dan -in het belang van de hulpvragers, henzelf en de organisatie- wel en beslist niet te doen.

De inhoud van de training is vanzelfsprekend afhankelijk van de hulpvragers die door de vrijwilligers ondersteund worden en hun situatie. Is de hulpvrager leerbaar of niet leerbaar, is er sprake van psychische problematiek en/of laaggeletterdheid (en laaggecijferdheid)? Daarnaast speelt de duur van ondersteuning een rol: kort of lang, eenvoudig of intensief, vooral ordenen en kijken naar voorliggende voorzieningen en hulp bij formulieren of ook motiveren en stimuleren.

Er zijn organisaties waar vrijwilligers tijdens de sollicitatiegesprekken van de coördinatoren horen dat de algemene, basistraining verplicht is (naast een VOG-verklaring), voordat ze aan de slag mogen met de kwetsbare doelgroep. Vrijwilligers voelen zich door de training sterker bij het ondersteunen van hulpvragers en zij voelen zich serieus genomen. Dit hoorden wij ook expliciet terug van Humanitas. Ook werd aangegeven dat het een waardevolle investering is in vrijwilligers, het een borging van de kwaliteit betekent, plus zorgt voor structuur, methodisch werken en uniformiteit.

Er zijn ook coördinatoren (en/of hun organisaties) die een training zien als belasting voor vrijwilligers, het vraagt immers tijd, welke niet besteed kan worden aan het ondersteunen van hulpvragers. Het is de vraag of coördinatoren deze keuze voor vrijwilligers maken of dat vrijwilligers dat zelf ook zo zien en ervaren.

Er zijn ook organisaties die de noodzaak van een basistraining onvoldoende onder de aandacht kunnen brengen bij hun financiers.

Inhoud basistraining:

In de basistraining komt in ieder geval aan bod de stappen die met de hulpvrager gezet moeten worden om de huishoudelijke administratie te ordenen, inzicht te krijgen in inkomsten en uitgaven, balans aan te brengen en duidelijk te krijgen of er sprake is van (problematische) schulden. Andere onderwerpen die aan bod komen:

- Grenzen aan de ondersteuning (zoals vastgelegd in het beleidsplan) en hoe deze te bewaken. Of en zo ja wanneer een andere ondersteuner/deskundige erbij moet komen dan wel wanneer de hulpvrager verwezen moet worden (bijv. naar schuldhulpverlening). Als hier sprake van is dan meldt de vrijwilliger dit altijd aan de coördinator en die beoordeelt of de vrijwilliger hierin een taak heeft.
- De sociale kaart van andere organisaties in de keten van schuldhulpverlening en de gemeentelijke afdelingen.
- De (basis)informatie van landelijke wet- en regelgeving omtrent inkomensvoorzieningen (toeslagen etc.) en schulden (schuldhulpverlening en -registratie, schuldeisers, zoals incassobureaus en deurwaarders) en bewindvoering.
- Informatie over gemeentelijke wet- en regelgeving omtrent armoede en schulddienstverlening (bijvoorbeeld voorwaarden voor uitkering, toelatingseisen voor schuldhulp) en over gemeentelijke regelingen voor lage inkomens (zoals jeugdsportfonds en bijzondere bijstand, mogelijkheden tot kwijtschelding van gemeentelijke belasting).
- Kennis van gedragsverandering en motiverende gesprekstechnieken.

Er is steeds meer aanbod in (gratis) online-trainingen/modules, bijvoorbeeld in de [Humanitas Academie](#) over: Grenzen stellen, Omgaan met emoties, Versterkende gesprekken voeren, Empowerment, Netwerken versterken en Vrijwilligers begeleiden.

Het voordeel van online-trainingen is dat vrijwilligers zelf kunnen bepalen wanneer ze hiermee aan de slag gaan. Het blijft belangrijk de opgedane 'kennis' met elkaar te bespreken en te oefenen tijdens fysieke bijeenkomsten.

Het Nibud heeft in 2015 met een gift van de Rabobank Foundation, samen met Humanitas en het LSTA, een basistraining voor vrijwilligers ontwikkeld. Deze basistraining is een combinatie van een online training (8 gratis lessen) met zowel aan het begin als aan het eind een groepsbijeenkomst. Deze duurt 3,5 uur en hiervoor is een gratis handleiding beschikbaar. Organisaties kunnen zelf een trainer inzetten of een trainer inhuren via het Nibud.

Na de eerste groepsbijeenkomst volgen de vrijwilligers de lessen, op voor hen geschikte momenten.

Les 1 Budgetteren. Vier-stappen-grip-op-geld

Les 2 Regelingen en besparen. Inzicht, beheer en keuzes maken.

Les 3 Competenties en financiële zelfredzaamheid. Gedragsverandering en motivatie.

Les 4 Geld en emotie. Zelfbeeld, financiële blauwdruk, schaarste.

Les 5 Financiële problemen. Omvang, oorzaken en risicogroepen, signalen en mogelijke acties.

Les 6 Schulden en schuldhulpverlening. Problematische schulden en mogelijke acties.

Les 7 Uw rol als vrijwilligers. Houding, omgaan met weerstand en verwijzen.

Les 8 Aan de slag! Haalbare doelen stellen en bereiken.

In de laatste groepsbijeenkomst wordt het geleerde met elkaar gedeeld en op casussen toegepast.

Het trainen van vrijwilligers betekent werken aan de kwaliteit van de ondersteuning en daarnaast het binden van vrijwilligers. Leren is één van de meest genoemde motivaties om vrijwilligerswerk te doen. Vrijwilligers ontwikkelen kwaliteiten, kennis en vaardigheden (competenties) die bijdragen aan hun persoonlijke ontwikkeling of van toepassing kunnen zijn voor hun (toekomstige) carrière.

Ook persoonlijke groei, het verdiepen of versterken van sociale contacten en uitdragen van normen en waarden zijn [motieven van vrijwilligers](#).

3. Aanvullende scholing

Permanente educatie van de vrijwilligers is een randvoorwaarde voor de borging van deskundigheid en kwaliteit. Aanvullende scholing is ook van belang om vrijwilligers te blijven boeien en binden. De bijeenkomsten bieden een goede gelegenheid om de vrijwilligers aandacht en waardering te geven. Ook kan de coördinator hierbij op een informele manier peilen en monitoren hoe het gaat met het ondersteunen van de hulpvrager en welke (leer)behoeften de vrijwilliger heeft. Aanvullende scholing kan in de vorm van informatie- of verdiepingsbijeenkomsten, werkoverleggen of intervisie.

3.1 Informatiebijeenkomsten

Veel lokale organisaties met een dienst Thuisadministratie organiseren informatiemiddagen/-avonden waar de vrijwilligers, aan de hand van een of meerdere thema's met elkaar en/of een deskundige of beroepskracht van een organisatie in de keten in gesprek gaan.

Uit het onderzoek van het LSTA 'Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers in Nederland' (2016) bleek dat de meeste organisaties 4 tot 8 keer per jaar aan vrijwilligers informatie- of verdiepingsbijeenkomsten bieden. In ditzelfde onderzoek is gevraagd of de vrijwilligers over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om de hulpvragers te ondersteunen. Hierop antwoordde 93% 'ja'. Toch bleek er uit de reacties dat er wel veel behoefte is aan aanvullende deskundigheid en wel op het gebied van:

- Up-to-date informatie over regelgeving, veranderde wet- en regelgeving in het sociaal domein, de zorg en toeslagen.
- Schuldhulpverlening en schuldsanering: hoe werkt het en wat kan je wel en wat beter niet doen in de begeleiding hiernaartoe.
- Motiverende gespreksvoering en coachvaardigheden.
- Omgaan met cliënten met multiproblematiek en psychische problemen.
- Grenzen stellen, grenzen aan vrijwilligerswerk en ethische dilemma's.

Andere onderwerpen voor informatiebijeenkomsten zijn:

- Ondersteunen van hulpvragers in ingewikkeldere situaties, met zware problematiek, mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen met psychische problemen en/of mensen met problematische schulden. Stimulansz en MEE NL hebben samen een trainingsaanbod ontwikkeld gericht op [mensen met een licht verstandelijke beperking \(LVB\) én schulden](#). Een dienst thuisadministratie kan ook een themabijeenkomst organiseren i.s.m. een lokale MEE organisatie.
- Hoe hulpvragers die niet taalvaardig zijn (laaggeletterdheid) of moeite hebben met rekenen (laaggecijferdheid) goed te ondersteunen? Meer hierover is te vinden op de website van [Taal voor het Leven](#).
- Hoe zorg ik voor inzicht, overzicht en actie? Het [Geldplan 'Kom uit de geldzorgen!'](#) is een online programma voor (vrijwilligers)organisaties die ondersteuning geven aan mensen met geldzorgen. 'Kom uit de geldzorgen!' is vanuit het Nibud ontwikkeld door Startpunt Geldzaken samen met het LSTA en diverse (vrijwilligers)organisaties die actief zijn in het werkveld van de thuisadministratie en het tegengaan van armoede en schulden. Het plan werkt in drie eenvoudige, logische stappen: QuickScan voor inzicht, Inventarisatie voor overzicht en Actieplan om aan de slag te gaan.
- Ontwikkelingen in de eigen organisatie, samenwerking met ketenpartners, registreren en meten.

Periodieke informatie- of verdiepingsbijeenkomsten bieden de gelegenheid om actualiteiten (bijv. nieuwe wet- en regelgeving) te bespreken en om dieper in te gaan op bepaalde thema's, bijv. over psychiatrische stoornissen, omgaan met grenzen, bescherming persoonsgegevens, bewindvoering, aanvragen (bijstands)uitkering, toeslagen of gemeentelijke regelingen of (het meten van) de resultaten van de dienst Thuisadministratie. Veel lokale organisaties nodigen hiervoor samenwerkingspartners of externe experts als gastspreker uit.

3.2 Verdiepingsbijeenkomsten

Sommige onderwerpen komen al aan bod in de basistraining, maar kunnen in verdiepingsbijeenkomsten uitgebreider en aan de hand van ervaringen van vrijwilligers worden behandeld. Bij het bepalen van de inhoud van verdiepingsbijeenkomsten of -trainingen voor vrijwilligers is het van belang aan te sluiten bij praktijkvoorbeelden, bij het stellen van grenzen en het belang van signalen doorgeven aan de coördinator (bijvoorbeeld: ouderenmishandeling, financieel misbruik door derden/naasten, verslavingsproblematiek). Daarnaast is het belangrijk inspiratie te halen uit boeken en wetenschappelijke onderzoeken: Bijvoorbeeld door stil te staan bij het effect van schaarste op het gedrag van mensen, door bestuderen van het boek '[Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen](#)'.

Schaarste beïnvloedt ons gedrag, het veroorzaakt stress waardoor we het overzicht verliezen en niet altijd de meest verstandige beslissingen nemen.

De dvd "[Schuldig on tour](#)" is goed te gebruiken bij een verdiepingsbijeenkomst.

Kennis van de drie psychologische basisbehoeften van de mens is van belang voor de basishouding van vrijwilligers. De drie psychologische basisbehoeften zijn aangeboren en universeel geldig (ongeacht culturele achtergrond, maatschappelijke afkomst, leeftijd, sekse en ontwikkelingsniveau). Het gaat om:

1. De basisbehoefte aan autonomie (de behoefte om keuzen te maken die passen bij wie we zijn).
2. De basisbehoefte aan betrokkenheid (de behoefte om je verbonden te voelen met anderen).
3. De basisbehoefte aan competentie (de behoefte om je kundig en bekwaam te voelen, te kunnen voldoen aan wat er van je verlangd wordt en doeltreffend met je omgeving om te kunnen gaan).

De vervulling van deze basisbehoeften - ook wel omschreven worden als het ABC van gedrag is bepalend voor ons welzijn, ons niveau van functioneren, onze motivatie iets te doen aan onze problemen en ons vermogen om ons te ontwikkelen.

Dit betekent voor de basishouding dat de ondersteuner:

- de autonomie van de hulpvrager respecteert (i.p.v. autoritair optreedt)
- gelijkwaardig samenwerkt met de hulpvrager (i.p.v. zichzelf als de deskundige presenteert)
- de hulpvrager diens eigen zienswijze ontlokt (i.p.v. ik weet wat goed voor jou is")
- empathisch reageert (i.p.v. niet geïnteresseerd in het perspectief van de ander)
- onbevooroordeeld is (i.p.v. vooringenomen)
- het geloof in eigen kunnen versterkt (i.p.v. hulpeloosheid aanleren/versterken)

Kennis van wat de cirkel van gedragsverandering¹ inhoudt en het belang van effectief communiceren en constructieve feedback geven, draagt bij aan de kwaliteit van de ondersteuning. Door Sturen op Zelfsturing, motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen kunnen hulpvragers op weg geholpen worden naar de verandering toe.

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) geeft in het rapport '[Weten is nog geen doen](#)' aan dat er een "behoorlijk verschil is tussen wat van burgers wordt verwacht en wat zij daadwerkelijk aan kunnen". Het 'doenvermogen' en de trainbaarheid daarvan wordt overschat. "Informatieverstrekking is een belangrijk instrument, maar in het realistische perspectief komt een breder palet aan sturingsmiddelen in beeld. De overheid kan inspelen op de beperkte niet-cognitieve vermogens van burgers door de keuzearchitectuur aan te passen." Bijvoorbeeld door in plaats van de standaardstudielening in te stellen op het maximaal te lenen bedrag (student moet bewust kiezen voor een lagere lening) deze in te stellen op het minimale (hogere lening is een bewuste keuze). Via de keuzearchitectuur zijn verleidingen terug te dringen, zodat mensen niet voortdurend een beroep hoeven te doen op hun zelfcontrole. Meer hierover in het boek [Nudge](#).

¹ Het transtheoretisch model van Prochaska en Diclemente (2002), ook wel stages of change model genoemd.

3.3 Intervisie

Veel organisaties gebruiken intervisie als een vorm van deskundigheidsbevordering van Thuisadministratievrijwilligers. Het is een vorm van permanente educatie. Intervisie kan een goed middel zijn om

te reflecteren op (het gebruik van) de methoden, om problemen te bespreken, en kennis en vaardigheden aan te scherpen. Tijdens de intervisie kan aan de hand van door vrijwilligers ingebrachte casussen gereflecteerd worden op vragen en dilemma's die opkomen tijdens het vrijwilligerswerk. Bijvoorbeeld: "Hoe stel ik mijn grenzen in deze situatie?" of "Is mijn hulpvrager wel gemotiveerd?" Tijdens intervisiebijeenkomsten delen vrijwilligers hun ervaringen met andere vrijwilligers.

In een groep met dezelfde vrijwilligers wordt een vraag of dilemma van één van hen besproken. Het doel is om tot oplossingen en inzichten te komen. Bij intervisie is het de bedoeling dat de anderen, via het stellen van helpende en prikkelende vragen, de casusinbrenger stimuleren vanuit diens oplossend vermogen zicht te krijgen op de vraag of het dilemma. De casusinbrenger kan ook anders gaan aankijken tegen eigen rol, gedrag en manier van werken. Maar ook over opvattingen en overtuigingen die -vaak onbewust- een rol spelen. Met de opgedane inzichten kunnen alternatieve manieren gevonden worden om iets aan te pakken.

Intervisie kan bijdragen aan de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers, maar ook aan het binden (tevredenheid) van vrijwilligers, doordat zij bij elkaar contact, steun en herkenning kunnen vinden. Het vrijwilligerswerk in de Thuisadministratie is doorgaans een vrij solistische bezigheid.

Intervisie kan een goede manier zijn om ervaringen te delen, medevrijwilligers te leren kennen en te bespreken waar men tegenaan loopt.

3.4 Instrumenten inzetten

Aanvullende training kan ook plaatsvinden om goed gebruik van meetinstrumenten (door vrijwilligers) te bevorderen. Het is belangrijk, zowel voor de organisatie zelf als voor de financiers, te weten wat de ondersteuning bij en het stimuleren van financiële (zelf)redzaamheid met de inzet van geschoolde vrijwilligers oplevert. Veel organisaties meten de output: hoeveel mensen zijn er ondersteund door hoeveel vrijwilligers? De vraag om ook de outcome in kaart te brengen neemt toe: wat betekent de ondersteuning voor hulpvragers en de maatschappij, wat is het effect? Het meten van outcome is complex en geen eenvoudige optelsom. Voor een overzicht van meetinstrumenten en toepassingen zie het LSTA infosheet [Meten van kwaliteit en resultaten](#).

Voor instrumenten als MijnBudgetSter en de Geldplannen zijn trainingen ontwikkeld voor coördinatoren en vrijwilligers, zodat deze instrumenten optimaal ingezet kunnen worden. Deze instrumenten geven hulpvragers inzicht in de eigen situatie en geven hen de mogelijkheid doelen te stellen.

Stichting Lezen & Schrijven heeft speciaal voor laaggeletterden de cursus "Voor 't zelfde geld" ontwikkeld, taalniveau 1F. In deze cursus wordt via 20 lessen geoefend met lezen, schrijven en mondelinge vaardigheden. Voor 't zelfde geld is onderdeel van het ondersteuningsprogramma [Taal voor het Leven](#).

4. Trainers en ondersteunende organisaties

Voor het trainen van vrijwilligers zijn didactische vaardigheden nodig. Is er intern geen trainer, dan kunnen organisaties hun trainingsvragen bespreken met (lokale) scholingspartijen of met collega-organisaties die op dit onderwerp zelf trainingen verzorgen.

- Het [Nibud](#) is een onafhankelijke stichting die consumenten en beroepskrachten informeert en adviseert over financiën van huishoudens. Bekijk het [opleidingsaanbod](#) of neem contact op via het [contactformulier Opleidingen](#).
- [Movisie](#) is het landelijk kennisinstituut en adviesbureau voor het sociaal domein. Met partners in het sociaal domein biedt Movisie praktijkgerichte onderzoeken en oplossingen en via de [Movisie Academie](#) gratis een groeiend aantal online cursussen.
- Er zijn gemeenten met een lokale vrijwilligersacademie of vrijwilligerscentrale of -bank. Deze richten zich naast op het matchen van vrijwilligerswerkzoekenden en aanbod van vrijwilligerswerk, ook op belangenbehartiging en deskundigheidsbevordering.

Een voorbeeld is de [Vrijwilligersacademie Amsterdam](#), opgezet om vrijwilligers te leren hoe om te gaan met kwetsbare mensen, in verschillende situaties en hoe hen effectief en veilig te ondersteunen. Zij verzorgen basistrainingen en vervolgmodes. Ook begeleiders en coördinatoren worden getraind.

- [Humanitas](#) is een landelijke vrijwilligersorganisatie met als doel dat mensen -met de tijdelijke ondersteuning door vrijwilligers- op eigen kracht iets aan hun situatie veranderen en hun leven weer zelf oppakken. Er zijn tachtig Humanitas afdelingen in het land die Thuisadministratie aanbieden. De [Humanitas Academie](#) organiseert trainingen en themabijeenkomsten door het hele land en gebruikt een combinatie van online en bijeenkomsten (blended learning).
- [SchuldHulpMaatje](#) is een initiatief van de kerken in Nederland. Hun vrijwilligers of maatjes bieden hulp aan mensen die te maken hebben met (dreigende) schulden. Elk SchuldHulpMaatje is geschoold en houdt dit op peil via het Permanent Educatie Programma.
- [Stichting De Vonk](#) (in Tilburg) leidt trainers op met de zelf ontwikkelde landelijke training "Armoede onder de loep"
- [Stichting Lezen & Schrijven](#) / Taal voor het leven



trainingen, netwerk
en kenniscentrum voor
vrijwillige hulp bij geldzaken

5. Verder lezen en bronnen

Interessante boeken

[Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen](#)

[Nudge](#)

[De dag dat Peter de deur dichttimmerde](#)

Rapporten

[De eindjes aan elkaar knopen](#)

[Weten is nog geen doen](#)

[Handreiking Kwaliteitsborging](#)

[Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers in Nederland](#)

Websites en e-learning

[Taal voor het Leven](#)

[Training voor aanpak schulden bij mensen met een licht verstandelijke beperking](#)

[Geldplan 'Kom uit de geldzorgen!'](#)

[Trainingen voor vrijwilligers Humanitas Academie](#)

LSTA Infosheets

Infosheet Intervisie met Thuisadministratievrijwilligers

Infosheet Meten van kwaliteit en resultaten

Infosheet Format Projectplan