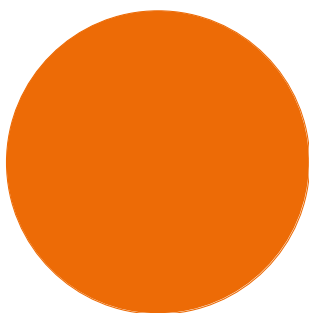
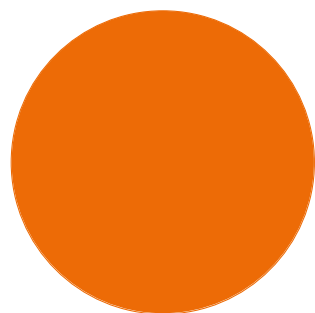
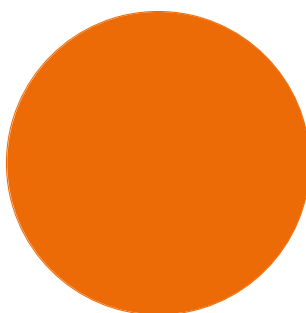
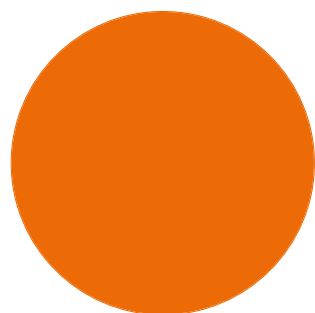


Kwaliteitsborging in de thuisadministratie

*Handreiking voor opdrachtgevers,
financiers en vrijwilligersorganisaties*



Colofon

Auteurs:

Tamara Madern

Marion Weijers

Brigitte ter Laak

Digitale uitgave, augustus 2015

© Nibud, Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting, Utrecht

Eindredactie: Juliëtte van Laanen

Vormgeving opmaak: Zodan

Deze handreiking is ontwikkeld door het Nibud en (financieel) mede mogelijk gemaakt door de Rabobank Foundation.

Deze handreiking hebben we zeer zorgvuldig samengesteld. Toch kunnen er eventuele fouten of onvolledigheden in voorkomen. Hiervoor neemt het Nibud geen aansprakelijkheid.

Niets uit deze uitgave mag u reproduceren zonder schriftelijke toestemming van het Nibud. Het gaat hierbij om druk, film, fotokopie of op andere manieren.

Voorwoord

Beste lezer,

Vrijwilligers doen veel en goed werk in de samenleving. De vrijwilligersorganisaties in de thuisadministratie zijn ook een belangrijke schakel in de keten van professionele en vrijwillige schulddienstverlening. Vrijwilligers zijn geen betaalde beroepskrachten, maar met de juiste ondersteuning en binnen de juiste kaders kunnen zij voor hulpvragers echt het verschil maken. Dat is van grote waarde in deze tijd waarin de dienstverlening in het sociaal domein op steeds meer plekken onder grote druk komt te staan.

In 2014 is het Nibud het project 'Nibud helpt vrijwilligers verder' gestart. Dit project loopt tot het najaar van 2016 en focust op deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers in de thuisadministratie en kwaliteitsborging van de ondersteuning. Dit project is mede mogelijk gemaakt door financiële steun van Rabobank Foundation en wordt in nauwe samenwerking uitgevoerd met de Vereniging Humanitas en het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA). Voor de totstandkoming van deze Handreiking hebben we deze partners gevraagd mee te lezen en ons van feedback te voorzien. Wij willen Rabobank Foundation, Vereniging Humanitas en het LSTA daarvoor hartelijk danken.

Maar een speciaal woord van dank gaat ook naar al die vrijwilligers in thuisadministratie. Zij verdienen het dat wij in hen investeren, want zij maken voor de vele kwetsbare mensen in de samenleving het verschil.

Gerjoke Wilmink, directeur Nibud

Inhoud

INLEIDING	5
Waarom deze handreiking?.....	5
Hoe is dit document opgebouwd?	5
Verklaring van gebruikte begrippen	6
1. KWALITEITSBORGING EN THUISADMINISTRATIE	8
1.1. Wat is thuisadministratie?	8
1.2. Waarom kwaliteitsborging in de thuisadministratie?	9
1.3. Randvoorwaarden kwaliteitsborging.....	9
2. CHECKLIST KWALITEITSBORGING	11
2.1. Inleiding	11
2.2. Wat kunt u met deze checklist?	11
2.3. Checklist – Kwaliteitsborging thuisadministratie.....	12
3. ACHTERGRONDEN	20
3.1. Bij deel 1 Kwaliteitsborging en thuisadministratie.....	20
3.2. Bij deel 2 Checklist Kwaliteitsborging.....	22
LITERATUURLIJST	31
BIJLAGE	32
Taak- en functieomschrijving vrijwilliger thuisadministratie	32
Taak- (en functie)omschrijving coördinator thuisadministratie	34

Inleiding

Waarom deze handreiking?

In deze handreiking gaan we het hebben over hoe u kwaliteit van ondersteuning in de thuisadministratie kunt borgen. Dit document is geschreven voor zowel publieke als private organisaties die als opdrachtgever/financier een overeenkomst willen aangaan met een of meerdere vrijwilligersorganisaties in de thuisadministratie. Het biedt de opdrachtgever/financier houvast bij de selectie van en de samenwerking met een deskundige vrijwilligersorganisatie. Daarnaast vindt het Nibud dat het ook de taak van de opdrachtgever is om te bewaken dat de kwaliteit van de interventies van vrijwilligers geborgd is. Immers leidt dat naast kwaliteit, ook tot efficiëntie, effectiviteit, inbedding en verduurzaming.

Hoewel deze handreiking primair is geschreven voor opdrachtgevers/financiers, kunnen vrijwilligersorganisaties zelf ook gebruikmaken van deze handreiking. Zij zijn immers zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de organisatie en de vrijwilligers. Vrijwilligersorganisaties die graag 'scherp' willen blijven, kunnen de handreiking gebruiken om hun organisatie te toetsen en wellicht te verbeteren.

Hoe is dit document opgebouwd?

Deze handreiking bestaat uit drie delen:

1. Deel 1 behandelt het belang en de basis van kwaliteitsborging. Daarnaast staan we stil bij wat we precies verstaan onder thuisadministratie.
2. In deel 2 staat de checklist aan de hand waarvan u de kwaliteit van een vrijwilligersorganisatie kunt inschatten. Deze checklist werkt eenvoudig, u kunt gewoon afvinken. Wilt u over een bepaald onderwerp meer informatie, dan kunt u via de bijbehorende link naar deel 3.
3. Deel 3 van deze handreiking geeft bij een aantal onderwerpen die in de delen 1 en 2 aan de orde zijn gekomen, de achtergronden.

Verklaring van gebruikte begrippen

In het werkveld van de thuisadministratie gebruiken verschillende vrijwilligersorganisaties verschillende benamingen voor begrippen die min of meer vergelijkbaar zijn. Om onduidelijkheden te voorkomen, geven we hier van een aantal begrippen die regelmatig in dit document terugkomen, onze omschrijving. Daar waar u voor een vergelijkbaar begrip een andere benaming gebruikt, kunt u dat lezen.

Checklist

Een praktisch hulpmiddel; een af te vinken lijst met aandachtspunten die je gebruikt voor controle.

Interventies

Methoden en technieken die je gebruikt om het gedrag van de hulpvragers te veranderen en hun omstandigheden te beïnvloeden. Doel is om de financiële zelfredzaamheid van de hulpvragers te bevorderen.

Hulpvragers

De mensen die gebruik (willen) maken van de diensten van vrijwilligers bij het op orde houden en krijgen van hun thuisadministratie.

Ondersteuning

Aangeboden hulp door vrijwilligers die de financiële zelfredzaamheid van mensen herstelt of bevordert. Ondersteuning houdt in dat de vrijwilliger steun biedt, maar de verantwoordelijkheid en het handelen bij het oplossen van de problematiek bij de hulpvragers laat.

Opdrachtgever

Een publieke of private organisatie die een samenwerkingsovereenkomst wil aangaan met een of meerdere vrijwilligersorganisaties in de thuisadministratie en geheel of gedeeltelijk zorgdraagt voor de vergoeding van de kosten.

Overeenkomst

Een situatie waarbij een of meer partijen met een of meer andere partijen een verbintenis aangaan. Om de aard en omvang van de afspraken duidelijk te maken, en om bewijsproblemen te voorkomen, is het aan te raden een overeenkomst vast te leggen in een door de partijen opgesteld en ondertekend schriftelijk document.

Thuisadministratie

Thuisadministratie is tijdelijke hulp aan mensen die ondersteuning nodig hebben bij het op orde brengen van de eigen (financiële) administratie en overzicht. Deze ondersteuning is altijd gericht op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de hulpvrager.

Vrijwilliger

Iemand die, in enig georganiseerd verband, onbetaald en onverplicht werk verricht in de thuisadministratie ten behoeve van anderen.

Vrijwilligersorganisatie

Een vrijwilligersorganisatie in de thuisadministratie verricht, in enig georganiseerd verband, werk waarbij de uitvoering door vrijwilligers wordt gedaan ten behoeve van anderen. In dit document bedoelen wij met vrijwilligersorganisaties:

- organisaties die geheel gerund worden door vrijwilligers, of
 - organisaties waar naast vrijwilligers ook betaalde krachten werkzaam zijn.
-

1. Kwaliteitsborging en thuisadministratie

1.1 Wat is thuisadministratie?

“Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op korte als op lange termijn.” (Nibud, 2012)

Als iemand financieel zelfredzaam is, is hij in staat al zijn geldzaken zelf te regelen en kan hij zijn inkomsten en uitgaven in balans houden. Maar een belangrijk aspect van die zelfredzaamheid is ook op tijd hulp inschakelen wanneer het zelf niet (meer) lukt.

Vrijwilligers in de thuisadministratie bieden die ondersteuning bij het opnieuw in balans brengen van de huishoudfinanciën. Die ondersteuning kan zich op verschillende gebieden afspelen. Thuisadministratie is een verzamelnaam voor een aantal activiteiten die vrijwilligers verrichten met als uiteindelijk doel: het herstellen of versterken van de financiële zelfredzaamheid van de hulpvrager. In de praktijk zien we dat organisaties hun eigen benamingen hebben voor de gebieden binnen de thuisadministratie.

Wij onderscheiden de volgende vier gebieden:

1. ondersteuning bij de thuisadministratie;
2. vroegsignalering en verwijzing;
3. ondersteuning bij een schuldhulpverleningstraject;
4. schuldpreventie en nazorg.

In dit document gaan we vooral in op het eerste gebied, dat van de ondersteuning bij de thuisadministratie. Kwaliteitsborging is echter ook voor de andere drie gebieden van belang, daarom komen die in deze handreiking aan bod bij de achtergrondinformatie in deel 3.

Positionering en begrenzing

Waar begint het en waar houdt het op? Vaak bestaan thuisadministratietrajecten uit verschillende stadia en vaak maken ze ook deel uit van een complexere problematiek. Dit vraagt om een heldere positionering en begrenzing van de vrijwilligersorganisaties in de thuisadministratie. Een voorwaarde voor het leveren van kwaliteit is dat de organisaties aangeven waarvoor hulpvragers bij hen terecht kunnen, en waarvoor ze bij een andere hulpverleningsinstantie in de keten terecht kunnen.

1.2 Waaron kwaliteitsborging in de thuisadministratie?

“Het feit dat iemand een activiteit vrijwillig uitvoert, betekent niet dat je als gemeente geen eisen mag stellen. Zeker als de activiteiten onder jouw vlag plaatsvinden, dan loont het de moeite om minimale kwaliteitseisen te stellen aan de in te zetten vrijwilligers.” (Madern & Jungmann, 2011)

Vrijwillig is niet vrijblijvend

Vrijwilligerswerk is weliswaar vrijwillig maar dat betekent niet dat het ook vrijblijvend is. De wereld van de huishoudfinanciën is complex. Een vrijwilliger moet goed weten wat hij doet en een vrijwilligersorganisatie kan niet een willekeurig iemand inzetten bij het ondersteunen van een hulpvrager. De verkeerde ondersteuning, hoe goed bedoeld ook, kan ervoor zorgen dat de -toch al kwetsbare- hulpvrager juist in grotere problemen komt.

Om recht te doen aan de kwetsbaarheid van hulpvragers en aan de belangen van een gedegen inzet, verdient thuisadministratie de nodige aandacht. Kwaliteitsborging voorziet in de noodzakelijke randvoorwaarden zoals een adequate werving, screening, een gedegen training en heldere afspraken.

Maatschappelijke en economische ontwikkelingen

Het belang van kwaliteitsborging wordt verder onderstreept door een aantal **maatschappelijke en economische ontwikkelingen**. Bijvoorbeeld door een toename in zowel aantal als complexiteit van de hulpvragen, door een verandering in het maatschappelijk denken die veel meer stuurt op de eigen kracht van de hulpvrager en zijn netwerk en door een krimpende financiering en kleinere budgetten zowel in het publieke als private sociale domein.

1.3 Randvoorwaarden kwaliteitsborging

Als het gaat om kwaliteitsborging in de thuisadministratie onderscheiden we drie randvoorwaarden. U vindt die driedeling terug in de Checklist in deel 2. Hieronder een toelichting.

Randvoorwaarde 1. Deskundigheid vrijwilligers

De vrijwilliger gaat aan de slag met mensen die in veel gevallen kwetsbaar zijn. Daarbij houdt de vrijwilliger zich ook nog bezig met financiën, een gevoelig onderwerp. Risico's op mismatch, teleurstelling en verergering van de problemen zijn aanwezig. Deskundige vrijwilligers zijn in staat om die risico's tot een minimum te beperken.

Randvoorwaarde 2. Werkwijze vrijwilligersorganisatie

De wijze waarop een vrijwilligersorganisatie is ingericht, geeft mede een indicatie van de kwaliteit van de organisatie. Zijn bijvoorbeeld doel, inzet en resultaten helder beschreven en terug te vinden? En is de werkwijze transparant en overdraagbaar? Legt de organisatie verantwoording af over de uitgevoerde activiteiten en de besteding van verkregen middelen?

“Zonder een heldere visie over welke inzet door vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze te combineren is met de inzet van professionals dreigt versnippering en frustratie bij professionals en vrijwilligers en andere betrokkenen.”
(Oudenampsen, Nederland & Stavenuiter, 2012)

Randvoorwaarde 3. Meetbaarheid resultaten

Monitoren en evalueren van het proces geeft een antwoord op de vraag welke knelpunten zich hebben voorgedaan en hoe deze zijn opgelost, welke veranderingen er moeten worden aangebracht en welke aspecten van de interventie voor verbetering vatbaar zijn (Swanborn, 2012). Belangrijk is om hier mee te nemen of de interventie door de juiste vrijwilligers en binnen de juiste randvoorwaarden worden uitgevoerd.

In het volgende deel van deze handreiking, deel 2, staat de checklist kwaliteitsborging.



2. Checklist kwaliteitsborging

2.1 Inleiding

In het najaar van 2010 en de eerste maanden van 2011 heeft het Nibud samen met de Hogeschool Utrecht en de vereniging ANBO onderzoek gedaan naar vrijwilligers in de thuisadministratie (Madern & Jungman, 2011). Dat onderzoek leverde een aantal aandachtspunten op voor effectieve ondersteuning door vrijwilligers. In de checklist hebben we de belangrijkste en nog steeds actuele inzichten uit dat onderzoek verwerkt. Daarnaast hebben we de checklists aangevuld met de nieuwste inzichten en de resultaten uit focusgroep gehouden in het kader van het project 'Nibud helpt vrijwilligers verder'.

2.2 Wat kunt u met deze checklist?

Doel van onderstaande checklist is om enerzijds de opdrachtgever te helpen om kritisch naar een vrijwilligersorganisatie te kijken. Anderzijds biedt het de vrijwilligersorganisatie de gelegenheid om kritisch naar zichzelf te kijken en biedt de checklist wellicht aanknopingspunten voor het realiseren van een verbeterslag.

In de checklist staan alle aandachtspunten die van belang zijn om de kwaliteit onder de loep te nemen en systematisch te waarborgen.

De checklist bestaat uit drie onderdelen:

1. deskundigheid vrijwilligers;
2. werkwijze vrijwilligersorganisatie;
3. meetbaarheid resultaten.

Hoe te gebruiken?

Als opdrachtgever doorloopt u de checklist puntsgewijs en bij elk punt kunt u afvinken ('checken') of dit aandachtspunt naar uw waarneming in orde is, of u er nog (verder) naar gaat kijken en of u er nog vragen of opmerkingen bij heeft. Als u uiteindelijk alle aandachtspunten heeft doorlopen, heeft u een betrouwbaar beeld van de kwaliteit van de vrijwilligersorganisatie. Als vrijwilligersorganisatie kunt u uiteraard dezelfde procedure volgen.

Werkt u langere tijd samen? Loop dan regelmatig de checklist en de afspraken door om te kijken of de organisatie nog aan uw wensen voldoet. Is dat niet het geval, ga dan in gesprek met de vrijwilligersorganisatie over de reden.

2.3 Checklist – Kwaliteitsborging thuisadministratie

1. Randvoorwaarden deskundigheid borgen

Dit onderdeel zoomt in op afstemming, positionering en begrenzing van functies en taken van de vrijwilliger en de coördinator.

1.1 Goed getrainde coördinatoren [meer info](#)

Zorg voor kwalitatief goede, bedreven en goed bereikbare coördinatoren. Zij zijn de link pin tussen de vrijwilligers en de hulpvragers. Het [takenpakket](#) en de [functieomschrijving](#) van de coördinator zijn beschikbaar.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

1.2 Screening van vrijwilligers [meer info](#)

De vrijwilligersorganisatie draagt zorg voor een goede screening van de vrijwilliger. Bij de screening wordt rekening gehouden met het type hulpvrager, de duur van de begeleiding en het type activiteit. Het [takenpakket](#) en de [functieomschrijving](#) van de vrijwilliger zijn beschikbaar.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

1.3 De coördinator en vrijwilliger hebben heldere afspraken op papier [meer info](#)

In de uitvoering moet controleerbaarheid worden geborgd. Heldere afspraken op papier tussen de vrijwilliger en de coördinator zijn daarom essentieel.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

1.4 De vrijwilliger heeft een basistraining [meer info](#)

De vrijwilliger heeft minimaal een basistraining thuisadministratie gevolgd vóórdat hij het werkveld in gaat. In deel 3 van deze handreiking staat beschreven welke leerdoelen in een basistraining minimaal aan bod moeten komen. Het Nibud biedt de gratis basistraining 'Helpen met de thuisadministratie' aan.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

1.5 De vrijwilligers krijgen permanente educatie [meer info](#)

De vrijwilliger krijgt permanente educatie. Vormen van permanente educatie zijn intervisie en supervisie. Daarnaast zijn ook vervolgtrainingen en bijscholing op actuele onderwerpen van belang. In deel 3 staan de leerdoelen voor gevorderde vrijwilligers. Het is van belang dat de vrijwilligersorganisatie systematisch bijhoudt welke trainingen een vrijwilliger wanneer heeft gevolgd.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

1.6 De afbakening van taken van de vrijwilliger is helder beschreven [meer info](#)

Niet alleen de opdrachtgever is een speler in het veld van de thuisadministratie. Er zijn meerdere organisaties waar de hulpvrager terecht kan. Dit moet duidelijk beschreven staan.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

1.7 De wijze van matching van de hulpvrager en vrijwilliger is helder [meer info](#)

Er is een duidelijke procedure en aandacht voor een goede matching van de hulpvrager met de vrijwilliger. De coördinatoren zijn hiervoor verantwoordelijk. Het is ook belangrijk dat er gedurende de eerste weken een mogelijkheid is om van vrijwilliger te wisselen als er geen match is.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

1.8 De vrijwilligers zetten heldere afspraken met de hulpvrager op papier [meer info](#)

De vrijwilliger maakt heldere afspraken met de hulpvrager en zet deze op papier. In de uitvoering moet controleerbaarheid worden geborgd.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

1.9 Mogelijke risico's zijn beschreven en zoveel mogelijk afgedekt [meer info](#)

Denk bijvoorbeeld aan de veiligheid van de vrijwilligers, persoonlijke betrokkenheid en aansprakelijkheid.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

1.10 De taakverdeling tussen opdrachtgever en vrijwilligersorganisatie is vastgelegd [meer info](#)

Vastgelegde concrete en realistische afspraken tussen de vrijwilligersorganisatie en de opdrachtgever zijn noodzakelijk. Niet alleen de vrijwilligersorganisatie moet inspanning leveren, ook van de opdrachtgever wordt vaak inzet verwacht. Belangrijk is daarbij de taakverdeling.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

2. Randvoorwaarden werkwijze vrijwilligersorganisatie

In dit onderdeel kijkt u naar hoe de vrijwilligersorganisatie is georganiseerd.

2.1 Doel, inzet en resultaten van de vrijwilligersorganisatie zijn helder beschreven en goed terug te vinden

Het doel past bij het doel dat de opdrachtgever heeft. Zoals aangegeven in deel 1 zijn er verschillende gebieden binnen de thuisadministratie. Het is van belang dat u een vrijwilligersorganisatie kiest die binnen hetzelfde werkveld opereert.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

2.2 Er wordt gewerkt met een plan van aanpak

De vrijwilligers bepalen per hulpvrager de doelen die zij nastreven en stellen per hulpvrager een helder plan van aanpak op waarmee ze werken.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

2.3 De vrijwilligersorganisatie biedt periodieke rapportages over de geboden hulp

In die rapportages komt minimaal aan de orde:

- het aantal hulpvragers in het traject;
- de voortgang van die hulpvragers;
- het aantal gestopte trajecten inclusief de reden (uitval, voltooid, of doorverwijzing);
- doorlooptijden en duur van de trajecten;
- eventuele signalen/knelpunten met betrekking tot gemaakte afspraken.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

2.4 De werkwijze van de vrijwilligers is transparant en overdraagbaar

Vrijwilligers volgen een werkprotocol en scoren (beschrijven) de voortgang van de hulpvragers op een systematische wijze.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

2.5 De vrijwilligersorganisatie is goed op de hoogte van de hoogte van de sociale kaart

De vrijwilligersorganisatie kent haar rol binnen het totale aanbod van de gemeente en de opdrachtgever. Zij kent de afspraken met de opdrachtgever over doorverwijzen van hulpvragers en over de grenzen van de dienstverlening.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

2.6 De vrijwilligersorganisatie werkt met samenwerkingsovereenkomsten en protocollen

De vrijwilligersorganisatie werkt met duidelijke richtlijnen, vastgelegd in samenwerkingsovereenkomsten en protocollen. Er wordt een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de vrijwilliger en tussen de vrijwilliger en de hulpvrager.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

3. Meetbaarheid resultaten [meer info](#)

Dit onderdeel bevat indicatoren om de resultaten van de interventies inzichtelijk te maken.

3.1 Duur van de trajecten

Er is een maximale duur van de trajecten afgesproken. Een nader te bepalen percentage trajecten mag, in goed overleg met de opdrachtgever, langer dan de maximale periode van begeleiding duren.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

3.2 Vooruitgang van de hulpvragers

Verbetering van de situatie van de hulpvragers die ondersteuning van de vrijwilligers krijgen. Te meten door op diverse tijdstippen de voortgang van de hulpvrager ten aanzien van de persoonlijke doelen vast te stellen.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

3.3 Aantal hulpvragers waarbij begeleiding succesvol is

Uitstroom: bij een nader te bepalen percentage* van de uitgestroomde hulpvragers is het doel van de thuisadministratie behaald.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

3.4 Aantal hulpvragers waarbij doelen niet worden gehaald

Een nader te bepalen maximumpercentage* van de hulpvragers stroomt uit zonder de doelen te hebben bereikt. De vrijwilligersorganisatie meldt deze hulpvragers aan de betalende organisatie.. Vervolgens gaan de vrijwilligersorganisatie en de opdrachtgever in overleg over vervolgtrajecten voor deze hulpvragers.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

3.5 Recidivepercentage

Een nader te bepalen maximumpercentage* van de uitgestroomde hulpvragers meldt zich opnieuw bij de organisatie.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

* Op meerdere plekken staat 'een nader te bepalen (maximum)percentage'. Hieronder vindt u enkele tips voor de vrijwilligersorganisatie en opdrachtgever bij het gezamenlijk vaststellen van deze percentages.

- Analyseer de ontwikkelingen van het hulpvragersbestand over de tijd van een vrijwilliger; hoeveel hebben er begeleiding van een vrijwilliger? En hoeveel hadden dat een jaar geleden? Met wat voor type (financiële) problemen? En wat is de gemiddelde duur van een traject? Wat zijn redenen van uitval?
- Welke ontwikkelingen ziet de vrijwilligersorganisatie? Hoe zijn de hulpvragers te typeren?

Stel vervolgens ambitieuze maar ook realistische percentages vast. Hoeveel procent mag maximaal uitvallen? Welk recidivepercentage stellen we vast?

3.6 Werkprotocol is gehanteerd

De vrijwilligersorganisatie geeft inzicht in werkprotocol, waaronder de opzet van een plan van aanpak voor de hulpvrager.

gecheckt

nader bekijken

Opmerking/vraag:

Hulpmiddelen

Voor het rapporteren en inzicht krijgen in de resultaten zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar. In het laatste deel van deze handreiking, deel 3, staan enkele hulpmiddelen kort beschreven. Dit zijn zeker niet de enige hulpmiddelen die er zijn, maar geven wel een beeld van de mogelijkheden.

3. Achtergronden

3.1 Bij deel 1 Kwaliteitsborging en thuisadministratie

Bij maatschappelijke en economische ontwikkelingen

Toename in hulpvragen

De groep huishoudens die in financiële problemen verkeren, groeit nog steeds en daarmee neemt het beroep dat op vrijwilligers wordt gedaan ook toe. Bij Humanitas, de grootste aangesloten vrijwilligersorganisatie bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA), steeg het aantal hulpvragers voor thuisadministratie van 1.473 in 2007 naar 12.270 in 2014. Het aantal vrijwilligers steeg in diezelfde periode van 619 tot 3.816 (Humanitas, 2015).

Complexere hulpvragen

Niet alleen stijgt het aantal deelnemers, de hulpvraag is vaak ook complexer, zo blijkt uit de gesprekken die wij met professionals hebben gehouden voor deze handreiking. We zien dat tegenwoordig huishoudens met een risico op problematische schulden steeds vaker hoger opgeleid zijn, vaker een baan en een hoger inkomen hebben en vaker in een woophuis wonen (Kerckhaert & de Ruig, 2013).

Meer sturen op eigen kracht en financiële zelfredzaamheid

Er is een verschuiving in denken in de samenleving die al eerder is ingezet. Wij noemen het hier de WMO-gedachte (WMO: Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De WMO-gedachte kent de volgende twee uitgangspunten:

1. Wat kunnen hulpvragers zelf, zo mogelijk met inzet van netwerk/informele zorg?
2. Wat moet door betaalde krachten worden gedaan (op basis van kennis en kwaliteit, betrouwbaarheid en veiligheid)?

Deze verschuiving heeft tot gevolg dat burgers minder bij de overheid kunnen aankloppen en het eerst zelf moeten zien te redden.

Minder geld beschikbaar

De verslechterde economische omstandigheden hebben krimpende financiering en kleinere budgetten tot gevolg. Daardoor komen professionals, zowel in het publieke als het private sociale domein, onder druk te staan. Het gevolg daarvan is dat er minder hulpverlening beschikbaar is terwijl het aantal hulpvragers toeneemt.

Bij randvoorwaarden aan kwaliteitsborging

Probleemanalyse

Het is belangrijk om eerst vast te stellen wat het project zou moeten bereiken. Daarvoor is een probleemanalyse noodzakelijk. Een probleemanalyse bestaat uit:

- een nauwkeurige formulering van het probleem;
- een beschrijving van de bestaande situatie die zou moeten worden aangepakt;
- een beschrijving van de doelgroep en haar problematiek;
- een beschrijving van de gewenste situatie.

Op deze manier worden de doelstellingen van het project helder in beeld gebracht.

Minimale beschrijving

Er is minimaal een beschrijving van het voorgenomen project nodig waarin aangegeven:

- wat het doel van de thuisadministratie is (welke uitkomsten nagestreefd worden);
- wat de doelgroep van de interventie is;
- wat de aanpak is;
- wat de context is.

(Wesdorp & Duinkerken, 2009)

Bij evaluatie: randvoorwaarden inzichtelijk maken

Er zijn drie redenen om te evalueren, namelijk om te kunnen verantwoorden, om te leren en om te beïnvloeden.

- **Verantwoorden:** een project kost tijd, geld en menskracht. Het is logisch om na afloop van een project verantwoording af te leggen over de wijze waarop de beschikbare middelen zijn ingezet en over de resultaten die daarmee zijn bereikt.
- **Leren:** een project wordt meestal ingezet vanuit de veronderstelling dat hier een bepaald effect aan verbonden is. Door te evalueren wordt duidelijk of dit resultaat daadwerkelijk optreedt en of de veronderstellingen kloppen of niet.
- **Beïnvloeding:** dit speelt vooral als het de wens is dat anderen iets gaan doen naar aanleiding van de uitkomsten van de evaluatie (Van Soomeren & Zwaan, 2006).

Bij procesevaluatie

Als de voorgenomen interventies uit een project eenmaal zijn ingezet, is het belangrijk om te controleren of de interventies wel worden uitgevoerd zoals deze bedoeld zijn en of ze de juiste doelgroep bereiken. Vaak doen zich tijdens het traject uitvoeringsproblemen voor: onvoorziene barrières of weerstanden bij (groepen) betrokkenen. Het proces monitoren geeft de mogelijk-

heid om al doende bij te sturen en nadelige effecten te vermijden of verminderen (Swanborn, 2012).

Bij jaar- en eindevaluatie

Vragen die aan bod kunnen komen:

- Treden de beoogde resultaten op en in welke mate?
- Naar welke interventies, situaties, individuen of groepen zijn deze effecten generaliseerbaar?
- Wat zijn de uiteindelijke kosten van de interventie?

Idealiter toont een eindevaluatie aan dat de onderzochte interventie effect heeft gehad. Dat hoeft niet met wetenschappelijk onderzoek; als vooraf de doelen helder zijn gesteld, dan kan worden gekeken of deze behaald zijn.

3.2 Bij deel 2 Checklist Kwaliteitsborging

Bij 1.1 Goed getrainde coördinatoren

De coördinator is de spin in het web en heeft een cruciale rol in de aansturing van de vrijwilliger, de intake van hulpvragers en de matching tussen vrijwilliger en hulpvrager. Coördinatoren kunnen zowel betaalde als onbetaalde krachten zijn. De coördinatoren maken de afspraken met alle betrokken partijen, leggen ze vast en controleren op naleving. Zij zijn eindverantwoordelijk voor de dienstverlening van de thuisadministratie. Zij moeten weten wie er in het werkgebied ondersteuningsvragen hebben en wat er in het werkgebied aan ontwikkelingen en veranderingen plaatsvinden. Zij hebben ook een signaleringsfunctie; wat verandert er in de gemeente, welke wetten lopen er?

Zij beoordelen ook of de hulpvrager bij hen aan het juiste adres is of dat de hulpvrager gespecialiseerde hulp nodig heeft of hulp van een andere vrijwilligersorganisatie die bijvoorbeeld meer kortdurende hulp inzet. Zij vragen de vrijwilliger ook een Verklaring omtrent gedrag voor te leggen.

Evaluatie

De coördinator is er ook verantwoordelijk voor dat de afgesproken evaluatiemomenten worden nagekomen. De evaluatiemomenten zijn een belangrijke graadmeter van hoe het contact verloopt, of de dienstverlening effectief is en of voortzetting dan wel beëindiging van het contact aan de orde is.

De coördinator regelt veel zaken maar is daarnaast ook de coach van de vrijwilliger. Het kan ook zijn dat de coördinator binnen het project een rol vervult. Welke is dat? De coördinator moet kunnen terugvallen op een leidinggevende.

Beëindiging traject

De coördinator zorgt voor een zorgvuldige afhandeling van het contact bij beëindiging van het traject. Bij beëindiging van een contact met de hulpvrager is het goed om de reden van beëindiging nogmaals schriftelijk te bevestigen. Het kan namelijk voorkomen dat een hulpvrager in het mondelinge gesprek zaken verkeerd heeft opgepakt en het op papier nog eens rustig kan doornemen. Zeker in het geval wanneer het contact beëindigd is omdat de hulpvrager zijn afspraken niet nakwam. Ook voor betrokken instanties is deze informatie goed te verkrijgen. Als een hulpvrager door een andere organisatie is verwezen, is het belangrijk de verwijzer te informeren over het stoppen van het contact en de reden(en). En als een hulpvrager later opnieuw contact zoekt (of opnieuw wordt verwezen), is het belangrijk dat de coördinator met de hulpvrager bekijkt wat er anders is dan de vorige keer en wat nu wel haalbaar is en of er nu (meer) perspectief is.

Zie de bijlage voor een taak- (en functie)omschrijving van een coördinator thuisadministratie.

Bij 1.2 Screening van de vrijwilligers

De vrijwilliger gaat aan de slag met mensen die in veel gevallen kwetsbaar zijn. Daarbij houdt de vrijwilliger zich ook nog bezig met financiën, een gevoelig onderwerp. Vrijwilligersorganisaties moeten risico's als misbruik en mismatch zo klein mogelijk maken. Hun belangrijkste instrument daarvoor is een gedegen screening bij de selectie van de vrijwilliger. Denk aan een sollicitatieprocedure waarbij toelating alleen plaatsvindt bij overtuigende geschiktheid.

Sollicitatieprocedure

Eisen die een vrijwilligersorganisatie in een sollicitatieprocedure neerlegt, zijn bijvoorbeeld:

- overtuigende sociale vaardigheden;
- bereidheid om trainingen te volgen;
- Verklaring omtrent gedrag (Vog);
- duidelijkheid over motivatie potentiële vrijwilliger (om geschiktheid te kunnen onderkennen naar doelgroep en taken).

Functieprofiel en taakomschrijving

Het is ook belangrijk om inzicht te krijgen in de functieprofielen waar de vrijwilligersorganisatie mee werkt. Welke eisen een vrijwilligersorganisatie stelt, is vastgelegd in een goed functieprofiel. Naast een functieprofiel is ook een taakomschrijving belangrijk. In een taakomschrijving zijn de grenzen van de dienstverlening beschreven.

Vraag ook op hoe vrijwilligers geworven worden en hoe zij gekoppeld worden aan de hulpvragers. Het gaat niet om toetsing daarvan, maar wel om een check of dat geborgd is in de organisatie. In de bijlage staan twee voorbeelden van functieprofielen. Een van de coördinator en een van de vrijwilliger.

Bij 1.3 De coördinator en de vrijwilliger hebben heldere afspraken op papier

De dubbele lastigheid van het thema ‘kwetsbare mensen op het gevoelige domein van financiën’ vraagt naast een gedegen screening en training om zeer heldere en controleerbare afspraken. Door de vrijwilligers regelmatig bij elkaar te brengen en heldere afspraken te maken (‘zo werken wij’), weten de vrijwilligers wat er van hen verwacht wordt. Zorg dat daarnaast ook de hulpvrager weet wat hij wel en niet kan verwachten. Het aanwijzen van een coördinator is in dit kader van groot belang. Hij matcht de vrijwilliger en hulpvrager, kan de verslagen van de vrijwilliger controleren, en hij kan contact opnemen met de hulpvrager om te vragen hoe het gaat. Eventueel grensoverschrijdend gedrag zoals het treffen van een betalingsregeling met een schuldeiser of voor de hulpvrager pinnen, kan in deze contacten snel aan het licht komen.

Bij 1.4 De vrijwilligers hebben minimaal een basistraining

Vrijwilligers hebben minimaal een basistraining gevolgd voordat ze het werkveld in gaan. Het is belangrijk dat de vrijwilligersorganisatie systematisch bijhoudt wie wanneer welke training heeft gevolgd. Dit om de deskundigheid van de vrijwilligers te kunnen waarborgen.

Nibud-basistraining ‘Helpen met de Thuisadministratie’

Het Nibud heeft de basistraining ‘Helpen in de Thuisadministratie’ opgezet, zodat alle startende vrijwilligers een eenduidige training kunnen ontvangen, met voldoende basiskennis en vaardigheden om het werkveld in te kunnen gaan. ‘Helpen met de Thuisadministratie’ staat in het teken van het versterken van de hulpvrager en het vergroten van zijn financiële zelfredzaamheid. Deze basistraining bestaat uit fysieke (groeps)bijeenkomsten en uit (individuele) e-learning-modules.

Leerdoelen vrijwilliger

De volgende leerdoelen zitten in de Nibud-basistraining ‘Helpen met de Thuisadministratie’:

- begeleiden bij administratie ordenen;
- structuur in de administratie van de hulpvrager brengen;
- een begroting maken en aangeven hoe een hulpvrager zijn budget in evenwicht kan krijgen;
- een hulpvrager informeren over welke inkomensverruimende regelingen hij nog kan aanvragen;
- met de hulpvrager diverse bezuinigingsmogelijkheden bespreken en eventuele aanpassingen in het budget bespreekbaar maken;
- de betalingsachterstanden en schulden inventariseren en de mogelijkheden met de hulpvrager bespreken;
- feedback geven op het gedrag van de hulpvrager;
- kennis hebben van stadia van gedragsverandering;
- de deelnemer stimuleren en motiveren om in actie te komen;
- omgaan met weerstanden;

- de hulpvrager begeleiden naar financiële zelfredzaamheid;
- de mogelijkheden van schuldhulpverlening uitleggen;
- de hulpvrager gericht doorverwijzen naar schuldbemiddeling.

Het is dus erg belangrijk om niet alleen te focussen op hoe je een administratie opzet, maar ook hoe je vroegtijdig problemen signaleert, welke instanties er hulp kunnen bieden en hoe je niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen kunt aanpakken. Daarnaast is begeleiden naar financiële zelfredzaamheid erg belangrijk, zowel vanuit de opdrachtgever als vanuit de vrijwilliger. Het doel is immers om na een periode de hulpvrager zelfstandig verder te laten gaan.

Bij 1.5 Permanente educatie

Voor deskundigheidsbevordering is monitoring van de vrijwilliger en zijn (leer)behoefte van belang. De coördinator houdt jaarlijks een functioneringsgesprek met de vrijwilliger om na te gaan welke wensen de vrijwilliger heeft, of hij nog op de goede plaats actief is en wat de behoefte/noodzaak aan opleiding is.

Naast de minimale basistraining, is het belangrijk dat vrijwilligers permanent geschoold blijven. Een vrijwilligersorganisatie kan jaarlijks een opriscursus aanbieden, afhankelijk van de wensen, kennis en vaardigheden van de vrijwilliger, maar ook afhankelijk van de actualiteit. Vrijwilligers moeten namelijk op de hoogte zijn van de laatste wet- en regelgeving. Intervisie tussen vrijwilligers en coördinatoren is ondersteunend om deze kennis en vaardigheden aan te leren.

Training gevorderde vrijwilliger

Bij de beschrijving van de leerdoelen wordt ervan uitgegaan dat de gevorderde vrijwilliger de leerdoelen van de basistraining beheerst en ook al werkervaring heeft opgedaan.

Afhankelijk van de behoefte en werkervaring van de gevorderde vrijwilliger zijn er verschillende verdiepingstrainingen. Het Nibud heeft naast de basistraining 'Helpen met de thuisadministratie' diverse andere vervolg- en verdiepingstrainingen voor vrijwilligers in de thuisadministratie.

Bijvoorbeeld:

- Training 'Helpen grip op geld te krijgen'
- Training 'Helpen in het veld van de schuldhulpverlening'
- Training 'Helpen door activerende gespreksvoering'

Training van de coördinatoren

Training van de coördinatoren is overigens ook erg belangrijk. Coördinatoren zorgen ervoor dat het project loopt en dat de vrijwilligers aan de slag kunnen en blijven. Het is dan ook zeer belangrijk dat zij voldoende instructies, training en handvatten hebben om deze rol te kunnen vervullen. Naast deskundigheidsbevordering is het belangrijk dat vrijwilligers hun ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen (intervisie) en goed begeleid worden (coachtraject). Dat zal vaak ook een rol van de coördinator zijn. Naast een training voor coördinatoren is intervisie aan te raden om de kwaliteit te borgen.

In de training voor coördinatoren moet aandacht zijn voor:

- aansturen vrijwilligers;
- herkennen van knelpunten;
- matching hulpvrager en vrijwilliger;
- samenwerken met betaalde krachten en vrijwilligers;
- kunnen werven en selecteren van vrijwilligers;
- kunnen motiveren en stimuleren;
- besluiten nemen dat een hulpvrager door een vrijwilliger wordt ondersteund;
- de sociale kaart kennen en samen een sluitende keten vormen.

Bij 1.6 Afbakening taken vrijwilligers

Sociale vaardigheden zijn net zo belangrijk als financiële kennis en vaardigheden om anderen bij te staan om hun financiën op orde te krijgen en te houden. Het is van groot belang dat vrijwilligers de administratie van de hulpvrager niet overnemen, maar deze in een gecontroleerde omgeving ondersteunen om nieuwe vaardigheden aan te leren. Dit betekent vooral samen een budget maken, samen afwegingen maken, controleren of de ander tijdig de juiste acties uitvoert, maar nooit het werk van de ander overnemen. Het aanleren waar de grenzen van de vrijwilliger liggen en hoe hij deze bewaakt, is in de training net zo belangrijk als het bijbrengen van kennis over budgetteren en inkomensondersteunende voorzieningen.

Bij 1.7 Wijze van matching van de hulpvrager en vrijwilliger is helder

Door een intake kan de coördinator de hulpvrager aan een vrijwilliger koppelen. Daarvoor zijn verschillende instrumenten in het veld beschikbaar. Zo heeft Humanitas samen met de Hogeschool Utrecht een intakeformulier ontwikkeld dat de situatie van de hulpvrager en zijn hulpvraag in beeld brengt.

Al in het eerste contact met de coördinator (intake) wordt duidelijk gemaakt wat de hulpvrager kan verwachten van de vrijwilliger en wat er van de hulpvrager wordt verwacht en welke afspraken gelden. Vaak worden die ook al op papier meegegeven.

Pas als de diversiteit van de hulpvragers en hun hulpvragen duidelijk zijn, zijn de antwoorden ('het aanbod') te bepalen: van wegwijzer tot zware ondersteuner en wat kan/moet door wie worden gedaan. De coördinator kent 'zijn' vrijwilligers en op basis van vragen tijdens de intake kan de coördinator de bijpassende vrijwilliger benaderen.

Het Landelijk Stimuleringsnetwerk ThuisAdministratie adviseert coördinatoren om met de hulpvrager een aantal zaken langs te lopen, bijvoorbeeld:

- Algemene zaken:
 - rookt en/of drinkt de hulpvrager;
 - zijn er huisdieren (groot/klein);
 - woning begane grond of flat (lift of trap);
 - expliciet ondersteuning door vrouw of man (reden ...);
 - ondersteuning op welke dag/dagdelen.
- Specifieke zaken:
 - jong gezin;
 - handicap;
 - traumatische gebeurtenissen.

Er zijn ook andere instrumenten die een vrijwilligersorganisatie complementair kan gebruiken. Om een beeld van de hulpvrager te krijgen, zijn bijvoorbeeld de volgende instrumenten beschikbaar:

- scoringsformulier [prestatie-indicatoren budgetbegeleiding](#);
- screeningsinstrument [Mesis](#);
- diagnose-instrument [Traject51](#);
- de Taalmeter, Rekenmeter en digivaardigheidstest van [Stichting Lezen en Schrijven](#).

Bij 1.8 De vrijwilligers zetten heldere afspraken met de hulpvrager op papier

Rol van de vrijwilliger is in zijn eerste gesprek deze afspraken nog een keer met de hulpvrager door te nemen, waar nodig te verduidelijken en vervolgens concrete afspraken te maken over wat er gedaan gaat worden door wie.

In deze eerste afspraak tussen de vrijwilliger en de hulpvrager is het belangrijk dat het volgende aan de orde komt:

- de ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst;
- de frequentie van de huisbezoeken;
- het aanspreekpunt en telefoonnummer van de coördinator bij afzeggingen, knelpunten in de samenwerking e.d.;
- de evaluatiemomenten.

Vraag als opdrachtgever naar de afspraken die worden vastgelegd en de rol van de coördinator daarbij.

Bij 1.9 Mogelijke risico's zijn beschreven en zoveel mogelijk afgedekt

Bij alles wat een vrijwilliger doet, kan er iets misgaan en kan iemand de vrijwilliger of de vrijwilligersorganisatie aansprakelijk stellen. Ondanks dat de hulpvrager altijd zelf verantwoordelijk is, kan het voorkomen dat er iets gebeurt dat de vrijwilliger wordt aangerekend. In die situaties is het belangrijk dat de vrijwilliger verzekerd is. Er zijn gemeentelijke vrijwilligersverzekeringen. Het ligt voor de hand dat een vrijwilligersorganisatie nagaat of er een gemeentelijke verzekering is, wat die dekt en dat ze bij het ontbreken daarvan zorgt voor een adequate alternatieve verzekering.

Een vrijwilliger is niet voor niets vrijwilliger. De aanleiding om actief te worden is zingeving. Het is van belang om daar rekening mee te houden. Want als de betrokkenheid van een vrijwilliger wegvalt, stopt hij. Concreet vraagt dit van vrijwilligersorganisaties dat ze bij de organisatie van activiteiten rekening houden met het feit dat een vrijwilliger geen beroepskracht is. Vraag vrijwilligers niet om tijd te schrijven of allerlei informatie bij te houden die niet direct noodzakelijk is voor de ondersteuning die zij aanbieden, et cetera.

Bij 1.10 De taakverdeling tussen opdrachtgever en vrijwilligersorganisatie is vastgelegd

Het is van belang dat daar goede afspraken over zijn. Uitgangspunt is dat voorafgaand aan de samenwerking tussen opdrachtgever en vrijwilligersorganisatie in de thuisadministratie de verwachte resultaten en effecten van een thuisadministratieproject helder en compleet zijn beschreven.* Zo valt er tijdens en na het project gemakkelijker te bepalen of en hoe deze resultaten zijn bereikt. Een opdrachtgever kan aanleveren welke speerpunten voor hem belangrijk zijn en wat de risicogroepen zijn. Vraag als opdrachtgever ook om een goede probleemanalyse en een minimale beschrijving van het voorgenomen project.

Formuleer uw doelen concreet. Hoe concreter het doel, hoe beter u kunt vaststellen of het doel is behaald. Stel, uw doel is het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de doelgroep. Dit doel is te vaag om daadwerkelijk te kunnen meten; waar ga je aan werken en wanneer ben je dan financieel zelfredzamer? Herformuleer het doel bijvoorbeeld als volgt: 'Na 6 weken is de administratie overzichtelijk en kan de hulpvrager zijn papieren terugvinden'.

* Het Nibud heeft handige hulpmiddelen voor het vaststellen van concrete doelstellingen voor financiële zelfredzaamheid: de Nibud-competenties (Nibud, 2012) en de Handreiking budgetcoaching (Madern, Den Hartogh, Kerckhaert, Van der Werf, & Weijers, 2014).

Bij 3 Evalueren: resultaten inzichtelijk maken

Proces- en eindevaluatie

Bij evaluatie maken we onderscheid tussen procesevaluatie en eindevaluatie. Het proces monitoren geeft de mogelijkheid om al doende bij te sturen en nadelige effecten te vermijden of verminderen. Bij een eindevaluatie staat het resultaat (de uitkomst) van de interventie, en vooral van de maatregelen, centraal. Loopt het project langer dan een jaar? Vraag dan om jaarlijkse evaluaties.

Vraag als opdrachtgever om een procesevaluatie en ook hoe u uw rol kunt verbeteren. Bijvoorbeeld door het aanleveren van informatie over andere activiteiten waarnaar de vrijwilliger kan doorverwijzen, de sociale kaart, maar ook de wijze van aanbrenge van nieuwe hulpvragers.

Het is noodzakelijk ook op hulpvragersniveau de voortgang te monitoren om op projectniveau te kunnen rapporteren. Het is dan ook belangrijk dat vrijwilligers de coördinator op de hoogte houden van:

- wat de hulpvrager en de vrijwilliger doen;
- wat er wordt afgesproken om voor de volgende afspraak te hebben gedaan en door wie;
- wat de successen en knelpunten zijn en wat de meerwaarde van (het inzetten van) de vrijwilliger is.

De begeleiding is effectief als de hulpvrager vooruit gaat, dus als hij beter in staat is om zijn financiële situatie onder controle te houden. Wanneer het traject geslaagd is, hangt af van de individuele hulpvrager en de nagestreefde doelen. In sommige gevallen is alleen stabilisatie mogelijk en zal er altijd een vorm van ondersteuning nodig zijn. In andere gevallen wilt u juist een stap verder maken.

Vooruitgang meten

Er zijn verschillende manieren om vooruitgang te meten. Belangrijk is dat er sprake is van verbetering. De **Nibud-competenties** kunnen als leidraad worden gebruikt bij het vaststellen van de behoefte en voortgang van de hulpvrager. Zolang er vooruitgang is, horizontaal of verticaal, is er geen probleem.

Scoren door de vrijwilliger

Om de voortgang van budgetcoaching te kunnen monitoren, hebben het Nibud en Stimulansz samen de **Handreiking Budgetcoaching** geschreven. Daarin is een aantal prestatie-indicatoren opgesteld. Het doel van deze indicatoren is te kunnen monitoren of mensen in financiële zelfredzaamheid vooruit zijn gegaan.

De prestatie-indicatoren bestaan uit drie verschillende opeenvolgende stappen die moeten worden gezet om weer schuldenvrij te kunnen leven. Elke stap bestaat uit kleinere elementen. Deze elementen zijn het verwachte of gewenste gedrag. Terwijl in de stappen een duidelijke rangorde zit, is dit bij de elementen niet het geval. Alle elementen binnen één stap zijn even belangrijk. Ze zijn allemaal noodzakelijk om schuldenvrij te kunnen worden, zijn en blijven.

De stappen maken het mogelijk om de voortgang van een hulpvrager te meten. Door het uitvoeren van een begin- en eindmeting, en eventueel een tussenmeting, is het mogelijk om te monitoren of een persoon vooruit is gegaan of niet. U kunt dan per keer vergelijken of er voortgang is bij de persoon of in uw hulpvragersbestand.

Scoring door de hulpvrager

Een andere methode is de hulpvrager bevragen naar zijn ervaringen. Daarvoor hebben Stimulansz en het Nibud een vragenlijst ontwikkeld, het kwaliteit-scoreformulier, die kan worden afgenomen bij de hulpvrager. Met behulp van dit kwaliteit-scoreformulier wordt onderzocht of de thuisadministratie invloed heeft gehad op de financiële situatie en het financiële gedrag van de hulpvrager. Dit geeft een kwaliteitsscore voor het doel waar het traject zich op richt.

Literatuurlijst

Kerckhaert, A.C., & Ruig, L.S. de (2013). *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*. Zoetermeer: Panteia.

Humanitas. (2015). *Jaarverslag 2014*. Amsterdam: Humanitas.

Madern, T., Hartogh, V. den, Kerckhaert, A., Werf, M. van der, & Weijers, M. (2014). *Budgetcoaching : monitoren van de voortgang. Handreiking prestatie-indicatoren budgetcoaching*. Utrecht: Nibud.

Madern, T. & Jungmann, N. (2011). *Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpreventie. Verkenning van mogelijkheden voor gemeenten en vrijwilligersorganisaties*. Utrecht: Nibud en Hogeschool Utrecht/ANBO.

Nibud. (2012). *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.

Oudenampsen, D., Nederland, T., Stavenuiter, M. (2012). *Vrijwillig, effectief en efficiënt. Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening*. Utrecht: Verweij-Jonker Instituut.

Van Soomeren, P. & Zwaan, M. (2006). *Handleiding evaluatie preventieprojecten. Richtlijnen, checklists en praktische tips voor het opzetten van een projectevaluatie*. Amsterdam: DSP- groep BV.

Swanborn, P.G. (2012). *Evalueren*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.

Wesdorp, P. & Duinkerken, G. (2009). *Effectiviteit van re-integratie-interventies. Interventies naar werk inzicht in de werking en effectiviteit*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Bijlage

Taak- en functieomschrijving vrijwilliger thuisadministratie

Korte beschrijving van de kerntaken, het doel, de werkwijze, de rol en de grenzen van de vrijwilliger.

Kerntaken

- Het op orde brengen en houden van de financiële administratie (postsortering, map aanleggen met tabbladen).
- Het aanbrengen van structuur in de uitgaven en inkomsten.
- Het maken van een budgetplan en onderzoeken of bezuiniging mogelijk is of dat het inkomen verhoogd kan worden.
- Het aanvragen en invullen van formulieren, wegwijs maken in de wet- en regelgeving en zien of er voldoende gebruikgemaakt wordt van voorliggende voorzieningen zoals Bijzondere Bijstand, Hulpfonds, Toeslagen.
- De weg wijzen naar regionale/lokale instanties zoals Sociale Zaken, Sociale Verzekeringsbank, de Belastingdienst, Sociaal Juridisch Loket.
- Het zo nodig verzorgen van belastingaanvragen (mits de vrijwilligers hiervoor geschoold zijn).
- Kunnen verwijzen naar Bureau Schuldhulpverlening als er sprake is van complexe schuldenproblematiek.

Doel

Het vergroten van de eigen zelfredzaamheid en de hulpvragers weer de regie laten krijgen over hun eigen financiële huishouding.

Werkwijze

Er wordt gewerkt vanuit de mogelijkheden van de hulpvrager. Er wordt niets overgenomen en meegenomen. Alles gebeurt in overleg met de hulpvrager en/of met naasten/betrokkenen. De hulpvrager houdt de zeggenschap en de verantwoordelijkheid over alle financiële handelingen en betalingen.

Er wordt alleen Thuisadministratie verleend als er vooraf een overeenkomst is getekend (ook wel dienstverleningsovereenkomst tussen de Thuisadministratie en de hulpvrager genoemd).

De vrijwilliger heeft een vrijwilligersovereenkomst met de organisatie waarin duidelijke werkafspraken zijn opgenomen). Er worden tussen de coördinator, vrijwilliger en hulpvrager duidelijke afspraken gemaakt over de frequentie van de huisbezoeken en waar de ondersteuning uit gaat bestaan. Alle huisbezoeken worden door de vrijwilliger kort gerapporteerd (digitaal via gestandaardiseerde formulieren) aan de coördinator. De coördinator blijft goed op de hoogte van gemaakte afspraken en over hoe de samenwerking verloopt. Indien nodig kan hij gevraagd of ongevraagd (preventief) reageren of ingrijpen.

Rol vrijwilliger

- Heeft een signalerende rol op het gebied van andere problematiek (denk bijvoorbeeld aan: intimidatie, ouderenmishandeling, financieel misbruik door derden/naasten, verslavingsproblematiek).
- Heeft een dienstverlenende, zakelijke rol (wel laagdrempelig, maar geen vriendschaps- of hulpverleningsrelatie).
- Heeft een adviserende rol zonder te oordelen op grond van eigen normen en waarden en zonder die te willen opleggen.
- Heeft een verwijzende en bemiddelende rol naar Schuldhulpverlening toe bij complexe schulden.
- Heeft een terugkoppelende rol naar de coördinator door korte verslagen van de huisbezoeken om gemaakte afspraken vast te leggen, knelpunten aan te geven en het verloop van de dienstverlening aan te geven.

Grenzen van de vrijwilliger

- Er wordt alleen financiële administratieve ondersteuning verleend.
- Er worden geen andere klussen voor de hulpvrager gedaan (denk aan huishoudelijk werk, boodschappen).
- Gebruik van bankpasjes van de hulpvrager en het doen van betalingen is niet toegestaan.
- De vrijwilliger doet geen inkomensbeheer of bewindvoering en is geen executeur.
- Originele stukken worden door de vrijwilliger niet mee naar huis genomen.
- Er vindt geen schuldhulpverlening plaats vanuit de dienst Thuisadministratie. Slechts bij een enkelvoudige schuld kan deze binnen het budgetplan worden opgenomen.
- Brieven worden uit naam van de hulpvrager geschreven, zodat de verantwoordelijkheid voor het nakomen van afspraken ook bij de hulpvrager blijft.
- Bij de huisbezoeken draagt de vrijwilliger zorg voor gepaste afstand tot de hulpvrager. Hij houdt letterlijk de eigen grenzen in de gaten door bijvoorbeeld niet samen op de bank te gaan zitten. Ook is de vrijwilliger alert op ongewenste intimiteiten en seksueel getinte afspraken.
- Het huisbezoek wordt per direct beëindigd als de hulpvrager schaars gekleed is of als deze onder invloed is van drugs en/of alcohol.
- Er wordt geen wederdienst van de hulpvrager gevraagd.
- Er wordt geen geld ter beloning aangenomen.
- Buiten de reguliere afspraken vinden er geen huisbezoeken op vriendschappelijke basis plaats. Dit om de juiste werkverhouding te bewaken.
- Persoonlijke informatie van de vrijwilliger als woonadres en telefoonnummers worden niet verstrekt. Slechts het telefoonnummer van de betreffende coördinator dan wel van de organisatie van waaruit de dienst Thuisadministratie wordt verleend is bekend bij de hulpvrager.
- De vrijwilliger noemt in gesprekken met derden de naam van zijn hulpvrager(s) niet.
- Bij conflicten met de hulpvrager is het belangrijk uit de strijd te blijven en te zeggen dat de coördinator contact opneemt over de verdere voortgang van de dienstverlening. De hulpvrager kan ook een klacht indienen bij de coördinator.

Taak- (en functie)omschrijving coördinator thuisadministratie

Korte beschrijving van de profielschets, kerntaken, rol en verantwoordelijkheden van de (vrijwillige) coördinator.

Profielschets

Specifieke deskundigheden van de coördinator liggen op het gebied van: organisatie, ervaring met leiding geven en aansturen (overstijgend kunnen denken), improvisatie, sociale vaardigheden en kennis van en affiniteit met financiële administratie.

Kerntaken

- Aanspreekpunt voor de dienst Thuisadministratie binnen de organisatie.
- Ondersteunt de verdere ontwikkeling van de dienst Thuisadministratie.
- Maakt een jaarlijkse begroting.
- Informeert het bestuur/de leidinggevende en brengt jaarlijks een schriftelijk verslag uit.
- Draagt zorg voor de declaraties, onkosten van de vrijwilliger.
- Onderhoudt zo nodig contacten met instanties in de regio.
- Geeft voorlichting en onderhoudt contact met plaatselijke krant.
- Ontwikkelt beleid, samenwerking met bedrijven in het kader van maatschappelijk verantwoord/betrokken ondernemen.
- Verantwoordelijk voor de werving en selectie, de introductie cursus, het inwerken, de scholing en de begeleiding van de vrijwilligers.
- Voert de eerste kennismakingsgesprekken met de hulpvragers voordat de koppeling plaatsvindt.
- Draagt zorg voor een goede koppeling tussen hulpvrager en vrijwilliger.
- Aanspreekpunt voor de hulpvrager en vrijwilliger.
- Bewaakt het dienstverleningsproces van de vrijwilliger en de evaluatiemomenten.
- Draagt zorg voor de inhoud van de nieuwsbrief voor vrijwilligers.
- Organiseert en leidt het werkoverleg en verzorgt de agenda ervan.
- Draagt zorg voor het attentiebeleid voor de vrijwilligers.
- Houdt exitgesprekken met vertrekkende vrijwilligers.

Rol

Intern

De coördinator heeft een overstijgende rol en is coachend en aansturend naar de vrijwilligers toe. Het is belangrijk dat hij/zij geen eigen contacten met de hulpvragers onderhoudt. Op deze wijze kan de coördinator met een bepaalde afstand het dienstverleningsproces volgen en zo nodig tijdig interveniëren bij bijvoorbeeld knelpunten en/of signalen in de situatie met de hulpvrager.

Hij/zij verantwoordt de werkzaamheden en ontwikkelingen naar de eigen leidinggevende.

Extern

De coördinator heeft een voorlichtende en onderhoudende rol voor regionale instanties. Denk bijvoorbeeld aan Sociale Zaken, Belastingdienst, Bureau Schuldhulpverlening. Ook kan de coördinator met deze instanties afspraken maken over voorlichting aan de vrijwilligers, zodat deze voldoende toegerust worden en blijven over veranderende wet- en regelgeving.

Er kan door de coördinator ook met bedrijven worden samengewerkt in het kader van Maatschappelijk Betrokken ondernemen.

Verantwoordelijkheden

Het is belangrijk dat de organisatie duidelijke afspraken maakt met de (vrijwillige) coördinator over zijn/haar verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

In sommige organisaties maakt het bestuur de jaarlijkse begroting voor de dienst Thuisadministratie. Het kan ook zijn dat er binnen de organisatie een beleidsmedewerker communicatie werkzaam is, die contacten met instanties onderhoudt en de pr verzorgt. Deze taak kan dan vervallen bij de (vrijwillige) coördinator, of er is een goede interne afstemming.

De eindverantwoordelijkheid van de dienst Thuisadministratie ligt bij de leidinggevende van de organisatie. Het is belangrijk dat er tussen leidinggevende en de (vrijwillige) coördinator een structureel overleg plaatsvindt om de kwaliteit van de dienstverlening van de Thuisadministratie te bewaken.

In 2014 is het Nibud het project 'Nibud helpt vrijwilligers verder' gestart. Dit project loopt tot het najaar van 2016 en focust op deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers in de thuisadministratie en kwaliteitsborging van de ondersteuning. Dit project is mede mogelijk gemaakt door financiële steun van Rabobank Foundation en wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met de Vereniging Humanitas en het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).

Rabobank Foundation

Rabobank Foundation investeert wereldwijd in de zelfredzaamheid van mensen. In Nederland richt het maatschappelijk fonds van de Rabobank zich op drie maatschappelijke thema's: arbeidsparticipatie, sociale participatie en (financiële) educatie. Binnen dit laatstgenoemde thema is Rabobank Foundation een samenwerking aangegaan met het Nibud om een nieuwe training te laten ontwikkelen voor vrijwilligers die mensen begeleiden met financiële en/of administratieve problemen.

Dankzij goed opgeleide vrijwilligers kunnen deze mensen weer financieel zelfredzaam worden. www.rabobankfoundation.nl



Rabobank Foundation

Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

Het LSTA is een expertisecentrum op het gebied van ondersteuning bij de thuisadministratie met de inzet van geschoolde vrijwilligers. Het LSTA richt zich op gemeenten, lokale organisaties, bedrijven, vrijwilligers en hulpvragers. Het LSTA informeert, adviseert, begeleidt en stimuleert gemeenten, lokale organisaties en bedrijven op het gebied van het opzetten, verbeteren of uitbreiden van een Thuisadministratieproject, ketensamenwerking, training van coördinatoren en vrijwilligers, methoden en instrumenten. Daarnaast verwijst het LSTA hulpvragers en vrijwilligers naar passende lokale projecten Thuisadministratie. Het LSTA heeft contact met 270 lokale organisaties die een vorm van Thuisadministratie aanbieden. Thuisadministratie betekent ondersteuning bij de financiële administratie, met de inzet van vrijwilligers. Met waar mogelijk als doel financiële zelfredzaamheid. www.lsta.nl



Humanitas

Humanitas is er voor mensen die het even niet in hun eentje redden. Jaarlijks geven ruim 18.000 Humanitas-vrijwilligers meer dan 57.800 mensen het zelfvertrouwen terug dat ze nodig hebben om op eigen kracht iets aan hun situatie te veranderen. De projecten en activiteiten worden door lokale afdelingen in het hele land georganiseerd. De activiteiten van Humanitas zijn verdeeld over zes thema's. Eén daarvan is Thuisadministratie. De vrijwilligers van Humanitas Thuisadministratie bieden tijdelijke hulp aan mensen die ondersteuning nodig hebben bij hun (financiële) administratie. Het gaat om mensen die door schuldhulpverlening, maatschappelijk werk of het ouderennetwerk zijn aangemeld. Hun aantal groeit. Het gaat niet alleen om mensen met een laag inkomen of een uitkering. Steeds vaker komen ook huizenbezitters, hogere inkomens, zzp'ers en jongeren in de problemen. Oorzaken zijn verlies van werk, terugval uit WW naar bijstand of bijvoorbeeld een onverkoopbaar huis. Armoede leidt tot afbraak van sociale activiteiten, mensen raken in een isolement. Herstel van de zelfredzaamheid biedt nieuwe kansen. www.humanitas.nl

