magazine Samen Sociaal Domein

Visie
In gesprek met Lisa Westerveld

Column
Participatiewet in balans

Onderzoek
Vrijwilligersondersteuning aan mensen met geldzorgen: wat levert het op?

03 | Magazine Samen Sociaal Domein
Oktober 2024 jaargang 6

Colofon

Eindredactie
Lucia Everts

Redactieteam
Joyce Bouwknegt, Maaike de Groot, Esther Slotman, Joni Smit en Miquel Wijngaards

Vormgeving
Bureau Zorgmarketing, Meppel

Fotograaf omslag
Lisa Westerveld

Drukkerij
Zalsman, Kampen

Redactieadres
Blankenstein 143, 7943 PE Meppel

Abonnement
Dit magazine is in de losse verkoop te verkrijgen voor € 11,99 inclusief btw en inclusief verzendkosten. Het magazine is ook digitaal beschikbaar voor de losse verkoop voor € 9,99 inclusief btw. Een jaarabonnement (drie exemplaren per kalenderjaar) is digitaal te verkrijgen voor € 23,99 inclusief btw. Fysiek is een jaarabonnement te verkrijgen voor € 29,99 inclusief btw. Neem voor meer informatie contact op met Kenniscentrum Sociaal Domein.

Advertentieverkoop
Voor adverteren in dit magazine kun je telefonisch contact opnemen met Lucia Everts via 085-4018362 of via e-mailadres evenementen@kenniscentrumsociaaldomein.nl.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaarden de auteur(s) en redacteur(s) geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch de gevolgen hiervan.

© Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de uitgever artikelen, onderzoeken of gedeelten daarvan over te nemen.

1 Cover
Lisa Westerveld

6 Visie
In gesprek met Lisa Westerveld

10 Interview
Hervormingsagenda als antwoord?

13 Cijfers & zo

14 Ervaringsverhaal
Chantal Snijders Merkelbach - Van tegenslag naar veerkracht

16 Artikel
Data Gedreven Werken in het Sociale Domein: Hoe dan?

19 Boekbespreking
Handboek Sociaal Domein Jubileumeditie

20 Visie
Opeens een heel ander leven...

23 Column
Ingeborg Lunenburg - Participatiewet in balans

24 Stelling
"De decentralisatie van het Sociaal Domein heeft geleid tot betere en meer toegankelijke dienstverlening voor de burgers."

In gesprek met Lucienne Scheen

Samen Sociaal Domein is een uitgave van:

Kenniscentrum SociaalDomein

Jeugd Professionals Nederland

Inhoudsopgave

26 Casus
Klaas Jan van Vuure - Toiletproblemen en Wmo

28 Mijn beroep
Brenda van Veldhuizen en Christel Opstal

30 Mijn beroep
Maartje Degens

32 Onderzoek
Vrijwilligersondersteuning aan mensen met geldzorgen: wat levert het op?

36 Visie
Visie op de Hervormingsagenda Jeugd

38 Artikel
Ray Geerling - De Participatiewet komt eindelijk écht in beweging

39 Puzzel

40 Ervaringsverhalen
- Paula van Huijstee
- Anita Nibbelink
- Ingrid Diepstraten

43 Data opleidingen en trainingen
Oktober tot en met december 2024

Ingeborg Lunenburg

Chantal Snijders Merkelbach

Vrijwilligersondersteuning aan mensen met geldzorgen:

wat levert het op?

Overal in Nederland zetten vrijwilligers zich in om mensen met geldzorgen te ondersteunen, om (grotere) financiële problemen te voorkomen of om ervoor te zorgen dat schulden worden aangepakt. Zowel mensen met lichte betalingsachterstanden als mensen met problematische schulden worden ondersteund door vrijwilligers. Mensen met geldzorgen kloppen zelf aan voor hulp of worden doorverwezen door de gemeente, hulpverleners of sociaal werk. Jansje van Middendorp deed voor het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) promotieonderzoek aan de Radboud Universiteit naar de effectiviteit van de inzet van vrijwilligers bij hulp aan mensen met geldzorgen. Dit artikel is gebaseerd op de resultaten van het onderzoek. Wat levert de ondersteuning op? Welke mensen stoppen vroegtijdig en wat verandert er bij mensen die de ondersteuning afronden? En wat kan er beter?

Elza klopte bij de gemeente aan voor hulp toen er deurwaarders aan haar deur kwamen. Ze had de post al een tijd niet meer open gemaakt, dat bracht toch alleen maar slecht nieuws. De stapel ongeopende brieven lag uit het zicht, in en op de kast. Ze had geen idee hoe hoog haar schulden precies waren of wie allemaal geld van haar wilden. Wel wist ze dat ze het niet meer zelf kon oplossen, ondanks haar baan. De gemeente verwees haar door naar de welzijnsorganisatie die met hulp van vrijwilligers de geldzaken in kaart zou brengen. Met een geordende administratie zou ze terecht kunnen bij schuldhulpverlening voor een intakegesprek. Een week later had Elza een gesprek met de vrijwilligerscoördinator en werd ze gekoppeld aan een vrijwilliger. Weer een week later stond er een vrijwilliger voor de deur.

Vrijwilligers in de schuldhulpverlening

Veel mensen hebben moeite met het bijhouden van hun financiële administratie. Brieven openen, begrijpen wat er staat, reageren, ordenen en opvolgen hebben niet de hoogste prioriteit. Voor mensen met een laag inkomen of zonder spaargeld kan een ongeordende administratie, in combinatie met hoge vaste lasten of grote noodzakelijke uitgaven, tot financiële problemen leiden. Komt daar nog een *life event* bij, zoals baanverlies of een echtscheiding, dan zijn de problemen al snel niet meer te overzien. Problemen met de financiën kunnen voor veel stress en schulden zorgen. Dat draagt weer bij aan fysieke en mentale gezondheidsklachten en het verminderen van sociale relaties.

Mensen die aankloppen voor ondersteuning van een vrijwilliger hebben vaak geen inzicht en overzicht meer in hun inkomen, uitgaven en schulden. Ze hebben vaak een laag inkomen en kunnen zich geen betaalde budgetcoach of financieel adviseur veroorloven. Ze hebben moeite met het aanvragen van toeslagen en regelingen. Vrijwilligers kunnen ondersteunen bij het ordenen van de financiële administratie, bij het krijgen van inzicht en overzicht in inkomsten, uitgaven en schulden, bij het creëren van balans in inkomen en uitgaven, bij het voorkomen van (grotere) schulden en bij het aanpakken van en zoeken naar een oplossing voor financiële problemen. Vrijwilligers ondersteunen de hulpvragers een-op-een, meestal bij de hulpvrager thuis, naar een betere financiële situatie, overzicht en meer rust. Deze ondersteuning wordt aangeboden door lokale organisaties met interventies zoals Budgetmaatjes, hulp bij geldzorgen of financieel vrijwilliger thuis, maar ook door vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas en SchuldHulpMaatje.

Jaarlijks worden naar schatting meer dan 52.000 mensen door meer dan 14.000 vrijwilligers ondersteund bij het op orde brengen en houden van de financiële administratie en het voorkomen van (grotere) geldzorgen. Vrijwilligers zijn actief in de hele keten van schuldhulpverlening; zij

ondersteunen bij schuldpreventie, in de aanloop naar of tijdens formele schuldhulpverlening en in de nazorg na een schuldhulpverleningstraject.

Naast de coördinator en vrijwilliger was ook de schuldhulpverlener van de gemeente op de hoogte van de situatie van Elza. De vrijwilliger wist precies welke documenten Elza mee moest nemen naar het intakegesprek met schuldhulpverlening. Elza vroeg of de vrijwilliger mee wilde gaan, want ze was erg gespannen en bang dat ze niet alles zou kunnen onthouden. De schuldhulpverlener nam alle papieren door. Samen met de vrijwilliger maakte Elza een lijst met wat er nog moest gebeuren om een traject te kunnen starten.

Samenwerking beroepskrachten en vrijwilligers

Coördinatoren zijn vaak degenen die de intake doen van nieuwe hulpvragers en die hulpvragers koppelen aan vrijwilligers. Ze zorgen ervoor dat vrijwilligers goed zijn getraind en begeleiden vrijwilligers. Daarbij lopen ze tegen een aantal knelpunten en dilemma's aan, zo kwam uit het onderzoek naar voren. Ten eerste worstelen coördinatoren met de grenzen van de ondersteuning die vrijwilligers geven. Vrijwilligers helpen in principe bij alles wat een hulpvrager zelf zou moeten kunnen, zoals toeslagen aanvragen, de hoogte van het inkomen bij de Belastingdienst aanpassen als dat verandert, kwijtschelding van de gemeentelijke belasting aanvragen en betalingsafspraken maken met schuldeisers als er achterstanden zijn. Hoever gaat de ondersteuning van een vrijwilliger als een hulpvrager weinig vaardigheden, veel stress en problemen heeft, zelf niet over een computer of internet beschikt, laaggeletterd is of de Nederlandse taal niet goed beheerst?

Het tweede knelpunt hangt samen met de vraag hoe ver of diepgaand de ondersteuning door vrijwilligers kan zijn. Coördinatoren zien een toename van hulpvragers met complexe problematiek, zoals hulpvragers met grote financiële problemen die (nog) niet geholpen worden in de formele schuldhulpverlening, hulpvragers met psychische problemen en problematische sociale relaties en hulpvragers die door een licht verstandelijke beperking, gezondheidsklachten of laaggeletterdheid langdurige ondersteuning nodig hebben. De ondersteuning van een vrijwilliger is vaak tijdelijk bedoeld. Wat kan wel en wat niet gedaan worden door vrijwilligers?

Een derde knelpunt is de samenwerking met andere organisaties, ketenpartners en de gemeente. Vanuit de gemeente is beleid nodig over hoe de inzet van vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze gecombineerd kan worden met de inzet van beroepskrachten, zoals schuldhulpverleners, bewindvoerders, budgetcoaches en maatschappelijk werk. Wie doet wat voor welke doelgroep? Welke organisatie richt zich op schuldpreventie, op curatieve ondersteuning en welke op

nazorg? Waar kunnen mensen terecht met een korte vraag en waar voor langdurige ondersteuning? De vrijwilligerscoördinator vervult een belangrijke spilfunctie in de afstemming tussen hulpvragers, vrijwilligers, beroepskrachten en de gemeente. Door elkaar regelmatig te ontmoeten, casuïstiek te bespreken en ervaringen uit te wisselen, weten beroepskrachten en vrijwilligers(coördinatoren) elkaar te vinden, kennen ze elkaars (on)mogelijkheden, werken ze samen en verwijzen ze naar elkaar door.

Doordat de meerderjarige kinderen van Elza weer bij haar waren komen wonen, moest Elza een flink bedrag aan ontvangen huurtoeslag terugbetalen. De Belastingdienst was een van de grootste schuldeisers. Om zoveel mogelijk van de schulden terug te kunnen betalen, werd van Elza verwacht dat ze haar kinderen zou vragen financieel bij te dragen aan het huishouden. Alleen al de gedachte aan het gesprek met de kinderen hierover, was voor Elza zwaar. Door de scheiding jaren geleden had ze haar kinderen niet alles kunnen geven van wat ze eigenlijk had gewild. Moest ze nu de hand ophouden bij haar eigen kinderen? Elza schaamde zich voor haar problemen en wilde er liever niet over praten.

Hulpvragers die ondersteund worden door vrijwilligers

De vrijwilliger is aan de ene kant gericht op financieel-administratieve ondersteuning van hulpvragers en aan de andere kant op het coachen van de hulpvrager naar een schuldenvrij bestaan, verminderen van financiële stress, stimuleren van gezond financieel gedrag en werken aan het vertrouwen in de financiële vaardigheden van de hulpvrager.

Uit het onderzoek kwam een verband naar voren tussen ongezond financieel gedrag en ernstigere financiële problemen bij hulpvragers. Ongezond financieel gedrag kan voor financiële problemen zorgen, maar andersom kunnen financiële problemen ook bijdragen aan ongezond financieel gedrag. Een gebrek aan vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden en een lagere motivatie (niet zichzelf aangemeld, maar door iemand anders) bleken eveneens samen te hangen met ernstigere financiële problemen van hulpvragers.

Vrijwilligers dienen op de hoogte te zijn en te blijven van regelingen en voorzieningen. Vrijwilligers geven praktische en sociale steun. Daarnaast is het van belang voor effectieve ondersteuning dat vrijwilligers coachende vaardigheden hebben en goed getraind zijn, onder andere in stress-sensitieve ondersteuning, motiverende gespreksvoering en het vergroten van iemands geloof en vertrouwen om de situatie te veranderen.

Elza had haar twijfels of ze wel aan het schuldhulpverleningstraject moest beginnen. De voorwaarden, het volledige openheid geven in haar financiën, het openen van de budgetbeheerrekening en de controles voelden streng en opgelegd. Aan de andere kant wilde ze absoluut niet terug naar de stress en deurwaarders. Zelf de problemen oplossen was niet gelukt. Samen met de vrijwilliger maakte ze een budgetoverzicht. Daarmee kon Elza zelf afwegingen maken en controle houden waar ze het geld, waar ze de komende tijd van moest rondkomen, aan besteedde.

Uitval van hulpvragers

Niet alleen na een intake van of tijdens een schuldhulpverleningstraject, maar ook gedurende de ondersteuning door een vrijwilliger kunnen hulpvragers uitvallen. Dat bleek ook het geval in het onderzoek naar de effectiviteit van de inzet van vrijwilligers. Meer dan een kwart van de hulpvragers nam de telefoon niet meer op, deed de deur niet meer open of kwam afspraken met de vrijwilliger niet meer na. Uitval betekent dat de geldzorgen van de hulpvrager nog onvoldoende zijn aangepakt. Op termijn kan uitval voor grotere financiële problemen zorgen. Voor vrijwilligers is uitval erg demotiverend.

Oorzaken van uitval kunnen liggen bij (een combinatie van) de voorwaarden van de ondersteuning, de regels of complexiteit en de vaardigheden van een hulpvrager. Maar het kan ook verband houden met de vrijwilliger: diens bejegening, oordelen, ongevraagd adviseren of teveel overnemen kan zorgen voor uitval. De samenwerkingsrelatie tussen de hulpvrager en de vrijwilliger is van groot belang om een traject te laten slagen. Het doel dat nagestreefd wordt, moet een gezamenlijk doel zijn en de taken moeten goed worden afgestemd. Verschillende hulpvragers hebben verschillende begeleiding nodig. Zowel hulpvragers als vrijwilligers noemen het belang van de 'klik', een goede binding en vertrouwen in elkaar.

Hulpvragers die uitvallen hebben vaker meerdere problemen. Naast problemen met de financiën hebben zij bijvoorbeeld te maken met een baanverlies of verhuizing. Levensgebeurtenissen die voor veel stress kunnen zorgen en voor extra complexiteit in de ondersteuning. Ook uitstel van zoeken naar sociale steun hangt samen met een grotere kans op uitval. Zoeken naar steun betekent openstaan voor ondersteuning van anderen, dus ook van een vrijwilliger. Minder zoeken naar steun hangt vaak samen met schaamte, waardoor hulp moeilijker wordt gevraagd en aangenomen.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat migranten vaker uitvallen dan hulpvragers die in Nederland of België zijn geboren. Mogelijk sluit de ondersteuning door vrijwilligers minder aan op de behoeften, cultuur en/of taalvaardig-

heid van migranten. Het overgrote deel van de vrijwilligers is geboren in Nederland of België. Naar redenen waarom migranten uitvallen en welke ondersteuning wel aansluit, is meer onderzoek gewenst. Mogelijk ronden hulpvragers die worden gesteund door een vrijwilliger met dezelfde culturele achtergrond een traject vaker af en is meer aanbod voor migranten door migranten noodzakelijk.

Toen de schuldeisers akkoord waren met de afbetalingen, budgetbeheer was opgestart om de maandelijkse lasten te betalen en Elza een afgesproken bedrag kreeg voor dagelijkse uitgaven, kon het ondersteuningstraject met de vrijwilliger worden afgesloten. Het was jammer, want Elza en de vrijwilliger hadden een band opgebouwd en veel van elkaar geleerd. Maar het was vooral een mijlpaal. Er was weer rust, overzicht en duidelijkheid.

Afronding van een ondersteuningstraject

Het onderzoek laat zien dat hulpvragers die een ondersteuningstraject met een vrijwilliger afronden, minder ernstige financiële problemen hebben, meer rust en minder stress ervaren. De financiële vaardigheden en het vertrouwen in de financiële vaardigheden zijn aan het eind van de ondersteuning verbeterd. Hulpvragers hebben de administratie en financiën weer op orde en weten waar zij terecht kunnen met vragen als dat nodig is.

De situatie van de hulpvrager aan het begin van de ondersteuning door de vrijwilliger is van belang voor diens ontwikkelingen tijdens het traject. Uit het onderzoek bleek dat hulpvragers met grote financiële problemen minder vooruitgang boekten op financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag. Dit kan te maken hebben met dat de focus bij deze hulpvragers meer ligt op toegang tot schuldhulpverlening, dan op het verbeteren van deze factoren.

Hoe beter de financiële vaardigheden en het vertrouwen in financiële vaardigheden bij aanvang van een ondersteuningstraject, hoe sterker de afname van de ernst van de financiële problemen van hulpvragers in het onderzoek was. Dit wijst erop dat een bepaalde mate van aanwezigheid van financiële vaardigheden nodig is om effectief geholpen te worden door een vrijwilliger.

Vrijwilligers brengen rust

Vrijwilligers kunnen een belangrijke rol spelen in het helpen verbeteren van de situatie van de hulpvrager en in het voorkomen van (grotere) financiële problemen. Van groot belang hierbij is een goede samenwerkingsrelatie tussen de hulpvrager en vrijwilliger. Voor effectieve ondersteuning stemmen beroepskrachten en vrijwilligers/coördinatoren de taken en grenzen van de ondersteuning af, wordt uitval zoveel mogelijk voorkomen en zijn vrijwilligers getraind in effectieve gespreksvoering en stress-sensitieve ondersteuning. Vrijwilligers versterken (het vertrouwen in) financiële vaardigheden, stimuleren gezond financieel gedrag, bieden praktische en sociale steun. Dat geeft hulpvragers meer rust, vertrouwen en ruimte om veranderingen te bewerkstelligen.

Samen Sociaal Domein is een uitgave van:

Kenniscentrum SociaalDomein

Jeugd Professionals Nederland