

# *Vrijwillig, effectief en efficiënt*

Handreiking voor de inzet van  
vrijwilligers bij schuldhulpverlening



Dick Oudenampsen  
Trudi Nederland  
Monique Stavenuiter

# Vrijwillig, effectief en efficiënt

*Handreiking voor de inzet van vrijwilligers  
bij schuldhulpverlening*

Dick Oudenampsen  
Trudi Nederland  
Monique Stavenuiter

Met medewerking van:  
Wilco Kroes  
Diane Bulsink  
Jessica van den Toorn  
Malou Brauers

Februari 2012

# Inhoud

1	Waarom vrijwilligers?	3
2	Wat is de meerwaarde van vrijwilligers?	5
3	Waarom is een visie op schuldhulpverlening belangrijk?	8
4	Samenwerken met wie?	11
5	Wie heeft de regie?	13
6	Op welke taken worden vrijwilligers ingezet?	15
7	Hoe vrijwilligers te werven en te selecteren?	20
8	Hoe werken beroepskrachten met vrijwilligers?	22
9	Hoe vrijwilligers te begeleiden en te trainen?	24
10	Stappenplan over de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening	27
	Literatuur	30
	Handige adressen en informatiebronnen	32

## 1 *Waarom vrijwilligers?*

*‘Vrijwilligersprojecten schuldhulpverlening zijn dieseltreinen. Het kost veel tijd en moeite om ze te ontwikkelen, maar als ze eenmaal op gang zijn dan staan ze ook stevig op de rails.’*

*Nadja Jungmann, Lector rechten, schulden en incasso Hogeschool Utrecht*

De ‘Spekman- en Ortega-Martijn’ projecten hebben in de jaren 2010 en 2011 veel werk verricht om de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening vorm te geven. Het gaat hierbij om 24 projecten die naar aanleiding van initiatieven van leden van de Tweede Kamer (het amendement van Spekman en de motie van Ortega-Martijn<sup>1</sup>) zijn uitgevoerd.

Het zal voor gemeenten de komende jaren nodig zijn om meer vrijwilligers in te schakelen bij het schuldhulpverleningstraject. De komende Wet gemeentelijke schuldhulpverlening heeft als doel de effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten. Een gemeente dient de aanpak van integrale schuldhulpverlening in een plan vast te leggen voor maximaal vier jaar. Dit plan bevat dan de hoofdlijnen van het beleid op de drie onderdelen waar de gemeenten wettelijk voor verantwoordelijk zijn: preventie, schuldhulpverlening en nazorg. Volgens het kabinet Rutte kunnen vrijwilligers bij de uitvoering van het gemeentelijke beleid gericht op preventie en nazorg een belangrijke rol spelen.

Daarbij staan gemeenten voor een flinke bezuinigingsopgave. Vanaf 2012 voert het Rijk een structurele bezuiniging door van 20 miljoen. Ook vallen de tijdelijke middelen van 130 miljoen euro weg die de regering voor de periode 2009-2011 ter beschikking had gesteld aan gemeenten om de gevolgen van de crisis voor de schuldhulpverlening op te vangen.

De bezuinigingen in het sociale domein, de toenemende schuldenlast bij gezinnen en de wettelijke verantwoordelijkheid dwingen gemeenten om zorgvuldige keuzes te maken en een visie te ontwikkelen op de vraag hoe de schuldhulpverlening onder deze omstandigheden vorm moet krijgen. De nadruk op

---

1 De motie van de kamerleden Ortega en Martijn bepleitte het versterken van de rol van de vrijwilliger bij de schuldhulpverlening. Een bedrag van 5 miljoen kwam beschikbaar voor projecten van veertien vrijwilligersorganisaties die in nauwe samenwerking met gemeenten en professionele schuldhulpverleningsorganisaties zijn uitgevoerd. Via het amendement Spekman kwam vier miljoen euro ter beschikking voor initiatieven van gemeenten die als doel hebben om de integrale schuldhulpverlening en preventie op gemeentelijk, wijk- en buurniveau te bevorderen. Waar mogelijk is daarbij ook gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers.

schuldpreventie en maatschappelijke participatie maakt de inzet van vrijwilligers voor veel gemeenten aantrekkelijk. Zij kunnen daarbij aansluiten bij de initiatieven van vrijwilligersorganisaties op het terrein van schuldpreventie. De opgedane ervaringen in de 24 projecten heeft veel kennis opgeleverd over de do's en dont's bij het inzetten van vrijwilligers.

Deze handreiking heeft tot doel een bijdrage te leveren aan de visievorming en het concrete beleid van gemeenten bij de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Er zijn al veel handreikingen ontwikkeld voor het verbeteren van de schuldhulpverlening (zie literatuurlijst), maar wij richten ons vooral op de regierol van gemeenten bij de inzet van vrijwilligers in de integrale schuldhulpverlening. Elke vraag die wij in deze handreiking bespreken, bestaat uit een korte aanduiding van het probleem en uit lessen die we uit de evaluatie van de 24 'Spekman- en Ortega-Martijn' projecten hebben geleerd (Nederland e.a., 2012). De goede praktijken uit deze projecten dienen als illustratie. De handreiking bevat ook een pleidooi om de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening zorgvuldig voor te bereiden en de inzet te faciliteren. Daarbij hoort een beleidsvisie, waarin de taken van professionele schuldhulpverleners en vrijwilligers helder zijn onderscheiden en de gemaakte keuzes goed zijn onderbouwd.

## 2 *Wat is de meerwaarde van vrijwilligers?*

*‘Zonder vrijwilligers is er geen toekomst voor de schuldhulpverlening. De beroepskracht krijgt steeds meer de taak om de regie te voeren en de vrijwilligers te ondersteunen. Tegelijkertijd betekent het werken met vrijwilligers aan de voorkant een fikse besparing.’*

*Directeur van Stadsring 51 in Amersfoort*

Uit dit citaat van een schuldhulporganisatie in Amersfoort spreekt een dubbele motivatie voor het inzetten van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Het inzetten van vrijwilligers past bij het centraal stellen van de eigen verantwoordelijkheid van de burger, en bij het meer benutten van de ondersteuningsmogelijkheden in de leefomgeving. Tegelijkertijd biedt het kansen aan gemeenten om de kwaliteit van de dienstverlening overeind te houden ondanks de bezuinigingen.

Uit de enorme toeloop van vrijwilligers bij de projecten die de afgelopen twee jaar zijn uitgevoerd, blijkt het enthousiasme en de motivatie van burgers om zich vrijwillig in te zetten. Honderden vrijwilligers zijn getraind en vervullen een actieve rol in de schuldhulpverlening, vooral op het terrein van schuldpreventie. De vrijwilligers begeleiden mensen bij het oplossen van hun geldproblemen en beperken daarmee het beroep op de reguliere schuldhulpbemiddeling. Zo nodig helpen zij cliënten zich voor te bereiden op het traject van de schuldhulpbemiddeling. Vrijwilligers zijn op dit moment vooral op het terrein van schuldpreventie en bij de nazorg actief.

Vrijwilligers zijn geen werknemers, maar in veel gevallen kiezen de vrijwilligers wel voor een verbintenis (vrijwilligerscontract) van bijvoorbeeld een jaar. Het werk is dan wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Veel betrokkenen bij de schuldhulpverlening vinden dat vrijwilligers toegevoegde waarde hebben, omdat zij in een andere verhouding tot de schuldenaar staan dan een professional. Juist door een persoonlijke benadering (in plaats van de meer zakelijke benadering van de professional) kan een vrijwilliger iemand met schulden motiveren om zijn of haar problemen aan te pakken. In het stadsdeel Nieuw-West in Amsterdam vinden de projectleiders de ervaringskennis van vrijwilligers belangrijk. Een van hen zegt: ‘Vrijwilligers moeten het ‘redder in nood syndroom’ afleggen. Het probleem moet niet van eigenaar wisselen. Als iemand zelf ervaringsdeskundig is, hebben ze het vermogen om hun ervaringen in te zetten. Dan ontstaat het ‘samenroepen’. Dat is

een vorm van lotgenotencontact en de geholpene wordt dan een redder. De boodschap komt zo veel beter over.'

Vrijwilligers kunnen geen sancties opleggen, en ze zijn minder gebonden aan regels en beperkingen in tijd. Het belangrijkste argument van gemeenten en vrijwilligersorganisaties over de meerwaarde van de inzet is dat vrijwilligers gelijkwaardig kunnen omgaan met de cliënt. Hierdoor ontstaat een vertrouwensband. Daarnaast brengen de meeste vrijwilligers ook veel professionele en levenservaring in, waar cliënten en gemeenten volop van kunnen profiteren. De combinatie van professionele schuldhulpverlening met inzet van vrijwilligers maakt de schuldhulpverlening effectiever, het leidt sneller tot resultaten.

Een onderzoek in opdracht van vrijwilligersorganisaties en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid laat zien dat de vrijwillige inzet bij de schuldhulpverlening goed rendeert: elke euro die wordt geïnvesteerd levert drie euro op (Kruis e.a., 2011).

De meerwaarde van de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening is wel aan voorwaarden gebonden. Een belangrijke voorwaarde is een goede afstemming en taakverdeling met professionals, inclusief voldoende overdrachtsmomenten en feedbackmogelijkheden. Een tweede voorwaarde is een adequate regeling van de kosten die gepaard gaan met een goede aansturing en inzet van vrijwilligers (zie hierover meer in hoofdstuk 9). Een derde voorwaarde is een goede coördinatie van het werken met vrijwilligers vanuit de gemeente.

De risico's waar gemeenten bij de inzet van vrijwilligers rekening mee moeten houden, zijn de motivatie van vrijwilligers en hun enthousiasme. Als het werk mensen onvoldoende motiveert, zullen ze op zoek gaan naar andere activiteiten en kan er een te groot verloop ontstaan. Daarnaast kunnen vrijwilligers zich door hun enorme inzet en betrokkenheid teveel door de problemen van hun cliënt op sleeptouw laten nemen. Hier moeten duidelijke grenzen aan de inzet van vrijwilligers en een goede begeleiding door professionals tegenover staan. Ook stelt het vrijwilligerswerk in de schuldhulpverlening hoge eisen aan de vrijwilliger. Hij of zij moet zich staande houden in moeilijke situaties en de eigen grenzen goed bewaken.

## *Lessen*

- Vrijwilligers kunnen een vertrouwensband opbouwen met hun cliënt doordat zij een gelijkwaardige omgang hebben; ze kunnen een maatje zijn.
- Vrijwilligers zijn binnen bepaalde grenzen flexibel in tijd en inzet.
- Het aanbod aan vrijwilligers is groot, zij zijn gekwalificeerd en sterk gemotiveerd om mensen met financiële problemen te ondersteunen.
- In tijden van bezuinigingen biedt de inzet van vrijwilligers een mooie kans om de kwaliteit van de dienstverlening overeind te houden.

- Vrijwilligers zijn geen werknemers en hebben geen formele positie. Dat betekent dat continuïteit alleen bestaat als zij zelf gemotiveerd blijven voor het uitvoerende werk.
- De meerwaarde van de inzet van vrijwilligers is afhankelijk van een goede afstemming met de professionele schuldhulpverlening, van een inbedding in de integrale aanpak van de schuldhulpverlening, en van een adequate financiering.
- De inzet van vrijwilligers dient gebaseerd te zijn op een reële inschatting van de grenzen en beperkingen van vrijwilligers.



### 3 *Waarom is een visie op schuldhulpverlening belangrijk?*

*‘De inzet van de vrijwilligers en de schuldhulpverleners in het wijkteam hebben uiteindelijk tot doel om de financiële situatie bij multiproblemgerezen te stabiliseren. Vanuit het onderdeel schuldhulpverlening is dat het belangrijkste doel. Maar ook voor de hele ketenaanpak is dat een belangrijke bijdrage. Schuldhulpverlening zien wij niet als doel op zich, maar meer als voorwaarde schepend voor andere hulpverlening.’*

*Beleidsmedewerker uit Nijmegen*

Bij het opzetten van integrale schuldhulpverlening is het ontwikkelen van een visie op schuldhulpverlening essentieel. In deze visie maakt de gemeente keuzes voor een wijkgerichte (of dorpsgerichte) of een gemeentebrede aanpak, voor welke taken vrijwilligers ingezet worden, met welke maatschappelijke organisaties wordt samengewerkt en wat de gemeente met de inzet van de vrijwilligers wil bereiken. Wat betreft de taken van de vrijwilligers kan de gemeente kiezen voor een aanpak waarin vrijwilligers ingezet worden bij de preventieve taken (informerende van buurtbewoners), bij de thuisadministratie, of het ondersteunen van het schuldhulpverleningstraject en de nazorg (zie verder hoofdstuk 6). Kennis van het vrijwilligersbeleid van de gemeente en van lokale vrijwilligersorganisaties is hierin onontbeerlijk.

Bij de beschrijving van de integrale aanpak is de samenwerking tussen professionals uit verschillende sectoren en vrijwilligers in elke fase uitgewerkt. Preventie, schuldhulpverlening en nazorg dienen een plaats te hebben in een brede visie op de ondersteuning van mensen die vaak een opeenstapeling van problemen hebben. Onderdelen van de schuldhulpverlening en andere ondersteuning dienen via een integrale aanpak en in de praktijk goed op elkaar aan te sluiten. Zonder een heldere visie over hoe de inzet van vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze gecombineerd kan worden met de inzet van professionals, dreigt versnippering en frustratie bij professionals en vrijwilligers. Wat weer leidt tot minimale effecten van de schuldhulpverlening wat betreft het voorkomen en verminderen van financiële problemen. In de beleidspraktijk is er al een gangbare omschrijving van het begrip integrale schuldhulpverlening ontwikkeld. Deze luidt: integrale schuldhulpverlening omvat schuldbemiddeling waarbij ook aandacht is voor preventie en psychosociale begeleiding.

Een mooi voorbeeld is de visie achter de aanpak in Leeuwarden, waarin sociale wijkteams een sleutelrol vervullen. De sociale wijkteams zijn samengesteld uit professionals met verschillende deskundigheden. De medewerkers zijn generalist naar de cliënt, en specialist in het team. De burgers hebben een vast contactpersoon in het wijkteam die het aanspreekpunt is voor vragen op alle leefgebieden. Deze persoon beantwoordt hun vragen, en vraagt hulp aan teamleden. De manager welzijn zegt over de aanpak:

*‘We willen zo min mogelijk verwijzen. Het gaat bij het concept van een integrale aanpak over hulpverlening uit één hand. De hulpverlener verleent zelfhulp of houdt de regie als iemand bijvoorbeeld een zorginstantie nodig heeft. En de hulp betreft hele praktische zaken.’*

In de praktijk zien we bij de uitwerking van de visie op integrale hulpverlening drie benaderingen waarbij vrijwilligers ingezet worden: een gemeentebrede aanpak, een wijkgerichte integrale aanpak, en een zogenaamde ‘én én benadering’.

### *Waarom een gemeentebrede integrale aanpak?*

Als een gemeente kiest voor samenwerking met lokaal of regionaal werkende partners is een gemeentebrede aanpak vaak voor de hand liggend. Zo koos een grote gemeente voor samenwerking met en ondersteuning van de vrijwilligersorganisaties die stedelijk werkten aan een project thuisadministratie.

Het kiezen voor een gemeentebrede aanpak gebeurt ook wel als de wijkgerichte organisaties niet beschikbaar zijn als samenwerkingspartner. En ook in kleinere gemeenten is een wijkgerichte aanpak minder voor de hand liggend. Dan biedt samenwerking met maatschappelijke partners als kerken, voedselbanken of ouderenbonden betere ingangen voor een integrale aanpak van schuldpreventie.

### *Waarom een wijkgerichte integrale aanpak?*

Andere gemeenten, en in hun voetspoor vrijwilligersorganisaties, zetten vanaf het begin veel sterker in op het inbedden van de schuldhulpverlening in een integrale wijkaanpak. Als het project eenmaal vaste voet aan de grond heeft gekregen in een of enkele wijken, kan deze stap voor stap uitgebreid worden naar andere wijken. De toegankelijkheid van de preventie en de schuldhulpbemiddeling is dikwijls de motivatie voor een wijkgerichte aanpak. Instanties als de sociale dienst en het maatschappelijk werk blijken vaak onvoldoende toegankelijk voor mensen met problematische schulden. Preventieactiviteiten in de wijk zijn laagdrempelig en vrijwilligers kunnen de doelgroepen met gestapelde problemen beter bereiken.

## *Gemeentebreed én wijkgericht*

Veel gemeenten kiezen voor een ‘én én oplossing’. Preventie in de vorm van voorlichting en informatie gebeurt door vrijwilligers op wijkniveau; de schuldhulpbemiddeling is gemeentebreed georganiseerd. Door op wijkniveau de preventie te organiseren, bereikt de gemeente meer burgers met problematische schulden die vrijwilligers kunnen verwijzen naar de schuldhulpverlening.

## *Lessen*

- Een gemeentelijke visie op integrale schuldhulp gaat vooraf aan een effectieve inzet van vrijwilligers en professionele hulpverleners in de schuldhulpverlening. In deze visie onderbouwt de gemeente de samenhang van een bredere ondersteuning.
- Een gemeente dient de visie op integrale schuldhulp aan te vullen met een visie op de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening. Hierin maakt de gemeente keuzes voor de taken van de vrijwilligers in de verschillende fasen van de aanpak rond schuldhulpverlening. De kennis van de Wmo ambtenaren over vrijwilligersbeleid en vrijwilligersorganisaties kan hierbij goed van pas komen.
- De keuze om wel of niet wijkgericht te werken met vrijwilligers in de schuldhulpverlening, hangt vooral af van de ingangen bij potentiële samenwerkingspartners. Die partners moeten daarom vanaf het begin bij de planvorming worden betrokken.
- Een veel gehanteerde aanpak van integrale schuldhulp is het combineren van een preventieve aanpak op wijkniveau (voorlichting, vroegsignalering, administratieve hulp) en het gemeentebreed organiseren van de schuldhulpverlening.

## 4 Samenwerken met wie?

*'We hebben nu met veel meer organisaties in Den Haag een vrij intensieve samenwerking over de begeleiding van vrijwilligers en het gebruik van ons materiaal. Dat is een heel belangrijk resultaat. Ook voor ons team van budgetcoaches bestaat het besef hoe belangrijk vrijwilligersorganisaties kunnen zijn om Haagse burgers te helpen die niet zo makkelijk naar de schuldhulp stappen. Dit is drempelverlagend voor mensen die hulp nodig hebben.'*

*Een budgetcoach uit Den Haag*

De gemeenten werken bij het opzetten van de keten aan voorzieningen bij schuldhulpverlening samen met andere partners. Maar wie zijn die belangrijke partners? Naast de gemeentelijke diensten (sociale dienst, kredietbank) zijn dat vooral de vrijwilligersorganisaties, de welzijnsorganisaties en de woningcorporaties.

De keuze voor samenwerkingspartners is gebaseerd op de expertise die zij hebben over schulden en schuldhulpverlening, de ingangen bij burgers met schulden en de getraïnde vrijwilligers die zij kunnen inzetten. Een belangrijke eis is ook dat samenwerkingspartners zorgvuldig omgaan met de gegevens van cliënten.

Veel vrijwilligersorganisaties beschikken over kennis en ervaring met concrete ondersteuning, bijvoorbeeld bij preventieactiviteiten als het geven van informatie en ondersteuning bij het beheren van de administratie. Door het directe contact met burgers hebben vrijwilligersorganisaties ook veel mogelijkheden voor de vroegsignalering van problematische schulden. Dat kan een kerk zijn die goederen ter beschikking stelt, of voedselbanken of tweedehands kledingzaken. Zo kan een tweedehands kledingwinkel of het uitgiftepunt van de voedselbank een goede ingang zijn om met mensen te spreken over geldproblemen en hen te verwijzen naar het speciaal hiervoor ingestelde financiële spreekuur in de wijk of de schuldhulpbemiddeling.

Grote vrijwilligersorganisaties als Humanitas, het Rode Kruis, de ouderenorganisatie ANBO, het Nibud en de Kerken met SchuldHulpMaatje hebben al veel ervaring met het opzetten van projecten thuisadministratie en het trainen van vrijwilligers. Er zijn cursussen ontwikkeld voor vroegsignalering en preventie. Alleen al het Nibud heeft meer dan 600 mensen getraïnd om hen toe te rusten op

een actieve rol in de schuldhulpverlening. Deze vrijwilligersorganisaties zoeken naar gemeenten die vrijwilligers willen inzetten met de bijbehorende faciliteiten. Ze kunnen een totaalaanpak leveren met lokaal maatwerk, inclusief getrainde vrijwilligers en toegeruste vrijwilligerscoördinatoren.

Naast de vrijwilligersorganisaties en de kerken of moskeeën is het welzijns-werk een belangrijke partner, zoals het buurtwerk, sociaal raadslieden, het maatschappelijk werk en het ouderenadvieswerk. Vaak hebben deze organisaties een belangrijke taak in de uitvoering van de professionele schuldhulpverlening. Zij zijn ook in staat om op wijkniveau een groot aantal vrijwilligers te bereiken en in te zetten bij preventie activiteiten. Zo werken in Rotterdam vanuit de welzijnsorganisaties professionele schuldhulpverleners in combinatie met vrijwilligers. Welzijnsorganisaties zijn bovendien nauw betrokken bij veel wijkgerichte initiatieven en projecten en komen zo in aanraking met mensen met problematische schulden. Datzelfde geldt voor woningcorporaties die als eerste signalen krijgen over huurschulden.

De kerken zijn actief betrokken bij de inzet van vrijwilligers door verschillende projecten. Zo is er het initiatief 'SchuldHulpMaatje' van Kerk in Actie, het Landelijk Katholiek Diaconaal Beraad, Samen Kerk in Nederland, de Evangelische Alliantie, de Protestantse Ouderenbond, en de Vicentius vereniging. In ruim veertig gemeenten is er een project gaande en zijn er meer dan zevenhonderd vrijwilligers actief. Samenwerken met een gemeente is onderdeel van het project. Dit is ook zo bij het project 'Doe het samen' van de Stichting Christelijke Schuldpreventie.

De regionale MEE organisaties hebben intensieve contacten met mensen met een verstandelijke handicap of een psychische beperking die hulp nodig hebben bij het op orde brengen van hun administratie of in de problemen kunnen komen door verschillende bezuinigingen. Ook wijkorganisaties, buurtcentra en woningcorporaties zijn voor de hand liggende samenwerkingspartners, zeker als gekozen wordt voor een wijkgerichte aanpak. Andere mogelijke samenwerkingspartijen zijn het onderwijs en de verslavingszorg.

## *Lessen*

- Bij het inrichten van de keten aan voorzieningen rond schuldhulpverlening zijn de belangrijkste partners vrijwilligersorganisaties, lokale welzijnsorganisaties, de kerken, MEE en woningcorporaties.
- Vrijwilligersorganisaties en de kerken hebben onder meer in de 'Ortega-Martijn'-projecten de afgelopen jaren veel ervaring opgedaan met de inzet van vrijwilligers bij thuisadministratie en andere onderdelen van de schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen hierop voortbouwen.
- Lokale welzijnsorganisaties hebben vaak een grote rol bij de uitvoering van schuldhulpverlening, mede vanwege hun nauwe betrokkenheid bij wijkgerichte initiatieven en het vrijwilligerswerk.

## 5 *Wie heeft de regie?*

*'We wilden een integrale aanpak introduceren door een nieuwe manier van samenwerken. Daarmee willen we bereiken dat de klant structureel uit de schulden wordt geholpen en recidive wordt voorkomen. Tijdens het project is vooral hard gewerkt aan 'iedereen op één lijn krijgen' en te komen tot een uniforme werkwijze in alle veertien deelgemeenten en dat is uiteindelijk ook gelukt. Dat is de grootste winst van dit project. We hebben als gemeente heel veel in de samenwerking geïnvesteerd, maar iedereen is positief.'*

*Projectleider van de gemeente Rotterdam*

De gemeente is verantwoordelijk voor de opzet en vormgeving van de schuldhulpverlening. De gemeenten hebben ook verschillende rollen en verantwoordelijkheden bij de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. In de eerste plaats betreft het de rol van ontwerper. Het is de verantwoordelijkheid van de beleidsontwerper om de plaats van het vrijwilligerswerk in de keten van onderdelen van schuldhulpverlening te bepalen. Bij die vaststelling hoort ook de rol van faciliteerder: het zorgen voor faciliteiten om de broodnodige training en ondersteuning van vrijwilligers te waarborgen.

De gemeente kan ook zelf de regierol voor de uitvoering van integrale schuldhulpverlening met inzet van vrijwilligers op zich nemen. De gemeente stuurt dan vooral de samenwerking aan van bijvoorbeeld een vrijwilligersorganisatie, de welzijnsinstelling en de schuldhulporganisatie. Een goed voorbeeld is de inzet van vrijwilligers bij het stabiliseren van de financiële situatie bij multiproblemgerezen in Nijmegen. In deze aanpak gaat het om intensieve ondersteuning door professionals om rust in het gezin te creëren. De gemeente heeft vrijwilligers van Humanitas en ANBO ingezet om de administratie op orde te krijgen.

### *Lessen*

- De gemeente heeft bij het ontwerpen, aansturen en uitvoeren van het beleid verschillende rollen: ontwerper, faciliteerder en regisseur. Het is belangrijk die verschillende rollen te onderscheiden en hier transparant over te communiceren.

- De gemeente zorgt in ieder geval voor goede voorwaarden voor de inzet van vrijwilligers, zoals faciliteiten voor training, coördinatie en onkostenvergoeding.
- De gemeente kan ook in de uitvoering de regie nemen en de hele keten van integrale schuldhulpverlening inrichten en aansturen.
- De gemeente kan ook kiezen voor de rol van regisseur 'op afstand' door de samenwerking aan te sturen, waarbij zij de samenwerking richt op een integraal en sluitend aanbod van preventie, schuldhulpverlening en nazorg. Deze taken kunnen door verschillende partijen (maatschappelijk werk, sociale dienst, vrijwilligersorganisatie) worden uitgevoerd.

## 6 *Op welke taken worden vrijwilligers ingezet?*

*‘In dit project Eerste Hulp Bij Administratie zijn vrijwilligers ingezet voor allerlei taken: coördinatie, intake en huisbezoeken. De coördinatoren van de eerste hulp bij administratie zijn ook vrijwilligers, maar ze hebben zelf ook cliënten. Alleen de projectleider is een betaalde kracht.’*

*Projectleider van het Rode Kruis*

Bij de schuldhulpverlening onderscheiden we taken op het terrein van schuldpventie, de schuldhulpverlening en de nazorg. Vrijwilligers hebben vooral taken op het terrein van schuldpventie en de nazorg. De rol van vrijwilligers in de schuldhulpverlening is beperkter, maar dit varieert per gemeente en per vrijwilligersorganisatie. Vrijwel alle vrijwilligersorganisaties en de meeste gemeenten hanteren de grens van een jaar voor de inzet van een vrijwilliger bij een cliënt. Gemeenten kunnen hierin verschillende keuzen maken. Sommige gemeenten zetten vrijwilligers vooral in op preventie, andere gemeenten zetten vrijwilligers in elke fase van het schuldhulpverleningstraject in.

### *A. Schuldpreventie*

Schuldpreventie is het domein waar veel vrijwilligers aan het werk zijn. Zij zorgen er vaak voor dat cliënten niet wegzakken in de schulden, maar tijdig hulp krijgen om hun administratie op orde te krijgen. Daarnaast is signalering van dieperliggende problemen belangrijk. Schuldpreventie omvat twee te onderscheiden terreinen waarbij vrijwilligers een rol spelen.

#### *Vroegsignalering, voorlichting en advies*

Het gaat bij de vroegsignalering om het herkennen van mensen die moeite hebben met het bijhouden van hun financiële administratie. Vrijwilligers die behulpzaam zijn bij belastingaangifte, voorlichting geven aan ouderen en wijk- en buurtactiviteiten organiseren, kunnen hierin een rol spelen. Zij kunnen de geldproblemen signaleren en mensen doorverwijzen naar de thuisadministratie en naar de schuldhulpverlening. Door vrijwilligersorganisaties en het Nibud zijn cursussen vroegsignalering ontwikkeld.



### *Thuisadministratie*

Bij het inzetten van vrijwilligers bij thuisadministratie is de eerste stap het maken van een goede match tussen de vrijwilliger en de cliënt. De coördinator matcht de vrijwilliger aan de cliënt en kijkt of het goed klikt. Dit vereist mensenkennis, het vermogen een goede inschatting te maken wat de cliënt aan begeleiding nodig heeft en wat de vrijwilliger te bieden heeft.

Voor de vrijwilligers is het ondersteunen bij het ordenen van de administratie (het openen van de post, het legen van schoenendozen, het betalen van rekeningen en het beheren van geldzaken) de belangrijkste taak. De vrijwilligers leren cliënten hoe ze met behulp van klappers hun administratie op orde kunnen houden. Daar hoort ook bij het contact leggen en onderhouden met officiële instanties (bijvoorbeeld belastingen, sociale dienst, woningcorporatie of het UWV) en het aanvragen van inkomensondersteuning.

Het aanleren van nieuw gedrag, mensen beter leren administreren en minder makkelijk geld laten uitgeven, zijn de grootste uitdagingen voor de vrijwilligers. Ook gaat het om het betrekken van het netwerk van de cliënt bij het op orde houden van de administratie. In alle gevallen blijft de cliënt verantwoordelijk. Het versterken van de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt, speelt een belangrijke rol in het werk van vrijwilligers. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat de vrijwilliger deze taken van de cliënt overneemt.

Het is daarnaast de taak van de vrijwilliger om problemen te signaleren en indien nodig de cliënt in contact te brengen met de professionele hulpverlening. Als het gaat om zware multiproblematiek (GGZ/verslaving) of complexe en urgente financiële problematiek (eigen huis, deurwaarders) schakelen de vrijwilligers de professionele hulpverlening al in een eerder stadium in.

We zetten de taken van vrijwilligers en van beroepskrachten bij schuldpreventie op een rij in de onderstaande tabel.

Schuldpreventie	
Taken vrijwilligers	Taken professionals
Vroegsignalering	Trainen van voorlichters
Voorlichting aan individuen en groepen	
Verspreiden van informatie over schuldhulpverlening	
Mensen met complexe financiële problematiek (huissuitzetting, deurwaarders) of multiproblematiek doorverwijzen naar (schuldhulp) hulpverlening.	Opvangen van cliënten met multiproblematiek
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thuisadministratie:</li> <li>• Intake van cliënten</li> <li>• Ordenen van papieren</li> <li>• Opvragen ontbrekende documenten</li> <li>• Aanleren nieuw gedrag</li> <li>• Aanvragen inkomensondersteuning</li> <li>• Aanleren budgetteren en beheren vaste lasten</li> <li>• Betrekken van het netwerk van een cliënt</li> </ul>	Training van vrijwilligers
	Coördinatie
	Begeleiding/intervisie
Mensen indien nodig in contact brengen met de professionele schuldhulpverlening	

## *B. Schuldhulpverlening*

De schuldhulpverlening is vooral het domein van de professionele schuldhulpverlener. De beroepskracht stelt een bemiddelingsplan op en maakt afspraken met schuldeisers. In deze fase vervult de vrijwilliger vooral aanvullend werk in relatie tot het werk van de schuldhulpverlener. De vrijwilliger kan de cliënt ondersteunen bij het omgaan met een beperkter budget, leert hem/haar om de vaste lasten tijdig betalen, en zorgt dat deze hulp zoekt als huissuitzetting dreigt. In een enkele gemeente is de vrijwilliger ook bezig met het benaderen van schuldeisers, maar dat beperkt zich tot inventariseren en informeren. Het onderhandelen met de schuldeisers en het maken van afspraken is de verantwoordelijkheid van de schuldhulpverlener.

In de fase van de schuldbemiddeling is een goede afstemming van het werk van de vrijwilliger met de schuldhulpverlener essentieel. Zo werkt een schuldhulporganisatie in Amersfoort als volgt aan het begeleiden van vrijwilligers:

*‘De professionals bereiden het schuldhulpverleningstraject voor en maken afspraken met schuldeisers. Als de afspraken rond zijn, begint het werk van de vrijwilligers. Met de schuldenaar, de schuldhulpverlener en de vrijwilliger (de budgetcoach) vindt er dan een overdrachtgesprek plaats. De hulpverlener sluit op dat moment zijn werk af. Iedere twee weken is er een intervisiebijeenkomst waar vrijwilligers hun casussen kunnen inbrengen. Het is een open bijeenkomst voor alle vrijwilligers. Bij deze intervisie zijn professionele schuldhulpverleners aanwezig. Daarnaast kan de vrijwilliger altijd overleggen met de hulpverlener die de schuldaanvraagregeling heeft behandeld.’*

De vernieuwingsslag in de schuldhulpverlening waar gemeenten voor het jaar 2012 aan werken, bestaat voor een belangrijk deel uit de grotere inzet van vrijwilligers. In Amersfoort is de schuldhulporganisatie bezig met een pilot om vrijwilligers aan de voorkant in te zetten. Het gaat om een nieuwe ploeg vrijwilligers, want zoals hierboven blijkt zet de organisatie al veel vrijwilligers in bij het ondersteunen van de schuldhulpverlening. Het is de bedoeling dat er straks 1 professional werkt op 20 vrijwilligers (de verhouding is nu 1:10). De pilot is onderdeel van een nieuwe aanpak van schuldhulpverlening in 2012, getiteld ‘Hulp die werkt’. De kern van de aanpak is om meer te gaan differentiëren aan het begin van het traject van schuldhulpverlening. Hiervoor is de diagnose aan het begin over wat er aan de hand is erg belangrijk. De gemeente heeft hiervoor een diagnose instrument ontwikkeld. Voor schuldenaren die wel willen, maar nog teveel met andere problemen worstelen is een vitaliseringstraject ontworpen. Vrijwilligers komen bij mensen thuis om hen te ondersteunen bij het maken van moeilijke keuzes en het aanleren van vaardigheden, zoals het borgen van de vaste lasten. Vervolgens maakt de schuldenaar samen met de vrijwilliger een bespaarplan. De gedachte hierachter is dat als mensen voorafgaand aan de eigenlijke schuldsanering een beter financieel gedrag aanleren, ze daarna het driejarig saneringstraject kunnen volhouden. Voor andere groepen zonder extra problemen is een dergelijke tussenstap niet nodig.

We zetten de taken van vrijwilligers en van de beroepskrachten in de schuldhulpverlening op een rij in de onderstaande tabel.

Schuldhulpverlening	
Taken vrijwilligers	Taken professionals
Vorbereiden intake met cliënt	Intake
Budgetteren aanleren bij cliënt	Afspraken maken met schuldeisers
Bieden van ondersteuning tijdens het budgetteren	Opstellen en vaststellen plan van aanpak en bepalen leefgeld
Feed back geven aan schuldhulpverlener	Informereren van vrijwilligers
Meegaan naar afspraken met instanties	

## *C. Nazorg*

Vrijwilligers zijn ook actief in de nazorg. Hun belangrijkste taak is om cliënten te helpen om een goede balans tussen inkomsten en uitgaven te houden. De vrijwilliger ondersteunt de cliënt om terugval te voorkomen en om het aangeleerde gedrag te continueren. Als er sprake is van een terugval kan de vrijwilliger de ondersteuning van de cliënt weer overdragen aan het maatschappelijk werk of aan de schuldhulpverlener

De taken van de vrijwilliger en de beroepskracht staan in het kort samengevat in onderstaande tabel.

Nazorg	
Taken vrijwilligers	Taken professionals
Aanleren en volhouden nieuwe gedrag	Vinger aan de pols houden
Ondersteuning thuisadministratie	
Contact onderhouden	
Feed back geven aan de schuldhulpverlener	

### *Privacy*

Tot slot is het van belang om de privacyaspecten te noemen. Gemeenten en vrijwilligersorganisaties zijn het er over eens dat er waarborgen moeten zijn voor de privacy van de cliënt (zorgvuldig omgaan met gegevens, geen vrijwilliger uit de buurt inzetten) en de privacy van de vrijwilliger (geen e-mailcontact, alleen voornaam, contacten via een speciale mobiele telefoon).

### *Lessen*

- Vrijwilligers zijn op dit moment in de praktijk vooral in de fase van schuldpreventie (vroegsignalering, informeren en thuisadministratie) en nazorg actief.
- Vrijwilligers kunnen ook in de fase van de schuldhulpverlening een belangrijke ondersteunende rol vervullen door in nauw overleg met de schuldhulpverlener concrete ondersteuning te bieden aan de cliënt.
- In alle onderdelen van de keten is een goede afbakening en afstemming van de taken en overdracht van informatie van de vrijwilliger en professional noodzakelijk.
- Het respecteren van de privacy van de cliënt en het bewaken van de privacy van de vrijwilligers is noodzakelijk voor een goede verstandhouding tussen de cliënt en de vrijwilliger.

## 7 *Hoe vrijwilligers te werven en te selecteren?*

*De werving van vrijwilligers gaat heel goed. Het vrijwilligersbestand is heel divers. Zij zijn vaak hoger opgeleid en er zitten ook regelmatig ervaringsdeskundigen bij. Ze hebben vaak wel affiniteit met cijfertjes en zijn vaak op zoek naar zingeving.'*

*Projectleider van Humanitas*

Uit de ervaringen met de projecten in de afgelopen twee jaar blijkt het werven van vrijwilligers voor onderdelen van integrale schuldhulpverlening geen probleem te zijn. Gemeenten, schuldhulp- en vrijwilligersorganisaties hebben gemerkt dat er veel gemotiveerde mensen klaar staan om aan de slag te gaan. Zo heeft het Nibud na een eerste berichtje op hun site de afgelopen anderhalf jaar 39 trainingen gegeven: driemaal een tweedaagse 'train de trainer', negen keer 'Helpen grip op geld krijgen', en zevenentwintig keer 'Helpen in het veld van de schuldhulpverlening'. In totaal hebben 663 mensen deelgenomen aan de trainingen. Ook vrijwilligersorganisaties als de ANBO en SchuldHulpMaatje hebben veel vrijwilligers getraind voor thuisadministratie en het ondersteunen van de schuldhulpverlening.

Vrijwilligersorganisaties werven via hun websites, ledenbladen, via het Oranjefonds en organiseren lokale acties. Soms leggen de vrijwilligersorganisatie contacten met bedrijven (Aegon, Van Lanschot, Rabobank) om via het maatschappelijke ondernemen van deze bedrijven werknemers met financiële expertise als vrijwilliger te werven. Gemeenten en schuldhulporganisaties maken vaak gebruik van de mediakanalen, en van de wervingskanalen van de vrijwilligersorganisaties en het welzijnswerk.

Projectleiders van vernieuwende initiatieven rond het werken met vrijwilligers vertellen dat veel relatief hoog opgeleide mensen belangstelling hebben voor het werk in de schuldhulpverlening. Als verklaring geven ze meerdere redenen: het werk is heel concreet en goed te overzien, de verantwoordelijkheid van het werk is voor hen aantrekkelijk, en de training en begeleiding die de vrijwilligers krijgen is een belangrijke stimulans.

### *Selectie*

De selectie van vrijwilligers gebeurt aan de hand van de taken die vrijwilligers gaan uitvoeren. Die taken verschillen bij de onderdelen van de

schuldhulpverlening, zo zijn de taken bij het geven van informatie en voorlichting anders van aard dan bij de thuisadministratie. Ondanks de variatie in taken bestaat er wel een vaste kern van criteria voor de selectie. Die criteria gaan vooral over de psychosociale begeleiding: Het gaat om zes kerncompetenties:

1. Zich kunnen inleven in een ander mens: empathie hebben en niet veroordelen. Kunnen omgaan met verschillende culturele normen en waarden.
2. Kunnen motiveren: in staat zijn om de ander te motiveren door naast hem te gaan staan.
3. Goed kunnen luisteren: de cliënt zijn verhaal laten vertellen.
4. Vertrouwen geven: vertrouwelijk omgaan met de informatie van de cliënt.
5. Geduld tonen: de cliënt (kleine) stappen laten zetten in het aanleren van administratieve vaardigheden, en het niet voor hem of haar doen.
6. Grenzen kunnen aangeven voor zichzelf en de cliënt en daarin consequent zijn.

Daarnaast is bij de thuisadministratie kennis en ervaring met budgetteren en administreren belangrijk, maar dat is ook aan te leren door het volgen van een basiscursus over de methodiek van thuisadministratie. De meeste vrijwilligerscoördinatoren vinden dat de vrijwilliger in staat moet zijn zelf goed te budgetteren en administreren, maar dat de bovenstaande kerncompetenties belangrijker zijn dan specifieke financiële kennis. Toch zijn er veel vrijwilligers in de schuldhulpverlening met een financiële/administratieve achtergrond.

## *Lessen*

Maak voor de werving gebruik van de kanalen waar vrijwilligersorganisaties en welzijnsinstellingen over beschikken, maar wees ook creatief in het benutten van andere kanalen: lokale wervingsacties, huis-aan-huis bladen, websites, Oranjefonds, eigen achterban, vrijwilligerscentrales.

Vrijwilligers met financiële kennis zijn te vinden bij bedrijven en banken waar maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel staat.

Benadruk al in de werving de benodigde sociale vaardigheden als inleven, kunnen luisteren, vertrouwensband opbouwen en gelijkwaardigheid.

Schrik er niet voor terug om eisen te stellen aan vrijwilligers, maar houd er rekening mee dat vrijwilligers er ook iets voor terug willen krijgen: erkenning en persoonlijke ontwikkeling.

Maak een schriftelijke overeenkomst met de vrijwilliger om helder te maken dat het werk vrijwillig, maar niet vrijblijvend is. En dat er ook iets tegenover staat: training en de mogelijkheid om feedback te krijgen van de beroepskracht van collega vrijwilligers.

## 8 *Hoe werken beroepskrachten met vrijwilligers?*

*‘Om de vernieuwing in de schuldhulpverlening door te voeren, moeten ook onze professionals een slag maken door hun visie en perspectief bij te stellen. Zij hebben vooral de intentie om mensen te helpen die in de financiële problemen zitten. Nu moeten ze veel selectiever te werk gaan. En hun werk verschuift meer naar het begeleiden van vrijwilligers.’*

*Directeur Stadsring 51 in Amersfoort*

De inzet van vrijwilligers in de integrale schuldhulpverlening is voor professionele hulpverleners nog niet vanzelfsprekend. Veel professionals staan sceptisch tegenover deze inzet, en zien vooral de risico's. Maar de rol van de professional is aan het veranderen door de vernieuwing van de schuldhulpverlening, waarin meer nadruk komt op preventie en nazorg en waarin vrijwilligers een belangrijke rol kunnen vervullen. De taken van de professionele schuldhulpverlener veranderen hierdoor. Hij of zij zal de voorbereiding van het schuldhulpverleningstraject meer moeten overlaten aan de vrijwilligers en zich meer toeleggen op het coachen van vrijwilligers. Die verandering gaat niet van de een op de andere dag.

De beroepskrachten die al werken met vrijwilligers ervaren ook de positieve kanten. Ze kunnen zich meer concentreren op hun expertrol en de tijdrovende administratieve ondersteuning overlaten aan de vrijwilliger. In de schuldhulpverlening zijn duidelijke afspraken over de taakverdeling tussen professionals en vrijwilligers een must. Schuldhulpverlening in strikte zin, zoals het maken van een bemiddelingsplan, het opbouwen van een dossier en het onderhandelen met schuldeisers, zijn het domein van de professional. Belangrijke overdrachtsmomenten tussen vrijwilliger en professional zijn het moment dat de cliënt het schuldhulpverleningstraject ingaat (overdracht van vrijwilliger naar schuldhulpverlener) en het moment dat het schuldhulpverleningstraject is afgesloten (overdracht van schuldhulpverlener naar vrijwilliger). Ten tijde van het schuldhulpverleningstraject is contact tussen de schuldhulpverlener en de vrijwilliger die de cliënt ondersteunt essentieel. Het vastleggen van afspraken over de wijze van overdracht en over regelmatige informatie-uitwisseling is wenselijk.

De nieuwe rol van de professionele schuldhulpverleners omvat het coachen van de vrijwilligers, het geven van feedback en het uitwisselen van informatie met de vrijwilliger. In veel projecten zijn de nieuwe taken en rollen vastgelegd in

schriftelijke afspraken. Dit biedt de coördinatoren en beroepskrachten goede handvatten om de grenzen van de vrijwillige inzet te bewaken en de vrijwilliger (soms) tegen zichzelf te beschermen. Het is belangrijk dat vrijwilligers kunnen terugvallen op beroepskrachten op het moment dat hun grenzen in beeld komen. Grenzen als het gaat om persoonlijke belasting en het inschatten van risico's. Voorbeelden zijn: cliënten met meervoudige problemen, deurwaarders die op de stoep staan, cliënten die de privacy van de vrijwilliger niet respecteren, cliënten die terugvallen in oud gedrag.

### *Lessen*

- De inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening heeft consequenties voor het werk van de professionals in de schuldhulpverlening. Zij moeten meer delegeren aan vrijwilligers (vooral in de voorbereiding van het schuldhulpverleningstraject) en krijgen een meer coachende rol. Hulpverleners moeten hierop voorbereid worden en zo nodig deskundigheidsbevordering krijgen.
- Goede afspraken over de momenten en wijze van taakoverdracht tussen professional en vrijwilliger en andersom zijn noodzakelijk. Dit om te voorkomen dat informatie verloren gaat en vooral dat de risico's goed ingeschat worden.
- In de training van vrijwilligers dient het herkennen en respecteren van de eigen grenzen en het inschatten van risico's een belangrijke plaats in te nemen. De vrijwilliger moet op afgesproken momenten terug kunnen vallen op een professional.



## 9 *Hoe vrijwilligers te begeleiden en te trainen?*

*‘Na de training is de vrijwilliger een gecertificeerd SchuldHulpMaatje. De training omvat drie dagen:*

*Dag 1: Persoonlijkheid. Vooral de vrijwilliger inzicht geven in eigen persoon, maar ook hoe je de match met de cliënt tot stand brengt. Het gaat er om hoe je als ‘penningmeester’ naar het probleem moet kijken: afstand nemen van geld, dan kom je ook los van je patronen en kun je keuzes gaan maken.*

*Dag 2: Portemonnee en praten. Budgetteren en thuisadministratie. Mensen perspectief bieden, doelen laten formuleren.*

*Dag 3: Praktijk. Vooral wetgeving en juridische zaken. Wat moet ik wel en niet doen als maatje.’*

### *Projectleider SchuldHulpMaatje*

In 2010 en 2011 hebben grote vrijwilligersorganisaties en de kerken verschillende trainingsmodulen ontwikkeld voor de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen hier gebruik van maken. Zo heeft het Nibud, in samenwerking met de ANBO, een onderzoek opgezet om te ontdekken wat vrijwilligers willen en moeten leren. Op basis van de uitkomsten heeft het Nibud twee trainingen gemaakt: ‘Helpen met grip op geld krijgen’ en ‘Helpen in het veld van de schuldhulpverlening’. Daarnaast is er een tweedaagse train-de-trainer voor trainers die deze trainingen binnen hun eigen organisatie willen gaan geven.

Vanuit de kerken is de training SchuldHulpMaatje opgezet.

Naast deskundigheidsbevordering is het belangrijk dat vrijwilligers hun ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen (interview) en goed begeleid worden (coachtraject). Coördinatoren van trajecten van de inzet van vrijwilligers bij onderdelen van de schuldhulpverlening spelen hierin een belangrijke rol.

Het coachen of begeleiden van vrijwilligers en de interview hangen nauw samen en vullen elkaar aan. Het onderlinge contact tussen vrijwilligers is voor hen een steun in de rug en biedt mogelijkheden om ervaringen uit te wisselen, te reflecteren en onderling te leren. Ook het contact tussen vrijwilliger en coördinator heeft een belangrijke functie voor de persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger. In dit contact gaat het ook om te checken of de match tussen vrijwilliger en cliënt goed blijft gaan.

## *De kosten*

Het trainen en begeleiden van vrijwilligers is niet gratis en moet gefinancierd worden. Vrijwilligers kosten geld als ze hun werk goed willen doen. Niet alle gemeenten realiseren zich dat. Vaak overheerst het beeld dat de inzet van vrijwilligers een goedkope oplossing is voor de noodzakelijke bezuinigingen op de schuldhulpverlening. Dat is maar ten dele het geval. Zonder faciliteiten zal het op een verantwoorde wijze inzetten van vrijwilligers bij de schuldhulpverlening niet goed verlopen. De onderstaande faciliteiten zijn noodzakelijk:

- De training van de vrijwilligers (mede afhankelijk van de taken die ze krijgen).
- Coördinatie en begeleiding van de vrijwilligers. De coördinator kan een ervaren vrijwilliger zijn. Sommige gemeenten en vrijwilligersorganisaties kiezen ervoor om een beroepskracht met deze taak te belasten. Dat is mede afhankelijk van het aantal vrijwilligers dat is ingezet en de inschatting van de zwaarte van de taak.
- Een onkostenvergoeding (voor onder andere reiskosten, telefoonkosten en verklaring omtrent het gedrag), verzekering en een vrijwilligerscontract.

## *Erkenning en waardering*

Voor vrijwilligers is de motivatie voor hun werk vaak intrinsiek verbonden aan het werk. Ze willen mensen helpen en ondersteunen hen om meer zelfredzaam te worden. Tegelijkertijd is het tonen van waardering voor hun werk door beroepskrachten, directeuren en vertegenwoordigers van gemeenten belangrijk voor die motivatie. Verschillende vormen van waardering zijn denkbaar, zoals een jaarlijkse feestavond of het organiseren van leuke gezamenlijke activiteiten. Maar ook een bedankje van de wethouder wordt vaak zeer gewaardeerd.

In het kader van de Wmo is de gemeente belast met het ondersteunen van het vrijwilligerswerk. Het leggen van verbindingen tussen de Schuldhulpverlening en het Wmo-beleid maakt het mogelijk om gebruik te maken van de kennis van Wmo ambtenaren rond de inzet, het erkennen en waarderen van vrijwilligers.

## *Lessen*

- Goede training, coaching en begeleiding zijn voorwaarden voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening. Daarnaast zijn een onkostenvergoeding, verzekering en een vrijwilligerscontract kenmerken van een goed vrijwilligersbeleid. Zonder het voorzien in deze voorwaarden is de kwaliteit van de vrijwillige inzet twijfelachtig.
- In het kader van de 'Ortega-Martijn' projecten zijn een groot aantal trainingsmodules ontwikkeld (onder meer van het Nibud, ANBO, SchuldHulpMaatje,

Christelijke schuldhulpverlening, IHSAN, Rode Kruis) waar gemeenten gebruik van kunnen maken.

- De coördinator is vaak belast met het matchen, het tot stand brengen van een goed koppel van vrijwilliger en cliënt, en met het coachen en begeleiden van de vrijwilligers.
- Intervisie, de mogelijkheid om regelmatig informatie en ervaringen uit te wisselen met andere vrijwilligers biedt vrijwilligers veel steun.
- Behalve het faciliteren van vrijwilligerswerk in de schuldhulpverlening dient ook de erkenning voor en waardering van vrijwilligers in het gemeentelijk beleid een concrete plaats te hebben.
- Door het leggen van dwarsverbanden tussen schuldhulpverlening en het Wmo-beleid is het mogelijk om de kennis over ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers van Wmo ambtenaren te gebruiken.

## 10 *Stappenplan over de van inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening*

*‘Uiteindelijk is iedereen beter af door de nieuwe werkwijze en de inzet van vrijwilligers: de schuldenaar, omdat de kans om echt uit de problemen te komen veel groter is geworden, de professional omdat hij of zij meer mensen echt kan helpen, en niet na een jaar weer dezelfde mensen aan de poort zien verschijnen, en de gemeente omdat er grote besparingen met deze nieuwe werkwijze zijn te behalen en het geld veel effectiever besteed wordt.’*

*Directeur Stadsring 51 in Amersfoort*

Het onderstaande stappenplan is een vertaling van de lessen in deze handreiking naar concreet te nemen acties. De vier stappen omvatten de verschillende werkzaamheden die een gemeente na elkaar kan uitwerken.

### *Stap 1 Het ontwikkelen van visie en beleid op basis van een analyse van de lokale situatie:<sup>2</sup>*

- Win gegevens in bij de bestaande ketenpartners (schuldhulporganisatie, woningcorporatie, zorgverzekeraar, maatschappelijk werk, verslavingszorg/ maatschappelijke opvang) over de risicogroepen en zo mogelijk de aantallen.
- Maak een analyse van specifieke risicogroepen door de landelijke en lokale gegevens met elkaar te vergelijken.
- Analyseer met de uitkomsten de werkwijze en de resultaten van de huidige schuldhulpverlening.
- Maak een opzet voor een nieuwe werkwijze en onderbouw dit met een heldere visie over de noodzaak van een integrale aanpak van de (schuld)hulpverlening.
- Inventariseer de activiteiten van de vrijwilligersorganisaties op terrein van ondersteuning, schuldpreventie, schuldhulpverlening en nazorg. Bespreek met de vrijwilligersorganisaties welke rol zij in de keten willen en kunnen vervullen.

---

2 Zie voor een verdere uitwerking van de strategische keuzes waarmee een gemeente geconfronteerd wordt de publicatie: *Schuldhulpverlening (2010). Strategische keuzes voor gemeenten*. Utrecht: Divosa.

- Stel een budget vast voor het financieren van de benodigde faciliteiten voor de vrijwillige inzet. Het gaat om de volgende kostenposten: wervingskosten, training, begeleiding, en onkostenvergoeding.
- Stel de doelen vast van de integrale (schuld)hulpverlening, en onderbouw de strategische keuzen (samenwerkingspartners, lokale of wijkgebonden aanpak, aansturing samenwerking of regisseren uitvoering).
- In het geval van een rol als regisseur in de uitvoering (regievoerder), bepaal de diensten en producten die onderdeel zijn van de hulpverleningsketen. Stel vast welke taken de samenwerkingspartners en de vrijwilligers in de verschillende fasen van de integrale (schuld)hulpverlening (schuldpventie, schuldhulpverlening, nazorg) hebben.
- In het geval van een rol als regisseur van de samenwerkende partners, maak een voorstel voor de inrichting van de keten van (schuld)hulpverlening, en bespreek dit voorstel met de betrokken organisaties.

### *Stap 2 Voorbereiding van de inzet van vrijwilligers in de keten van integrale schuldhulpverlening*

- Stel samen met de vrijwilligersorganisatie(s) en de schuldhulporganisatie een profiel op voor de competenties van de vrijwilligers die in de verschillende fasen worden ingezet.
- Bepaal wie de verantwoordelijkheid heeft voor de werving en de selectie van de vrijwilligers.
- Ontwikkel aan de hand van het takenpakket van de vrijwilligers een trainingsaanbod. Maak daarbij zoveel mogelijk gebruik van het ontwikkelde trainingsaanbod van grote vrijwilligersorganisaties en de kerken.
- Stel in samenwerking met de uitvoerende organisatie een coaching- en intervisietraject op.
- Zorg dat de uitvoerende organisatie de momenten van overdracht van informatie over de cliënt en kennisuitwisseling tussen de schuldhulpverlener en de vrijwilliger vaststelt. Daarbij hoort hoe de vrijwilligers buiten deze momenten van overdracht een beroep kunnen doen op de professionele schuldhulpverlening (achterwachtfunctie). Ook zijn er afspraken nodig over in welke gevallen een cliënt direct toegewezen wordt aan de professionele schuldhulpverlening (bijvoorbeeld multiprobleemgezinnen, psychiatrische of verslavingsproblematiek, dreigende huisuitzetting).

### *Stap 3 De uitvoering*

- Zorg voor aantrekkelijk en toegankelijk informatiemateriaal over de mogelijkheden van ondersteuning bij financiële problemen. Verspreid dit materiaal op

grote schaal met de inzet van vrijwilligers (organisaties), voedselbanken, kerken, sociale diensten, kredietbanken, woningcorporaties, welzijnswerk en maatschappelijk werk.

- Train de vrijwilligers die veel met mensen met problematische schulden in aanraking komen op vroegsignalering.
- Laat samen met vrijwilligersorganisaties een aanbod thuisadministratie ontwikkelen. Stimuleer dat mensen met problematische schulden tijdig worden verwezen naar de schuldhulpverlening.
- Bewaak de afspraken over de inzet van de vrijwilligers tijdens het integrale schuldhulpverleningstraject door kwaliteitsindicatoren te gebruiken.

### *Stap 4 Kwaliteitsborging*

- Laat de samenwerkende organisaties regelmatig, bijvoorbeeld halfjaarlijks, schriftelijk verslag doen van hun werkzaamheden aan de hand van de kwaliteitsindicatoren.
- Bespreek de voortgang van de ketenaanpak op gezette tijden met de samenwerkende organisaties.
- Maak afspraken over het implementeren van de aanpassingen voor de kwaliteitsverbetering in de keten.
- Meet minimaal één keer per vier jaar de resultaten van de integrale schuldhulpverleningsaanpak en de perspectieven van de betrokkenen (schuldenaars, vrijwilligers, beroepskrachten, beleidsverantwoordelijken) door een onafhankelijke instantie.

## *Literatuur*

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

Groningse Krediet Bank (2011). *Jaarplan Preventie*. Groningen: Gemeente Groningen.

Integrad (2011). *Onderzoeksrapport Project Stichting Christelijke Schuldpreventie: "Doe het samen!"*. Zwolle: Integrad.

Schut, M en Turlings, E.(2004) *Integrale schuldhulpverlening. Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties* (2004). Den Haag: Stimulansz.

Jungmann, N. & Iperen, F. van (2011). *Schuldpreventiewijzer*. Utrecht/Den Haag: MOgroep,

de NVVK, de VNG, Divosa en het Nibud.

Kruis, G. , Jungmann, N. & Blommesteijn, M. (2011). *Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan/Social Force.

Landelijk steunpunt thuisadministratie (2010). *Handboek voor coördinatoren*. Amsterdam: Landelijk steunpunt Thuisadministratie.

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

*Naar gekantelde dienstverlening. Een aanpak waarin participatie, eigen kracht en financiële stabiliteit centraal staan* (2011). Eindhoven: Gemeente Eindhoven.

Nederland, T, Bulsink, D. & Stavenuiter, M. (2012). *Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening. Evaluatie van de 'Spekman- en Ortega-Martijn-' projecten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

*Op weg naar effectieve schuldhulp. Gemeenten en Schuldhulpverlening. Bouwstenen voor de ontwikkeling van visie en beleid* (2011). Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Osendarp, P., Bos, J. en Crijs, H. (2009). *Eerste hulp bij schulden. Over schuldhulpverlening en de kerken*. Utrecht/Den Bosch: Werkgroep Arme Kant van Nederland/EVA en Kerk in Actie.

*Perspectieven op schuldhulpverlening. Elf goede voorbeelden uit het primair proces*

*Schuldhulpverlening (2011). Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.*

*Schuldhulpverlening. Strategische keuzes voor gemeenten (2010). Utrecht: Divosa.*



## *Handige adressen en informatiebronnen*

### *Vrijwilligersorganisaties*

- Anbo [www.anbo.nl](http://www.anbo.nl)
- Humanitas: [www.humanitas.nl](http://www.humanitas.nl)
- IHSAN: islamitisch instituut voor maatschappelijke activering: [www.ihsannet.nl](http://www.ihsannet.nl)
- Leger des Heils: [www.legerdesheils.nl](http://www.legerdesheils.nl)
- Rode Kruis: [www.rodekruis.nl](http://www.rodekruis.nl)
- SchuldHulpMaatje: [www.schuldhulpmaatje.nl](http://www.schuldhulpmaatje.nl) en [www.uitdeschulden.nu](http://www.uitdeschulden.nu)
- SCS, stichting christelijke schuldpreeventie: [www.stichtingscs.nl](http://www.stichtingscs.nl)
- Vluchtelingen werk Nederland: [www.vluchtelingenwerk.nl](http://www.vluchtelingenwerk.nl)

### *Ondersteunende organisaties*

- Landelijk steunpunt thuisadministratie: [www.steunpuntthuisadministratie.nl](http://www.steunpuntthuisadministratie.nl)
- Nibud, nationaal instituut boor budgetvoorlichting: [www.Nibud.nl](http://www.Nibud.nl)
- NVVK, brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren: [www.nvvk.eu](http://www.nvvk.eu).

## Colofon

Opdrachtgever	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Auteurs	Dr.D.G. Oudenampsen Drs. G.J.J. Nederland Dr. M.M.J. Stavenuiter
Met medewerking van	Drs. W.J. Kroes Drs. D. Bulsink J. van den Toorn MSc M.J.A. Brauers MSc
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a> I <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a>

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:  
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-492-7

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2012. Eerste druk.  
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.  
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.  
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.  
Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Gemeenten kunnen bij het ontwerpen van beleid rond de komende Wet gemeentelijke schuldhulpverlening meer vrijwilligers gaan inschakelen. Deze handreiking levert een bijdrage aan de visievorming en het beleid van gemeenten bij de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. De handreiking richt zich daarbij vooral op de regierol van gemeenten.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft de lessen in deze handreiking verzameld tijdens het evalueren van 24 projecten die naar aanleiding van initiatieven van leden van de Tweede Kamer (amendement van Spekman en de motie van Ortega-Martijn) zijn uitgevoerd. Op basis van deze evaluatie is een apart evaluatieonderzoek uitgebracht. Met deze handreiking kunnen gemeenten en maatschappelijke organisaties gebruik maken van de ervaringen die in deze projecten zijn opgedaan.

