

# Vrijwilligerssteun helpt mensen met financiële problemen

Door Hub Crijns

Eind november 2022 promoveerde Jansje van Middendorp aan de Radboud Universiteit Nijmegen tot doctor in de sociologie met het proefschrift 'Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust - Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers'. De titel kon best korter, maar het belang van het onderzoek is groot. Jansje van Middendorp is senior adviseur bij Spectrum, een adviesorganisatie voor maatschappelijke vraagstukken. De weergave van haar proefschrift is vervaardigd aan de hand van de samenvatting.

## Mensen met financiële problemen zijn talrijk

Het helpen van mensen met financiële problemen is heel lang vooral gereserveerd voor professionals, en daarvan zijn er vele. Van maatschappelijk werker tot allerlei vormen van budgetbeheerders, financiële professionals, schuldhulpverleners, schuldsaneerders, rechters, enzovoorts. Zolang de voorraad mensen met financiële problemen beperkt bleef, was dit op te brengen. Die situatie is stabiel gebleven tot ongeveer 300.000 mensen met financiële problemen zo rond 2007. Daarna ontstond de internationale kredietcrisis, met als gevolg een toename van huishoudens met financiële problemen. Mensen die scheiden doen elkaar vaak een portie schuld toeschuiven, vaak voortkomend uit de hypotheek op het eigen huis. Het sociale zekerheidsstelsel met het toeslagensysteem en de ingebouwde reflex om na twee jaar op grond van het feitelijk verkregen inkomen teveel ont-



vangen toeslagen terug te vorderen, soms opgehoogd met boetes, heeft eveneens geleid tot een toename van huishoudens met financiële problemen. De coronacrisis heeft ook gezorgd voor een forse toename van mensen met financiële problemen. Nu eind 2022 lopen de cijfers over mensen met financiële problemen, afhankelijk van de vorm van meten, uiteen tussen anderhalf en tweeëneenhalf miljoen mensen. Als je meeneemt, dat de helft van de Nederlandse huishoudens een financiële reserve heeft voor geen tot ongeveer een maand, dan is het duidelijk dat de huidige energiecrisis de financiële problemen van huishoudens en mensen heeft vergroot. Met name bij jongeren. Er zijn ongeveer 7,3 miljoen huishoudens en de helft is dus ongeveer 3,65 miljoen huishoudens. En dat zijn weer meer mensen. Het is duidelijk: die grote aantallen kunnen professionals alleen niet helpen. Zo is het gekomen dat na 2009 vrijwilligers een rol hebben gekregen om mensen met financiële problemen te helpen.

## Het onderzoek

In het eerste hoofdstuk gaat Jansje Middendorp in op de beleidscontext en eerdere onderzoeken naar vrijwilligerssteun bij mensen met financiële problemen. Ze brengt resultaten en tekorten bij elkaar, die leiden tot de vraagstelling van haar eigen onderzoek. Ze legt het theoretisch raamwerk bij elkaar, presenteert deelonderzoeken en de structuur van haar onderzoek. Een en ander leidt tot discussie en het plaatsen van het belang van het onderzoek.

Het tweede deel gaat over coördinatoren, die vrijwilligers aansturen die mensen met financiële problemen helpen. Dit deelonderzoek kijkt naar oorzaken en gevolgen van financiële problemen, beleidsmatige veranderingen, en de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Dat levert een onderzoeksopzet op. Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) vertegenwoordigt 166 lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' die niet onder een landelijke koepel als Humanitas of SchuldHulpMaatje vallen. Het LSTA stuurde in 2015 een vragenlijst naar de lokale organisaties in het netwerk. De landelijke koepelorganisatie Humanitas stuurde dezelfde vragenlijst in 2014 naar de eigen lokale afdelingen. De antwoorden op drie open vragen van in totaal 128 coördinatoren zijn geanalyseerd en gecodeerd in Excel. De resultaten komen aan bod en leiden tot een conclusie.

Deel drie gaat in op de ernst van de financiële problemen van mensen. De auteur gaat in op de theoretische achtergrond, die leidt tot haar deelonderzoek.

derzoek. In de periode januari 2016 t/m augustus 2017 hebben tien lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' een vragenlijst aan het begin van een ondersteuningstraject voorgelegd aan cliënten. Vragenlijsten van 249 respondenten konden worden geanalyseerd., waaruit resultaten en een conclusie voortkomen.

Deel vier gaat in op de effect vraag van de steun van vrijwilligers, waarbij het effect wordt neergezet als positieve afronding van een steuntraject, of tot negatieve afronding van het steuntraject doordat de vrijwilliger uitvalt. De auteur verricht onderzoek naar huidige kennis en theoretische achtergronden en haalt daar factoren uit die bijdragen aan afronding. Dat alles leidt tot een onderzoeksmethode. In de periode januari 2016 t/m oktober 2018 hebben vijf lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' een vragenlijst zowel aan het begin van een traject aan cliënten voorgelegd als aan het eind van de ondersteuning aan vrijwilligers. Vragenlijsten van 221 cliënten konden worden geanalyseerd en gegevens van 135 individuele vrijwilligers konden worden gebruikt. En er zijn semigestructureerde diepte-interviews afgenomen met 12 cliënten en 13 vrijwilligers. De interviews zijn (op één na) opgenomen en getranscribeerd. Alle interviews zijn gecodeerd in het softwareprogramma Atlas.ti. De resultaten worden gepresenteerd met een conclusie.

Deel vijf vraagt na of een einde aan het steuntraject leidt tot veranderingen bij de mensen met financiële problemen in die zin dat ze nu beter in staat zijn om daarmee om te gaan. Na een verkenning van de theorie volgt de weergave van het kwantitatief onderzoek. De data die zijn verzameld bij de vijf lokale organisaties die cliënten aan het begin en aan het eind van de ondersteuning vragenlijsten voorlegden, zijn in dit onderzoek gebruikt. De diepte-interviews met 12 cliënten en 13 vrijwilligers (zie onderzoek 3) zijn ook voor dit onderzoek aangewend. Van beide onderzoeken worden resultaten gepresenteerd. Haar conclusies worden in het debat rond de waarde van vrijwilligerssteun tenslotte gewogen.

## De praktijk van vrijwilligerssteun

Veel mensen hebben moeite met het bijhouden van hun financiële administratie, kunnen door een laag inkomen geen ondersteuning inkopen of ervaren door ernstige financiële problematiek veel stress. Zij kunnen in Nederland terugvallen op ondersteuning van de gemeente en van lokale vrijwilligers- of welzijnsorganisaties. De meest verspreide en bekende interventie voor mensen met financiële problemen, waarbij vrijwilligers wor-

den ingezet, is 'ondersteuning bij thuisadministratie'. In deze interventie werkt een vrijwilliger vanuit een lokale organisatie en met begeleiding van een coördinator langere tijd met een cliënt toe naar (meer) financiële bekwaamheid. Het doel van de interventie is om financiële problemen te voorkomen of aan te pakken. In Nederland ondersteunen jaarlijks ruim 13.000 vrijwilligers 42.000 mensen bij hun administratie en financiën. Deze vrijwilligers zijn onderdeel van de schuldhulpverlening in een gemeente. Zowel voor cliënten, vrijwilligers, coördinatoren en beroepskrachten, als voor lokale organisaties en gemeenten is het van belang meer zicht te krijgen op de effectiviteit van interventies binnen de schuldhulpverlening. Jansje Middendorp heeft die vraag naar de effectiviteit als eerste toegespitst op de effectiviteit of doeltreffendheid van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Aan deze interveniërende activiteit van vrijwilligers worden twee soorten van effectiviteit gekoppeld: draagt de interventie bij aan vermindering van financiële problemen en aan toename van competenties of vaardigheden van de mensen die steun krijgen. De centrale onderzoeksvraag is dus: In hoeverre en voor welke mensen is de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' effectief? Hiervoor zijn vier deelonderzoeken gedaan.

## Mogelijkheden en grenzen van inzet vrijwilligers

Gemeenten voeren de regie om beleid en uitvoering van schuldhulpverlening – van preventie tot en met nazorg – te organiseren. Daarvoor zetten zij naast schuldhulpverleningsinstanties ook vaak welzijns- en vrijwilligersorganisaties in. In hoofdstuk 2 is verslag gedaan van het onderzoek naar knelpunten en dilemma's van coördinatoren en vrijwilligers van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' ervaren en in hoeverre die voortkomen uit het huidige gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening. Jansje van Middendorp constateert dat cliënten die deelnamen aan haar onderzoek en een hulptraject afrondden na afloop minder ernstige financiële problemen hebben en meer rust ervaren. Vrijwilligers kunnen vooral helpen als er geen overzicht meer is in de inkomsten, uitgaven en schulden. Ze ondersteunen in het op een rij zetten van inkomsten en uitgaven, het aanvragen van inkomensondersteunende regelingen en eventueel in het maken van betalingsafspraken met schuldeisers. Ook helpen ze bij het verzamelen van de benodigde documenten om toegang te krijgen tot de formele schuldhulpverlening. Voor coördinatoren zijn de grenzen aan de ondersteuning van cliënten en

de afbakening van de doelgroep een belangrijk knelpunt of dilemma. Wat kan wel en niet worden gedaan door vrijwilligers en voor welke cliëntgroepen? Cliënten kunnen psychische problemen, een licht verstandelijke beperking en fysieke gezondheidsklachten hebben of laaggeletterdheid zijn. Het is de vraag of deze specifieke kwetsbare groepen, waarvoor mogelijk langdurige ondersteuning nodig is, wel effectief ondersteund kunnen worden door organisaties die vrijwilligers inzetten.

Volgens Van Middendorp hebben coördinatoren bij lokale organisaties voor welzijn en vrijwilligersorganisaties een belangrijke rol in het begeleiden en trainen van vrijwilligers en het afstemmen met beroepskrachten van andere organisaties. Zij kunnen helpen de doelgroep af te bakenen en duidelijk grenzen te stellen in het soort ondersteuning dat vrijwilligers kunnen bieden. Vanuit de gemeente en de lokale organisatie is beleid nodig over hoe de inzet van vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze gecombineerd kan worden met de inzet van beroepskrachten.

## De vaardigheden van de mensen

In hoofdstuk 3 heeft de auteur gekeken naar de samenhang tussen financiële bekwaamheid (financiële kennis, financiële vaardigheden, gezond financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden), motivatie en de ernst van de financiële problemen van mensen met financiële problemen, in de termen van het onderzoek cliënten. Door de brede definiëring van de doelgroep van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is onduidelijk welke cliënten worden ondersteund, wat de ernst van de financiële problemen is en in hoeverre deze samenhangen met de financiële bekwaamheid van cliënten. De resultaten laten zien dat ongezond financieel gedrag het sterkst verbonden is met ernstige financiële problemen. Daarnaast hangen een gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden en een lagere motivatie (niet zichzelf aangemeld, maar door iemand anders), samen met ernstigere financiële problemen van cliënten.

Volgens het onderzoek kan een deel van de cliënten na de ondersteuning de administratie en financiën weer zelfstandig oppakken. Een ander deel wordt verder ondersteund door de formele schuldhulpverlening. Er is ook een groep cliënten die langdurige ondersteuning nodig heeft. De onderzoeker heeft gevonden dat dat ondersteuningstrajecten vooral effectief zijn wanneer het doel van de ondersteuning is bereikt en het traject wordt afgerond.

Volgens het onderzoek kunnen vrijwilligers in ondersteuningstrajecten

meer aandacht besteden aan het stimuleren van gezond financieel gedrag, het bevorderen van het vertrouwen in financiële vaardigheden, en het vergroten van de motivatie.

## Traject met of zonder goed resultaat afgerond

In hoofdstuk 4 heeft de auteur gekeken naar de wijze van afronding van het traject door cliënten en de factoren die daaraan bijdragen. Daarbij is gekeken naar factoren die mogelijk van invloed zijn op afronding of uitval: factoren binnen de cliënt, binnen de vrijwilliger en binnen de cliënt-vrijwilliger relatie. Cliënten die het afgelopen half jaar geen baanverlies of verhuizing meemaakten, bleken een significant grotere kans te hebben om een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' af te ronden. Deze levensgebeurtenissen kunnen een acute stressfactor zijn die van invloed is op keuzes en gedrag. Tevens zorgen die voor extra complexiteit in de ondersteuning. De kans op afronding voor cliënten die het afgelopen half jaar een persoonlijke verwonding of ziekte hadden meegemaakt bleek juist groter. Ook zoeken naar sociale steun bleek samen te hangen met een grotere kans op afronding. Zoeken naar steun betekent open staan voor ondersteuning van anderen, dus ook van een vrijwilliger.

Lang niet alle steuntrajecten zijn succesvol. Meer dan een kwart van de cliënten in Van Middendorps onderzoek viel voortijdig uit, waarna hun financiële problemen kunnen toenemen. Soms is de problematiek te complex. Zo lijken er steeds meer cliënten te zijn met problematische schulden, die geen aanspraak kunnen of willen maken op formele schuldhulpverlening. Ook zijn er vaker hulpvragers met psychische problematiek, een licht verstandelijke beperking, beginnende dementie of grote gezondheidsklachten. Uitval werkt vaak demotiverend voor vrijwilligers. Oorzaken van uitval kunnen liggen bij de cliënt, maar ook bij de vrijwilliger. Het gaat soms mis als een vrijwilliger de cliënt niet prettig bejegt, bijvoorbeeld door te oordelen, ongevraagd te adviseren of te veel taken over te nemen. Een goede band tussen hulpvrager en vrijwilliger is van groot belang om een traject te doen slagen.

Uit de controlekenmerken van cliënten kwam een positief verband naar voren tussen afronding en cliënten die in Nederland of België zijn geboren. Mogelijk sluit de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' onvoldoende aan op de behoeften, cultuur en/of taalvaardigheid van cliënten die niet in Nederland of België zijn geboren. Tenslotte is de cliënt-vrijwilliger relatie, oftewel de werkband van belang voor de afronding van

een traject. Het gaat daarbij zowel om afstemming over het doel dat wordt nagestreefd en de taken als de klik, een goede binding en vertrouwen in elkaar.

## Hebben mensen die hulp kregen zelf vaardigheden ontwikkeld?

Voortbouwend op de resultaten van hoofdstuk 4 is in hoofdstuk 5 gekeken welke veranderingen optreden bij cliënten, die een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' afronden. De resultaten uit het onderzoek laten zien dat de ernst van financiële problemen significant afneemt bij cliënten die het traject afronden en dat bij hen de financiële bekwaamheid significant toeneemt. Een afname van de ernst van financiële problemen gaat samen met een toename van financiële bekwaamheid: hoe sterker de afname van de ernst van financiële problemen, des te sterker de toename in financiële vaardigheden, in vertrouwen in financiële vaardigheden en in gezond financieel gedrag.

De aanvangssituatie blijkt van invloed. De bevindingen wijzen op een wisselwerking, waarbij de vrijwilliger een belangrijke rol kan spelen in het helpen verbeteren van de situatie van de cliënt. Het genereren van hulpbronnen en verminderen van stress lijken hierin cruciaal. Dat geeft cliënten meer rust, vertrouwen en ruimte om zelf veranderingen te bewerkstelligen.

Samenvattend kan worden gesteld dat de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' effectief is voor cliënten die het traject afronden. Als de financiën op orde zijn, is er meer rust. Van groot belang hierbij is de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en vrijwilliger, de werkbond, en de grondhouding van de vrijwilliger. Bij afronding van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' is de ernst van de financiële problemen bij cliënten over het algemeen afgenomen en is hun financiële bekwaamheid toegenomen. Een bepaalde mate van vaardigheden en financiële bekwaamheid bij aanvang is van belang om deze te kunnen versterken en de problematiek aan te pakken.

## Grenzen aan vrijwilligerssteun

Als de problematiek complex (multi-problematiek) is en/of structureel (bij een licht verstandelijke beperking, (beginnende) dementie, laaggeletterdheid of psychische problemen) of wanneer de achtergrond van een cliënt

te veel verschilt van die van de vrijwilliger (zoals bij een migratieachtergrond) kan een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' niet effectief zijn. Cliënten kunnen uitvallen en voor vrijwilligers kan uitval demotiverend werken. Voor cliënten met grote financiële problemen kan de interventie effectief zijn in het krijgen van toegang tot formele schuldhulpverlening en (daardoor) afname van de ernst van financiële problemen. De implicatie is dat lokale organisaties beter aan de poort zouden moeten screenen welke cliënten wel en welke niet geholpen kunnen worden, wat het doel van de ondersteuning is en naar welke organisatie zij kunnen doorverwijzen. Samenwerking met beroepskrachten is hierbij cruciaal. Dit kan de effectiviteit van de ondersteuning aan cliënten vergroten.

## Aanbevelingen

De uitkomsten van het proefschrift kunnen volgens de onderzoeker bovendien bijdragen aan een betere samenwerking in de keten van schuldhulpverlening, tussen gemeenten, instanties en vrijwilligersorganisaties. De inzet van vrijwilligers kan een grote bijdrage leveren aan het voorkomen van ernstiger financiële problemen en het vergroten van de financiële bekwaamheid van hulpvragers. Indirect kan dat ook leiden tot minder sociaal isolement, minder stress, een betere gezondheid van cliënten en daardoor tot lagere zorgkosten.

Voor de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is het van belang om de doelgroep af te bakenen, net als de grenzen van de ondersteuning door vrijwilligers en de taken van vrijwilligers. Nagedacht dient te worden over nazorg en de omgang met cliënten die langdurige ondersteuning nodig hebben. Het maken van afspraken over de dienstverlening van lokale organisaties en de afstemming van taken tussen beroepskrachten, coördinatoren en vrijwilligers in een gemeente is hierbij van belang. Vrijwilligers hebben gedegen training, voorlichting en begeleiding nodig. Hierdoor leren zij om op een juiste wijze om te gaan met mensen met chronische stress, hen te stimuleren bij gedragsverandering en met hen toe te werken naar vertrouwen in eigen financiële vaardigheden. Vrijwilligers dienen daarnaast op de hoogte te zijn en te blijven van regelingen en voorzieningen en cliënten met zwaardere problematiek op tijd doorverwijzen. Zij moeten dan ook zijn opgeleid in motiverende gespreksvoering, het aannemen van de juiste grondhouding en in het bouwen aan een goede samenwerkingsrelatie met de cliënt. Voor de overheid is een belangrijke rol weggelegd in het creëren van een bepaalde mate van financiële be-



kwaamheid van burgers (door onderwijs), van gelijke behandeling en gelijke kansen en het zorgen voor begrijpelijke en toegankelijke regelingen en voorzieningen. Dat maakt de ondersteuning niet alleen effectiever voor cliënten, ook vrijwilligers profiteren daarvan.

*Hub Crijns is oud directeur van landelijk bureau arbeidspastoraat DISK (Dienst in de Industriële Samenleving vanwege de Kerken).*

Jansje van Middendorp, "Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust" - Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers', proefschrift Radboud Universiteit 24 november 2022, digitaal te verwerven op: <https://martijnschut.blog/wp-content/uploads/2022/12/Thesis-Jansje-thuisadministratie-311022.pdf>. Kijk over verdere publicaties van Jansje Middendorp op: <https://jans.je/hulpvragers-financiele-problemen/>