



Masterplan landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten

Fase 1

DEFINITIEF 28-5-2019

Masterplan voor het werken aan een kwalitatief goed landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten met gemeenten en erkende vrijwilligersorganisaties

Het in 2018 aangetreden kabinet maakt serieus werk van het tegengaan van schuldenproblematiek en dus ook van schuldhulpverlening. De brede aanpak maakt het mogelijk plannen in te dienen die leiden tot verbetering van de schuldhulpverlening. Daarbij sluiten wij als landelijke alliantie aan bij het regeerakkoord. Dit plan is vervaardigd nadat een groot aantal reacties op een eerder concept en een houtskoolschets is ontvangen en verwerkt. Gesprekken met onder meer SZW, Divosa en Schouders Eronder hebben positief bijgedragen tot de inhoud. Dit plan behelst een unieke samenwerking tussen publieke en private organisaties, waaraan wordt gerefereerd in het regeerakkoord. Dit plan wordt hierbij met begroting en formele subsidieaanvraag voorgelegd aan het ministerie van SZW.

Deel 1: Aanleiding, achtergrond en uitgangssituatie

De aanleiding

Een passage uit het regeerakkoord:

“Met gemeenten en erkende vrijwilligersorganisaties wordt gewerkt aan een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding.

Het kabinet zal extra middelen beschikbaar stellen voor het voorkomen van schulden en de bestrijding van armoede - in het bijzonder onder kinderen.”

Nodig is dus allereerst samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties. Daarnaast heeft het samenwerken met gemeenten topprioriteit. Ook is nodig te preciseren hoe erkenning plaats vindt. Het regeringsvoornemen te werken aan een landelijk dekkend netwerk sluit nauw aan op het reeds lopende project “verduurzaming van organisaties met vrijwilligers in de schuldhulppreventie”. Doel van dit project is het gezamenlijk met een aantal gemeenten ontwikkelen van formats en instrumenten om de samenwerking te optimaliseren tussen organisaties die vrijwilligers inzetten, organisaties die beroepskrachten inzetten en organisaties die een combinatie inzetten. Dit project is begin 2019 gereed. Deze aansluiting tussen dit verduurzamingsproject en het huidige plan zit vooral in de geleerde en toegepaste lessen ten aanzien van het optimaliseren van lokale samenwerkingsvormen en het voorbereiden van het erkenningsbegrip waaraan de vrijwilligersorganisaties en haar lokale partners zich verbinden. De opgedane kennis is onmiddellijk toe te passen bij de ontwikkeling naar een kwalitatief goed landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten met erkende landelijke ‘koepels’ (Humanitas, SchuldHulpMaatje, Leger des Heils, LSTA, IOT en SMN). Daarnaast is ook in het verlengde van het project Schouders Eronder meer aandacht te voorzien voor de samenwerking met organisaties die vrijwilligers inzetten.

De uitgangssituatie

De schuldhulpverlening is in handen van gemeenten, en van publieke en private

beroepskrachten daarbuiten. Vrijwilligers leveren bijdragen aan een aantal onderdelen van het totale proces. Het geheel is deels goed gecoördineerd, maar ook voor een deel niet. De dienstverlening door gemeenten is zeer gevarieerd naar organisatiestructuur, inhoud, instrumentarium en procesvoering. Datzelfde geldt voor organisaties die vrijwilligers inzetten. Deze zijn deels op landelijk niveau vormgegeven, vaak -maar niet in alle gevallen- met lokale afdelingen en deels lokaal of regionaal georganiseerd. Het aanbod kan breed en smal zijn. Sommige organisaties richten zich specifiek op moeilijk bereikbare groepen burgers, zoals burgers met een gemeenschappelijke herkomst buiten Nederland. De mate van autonomie van lokale afdelingen van landelijke 'koepels' loopt eveneens uiteen.

De bestaande landelijke vrijwilligersalliantie dekt een flink deel van het land. Er is meer nodig om te kunnen spreken van een kwalitatief goed landelijk dekkend netwerk. Immers, de kwaliteit en intensiteit van het werk dat de organisaties en hun vrijwilligers verrichten, wisselen sterk. Ook de aard van de onderlinge samenwerking alsmede die met gemeenten en lokale beroepskrachten loopt sterk uiteen. Kortom, kenmerkend van de uitgangssituatie is grote meervoudige variëteit, zowel aan de kant van gemeenten als aan de zijde van organisaties.

Kwaliteit moet voorop staan, ook bij vrijwilligers. Ook ten aanzien van kwaliteitseisen is er nog geen sprake van een landelijke dekking.

Gezien de grote verschillen dient planvorming in ieder geval niet te zijn gekenmerkt door het bedenken van een blauwdruk om die vervolgens top-down 'uit te rollen'.

Noodzakelijk is een gevarieerd ontwikkelingsproces, dat vertrekt vanuit versterking en opbouw van lokale situaties -met hun bijzondere kenmerken- en vanuit afzonderlijke organisaties en de lokale samenwerkingsverbanden.

De rol van vrijwilligers

“Vrijwilligers zijn complementair aan anderen in de schuldhulpverlening. Zij vervangen nimmer de beroepskrachten. Hun kenmerken: onbaatzuchtige toewijding, hebben tijd voor de cliënten, zijn gericht op de relatie, zijn goed toegerust voor de activiteiten die zij verrichten, kennen en bewaken de grenzen van hun competenties. Zij verwezenlijken met hun activiteiten de waarden van hun organisaties.”

Vrijwilligers onderscheiden zich van de omringende beroepskrachten, doordat zij geen politieke of financiële doelstellingen voor hun werk hebben. Een goed toegeruste organisatie, die vrijwilligers inzet om kwetsbare burgers te ondersteunen en actief is in een zeer complex krachtenveld met diverse beroepskrachten en verschillende bestuurslagen/-domeinen, heeft wel (on)kosten en dus financiële ondersteuning nodig (zie het rapport “lokale coördinatie, een onmisbare schakel”¹ van Movisie).

De grote kracht van de recent gevormde landelijke vrijwilligersalliantie is dat alle betrokkenen zijn gemotiveerd door het belang van goede ondersteuning bij het voorkomen dan wel oplossen van (problematische) financiële situaties. Iedere organisatie

¹ https://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/3754_Lokale-coordinatie-de-onmisbare-schakel.pdf

werkt vanuit de eigen waarden, welke geen belemmeringen zijn voor de onderlinge samenwerking. Uitgangspunt is dat alle alliantiepartners vanuit een eigenheid in visie, cultuur, netwerk- en doelgroepaanpak zullen functioneren in het gekozen alliantiemodel. Men zal in dit model ook blijven werken vanuit de eigen bestuurlijke en organisatorische aanpak en de daarbij behorende opleidingen en HRM beleid.

Het proces van schuldhulpverlening

De alliantie bevindt zich tussen tal van anderen, die zich ook bezighouden met de groepen mensen met risicovolle en problematische schulden. Hiertoe behoren wijkteams, bewindvoerders, crediteuren, deurwaarders en tal van andere organisaties die nood lenigen. De alliantie heeft een taak verworven, waarin preventie, vroegsignalering, deskundige verwijzing, hulp bij financieel beheer (vaak genoemd thuisadministratie) en nazorg centraal staan. Leden van de alliantie houden zich **niet** zelf bezig met sanering en bewindvoering of het verschaffen van middelen voor levensonderhoud. De alliantie onderschrijft de noodzaak tot een gemeenschappelijke agenda met lokale beroepskrachten, ondersteund door een heldere rol-/taakafbakening tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

De gemeenten zijn de eerst aangewezen samenwerkingspartner voor de vrijwilligersorganisatie in de schuldhulpverlening, omdat die verantwoordelijk zijn voor de schuldhulpverlening. Met nabij gelegen organisaties, zoals woningcorporaties en voedselbanken, is samenwerking hier en daar al aan de orde.

Het gehele proces van schuldhulpverlening is te beschrijven als een keten, waarin volgtijdelijk uiteenlopende fases en activiteiten aan de orde zijn:



In deze keten zijn vrijwilligers vooral aanwezig bij preventie (inclusief vroegsignalering), deels bij de diagnostiek / sanering en in de nazorg. Zij leveren ook tijdens hulpverleningstrajecten ondersteuning middels vergroting van de competenties van de cliëntèle om met geld en risico's om te gaan. De effectiviteit van de trajecten blijkt aanmerkelijk te stijgen door de inzet van vrijwilligers bij de moeilijke fases van sanering en bewindvoering².

De gerichtheid op preventie en nazorg zal komende jaren meer en meer aandacht vragen zodat steeds meer preventief in plaats van curatief kan worden gewerkt.

De taken van vrijwilligersorganisaties en samenwerkingspartners

Belangrijke taken voor de organisaties van de alliantiepartners zijn:

- Het opbouwen en onderhouden van de lokale vrijwilligersorganisatie(s)
- Het vinden, coachen en behouden van vrijwilligers

² IDO - niet voor niets: een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van Interkerkelijk Diaconaal Overleg in Lelystad en daarbij betrokken stichtingen

- Het opleiden van gevonden aspirant-vrijwilligers op diverse deelgebieden
- Het onderhouden van de kwaliteit van vrijwilligers
- Het gebruiksvriendelijk en privacy bestendig technisch faciliteren van vrijwilligers
- Het organiseren van de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties
- Het organiseren en faciliteren van effectieve samenwerkingen van vrijwilligers met beroepskrachten.

In de verschillende fases van de schuldhulpverlening zijn de naburige organisaties verschillend. Deelt men preventie in op de thema's generieke en specifieke preventie, dan zijn onderwijs- en inburgeringsinstellingen primaire partners bij generieke preventie. Bij specifieke preventie zijn onder andere voedselbanken naburige organisaties. Ook voorlichtings- en informatiecentra van overheden en maatschappelijke organisaties zijn partner. Inloopgelegenheden, spreekuren en internet zijn reeds beproefde concepten bij alliantiepartners om een specifieke vroegsignalerings-, preventie- en doorverwijzingsrol te vervullen. Vrijwilligers kunnen in de preventie- en nazorgfases vaak vrij zelfstandig opereren.

Bij voorlichtende en onderwijzende activiteiten tijdens hulpverleningstrajecten zijn gemeenten, crediteuren en bewindvoerders naburig.

De eigenschappen van vrijwilligers in schuldhulpverlening

Vrijwilligers bewegen zich tussen beroepskrachten en andere vrijwilligers. De lokale samenleving is steeds de basis voor het werk. Dus is de lokale afdeling of eenheid het fundament. Hierop rust een toekomstig dekkend kwalitatief goed landelijk netwerk.

Naast de alliantiepartners met lokale afdelingen bestaan ook zelfstandige lokale organisaties. Voor de hand ligt om allereerst een vruchtbare samenwerking tussen de alliantiepartners tot stand te brengen. Hieraan was het eerste deel van het verduurzamingsproject gewijd.

Vertrouwde erkende verbindingen zijn daarnaast te realiseren door in iedere gemeente een basissamenwerkingsstructuur tot stand te brengen. Kenmerk hiervan is een directe relatie tussen gemeente als regisseur en lokale organisaties die vrijwilligers inzetten. Hieraan was de tweede helft van het verduurzamingsproject gewijd.

Deze samenwerkingsrelatie heeft een financiële component. De vrijwilliger brengt weliswaar geen directe kosten met zich mee, maar heeft wel adequate coördinatie, een degelijk opleidingssysteem en een omringende ICT structuur. Iedere vrijwilligersorganisatie werkt vanuit een basisactiviteitenpakket, waarnaast organisaties vanuit de specifieke lokale inzet nader gedefinieerde extra rollen kunnen verrichten. Gemeenten kunnen hier eventueel op basis van couleur lokale, specifieke toekenningen doen.

Een landelijk dekkend netwerk van erkende vrijwilligersorganisaties

Het begrip "dekkend netwerk" vergt nadere uitwerking. In het algemeen is sprake van aanvaardbare dekking als in de vraag naar dienstverlening door vrijwilligers overal in ons land is te voorzien op een passend kwalitatief niveau.

Het gaat echter niet alleen om de vraag, want succesrijke samenwerking tussen

gemeenten en vrijwilligersorganisaties blijkt deze vraag juist krachtig te stimuleren. Ook hier geldt: onbekend maakt onbemind. En het omgekeerde is in dit geval zeker waar.

De lijst met vestigingsplaatsen van alle (lokale en regionale afdelingen van) de alliantiepartners laat zien dat een groot deel van ons land is bedekt. Dit zegt nog niets over feitelijke dekking. In grote delen van het land is de intensiteit van de vrijwilligersinzet laag en zijn de betrekkingen met gemeenten slechts zeer gedeeltelijk of niet aanwezig. Bovendien is niet overal sprake van voldoende borging van kwaliteit.

Per doelgroep is geen uitputtende informatie aanwezig. We veronderstellen dat vrijwilligersorganisaties minder makkelijk te vinden zijn voor laaggeletterden, mensen die de taal niet machtig zijn, mensen met een beperkt of geen sociaal netwerk en meer in het algemeen mensen met een minder dan gemiddeld ontwikkelde bureaucratische competentie. Bovendien is in sommige groepsculturen de bereidheid om zich tot vreemden te wenden voor hulp gering. Het dekkingsbegrip is daarom ook meervoudig.

De beantwoording van de dekkingsvraag is mede afhankelijk van de relatie met de gemeente(n) en de omringende organisaties. Beoordeling van dekking is te ontwikkelen langs een aantal dimensies, zoals:

- Ontwikkelingsfase van organisaties en samenwerkingsrelaties
- Intensiteit van dienstverlening
- Spreiding over doelgroepen
- Spreiding over gebieden

De dekkingsgraad van netwerken is bovendien afhankelijk van de mix van gebruikte technologieën. ICT heeft een oneindige schaal, terwijl een persoonlijk gesprek fysieke nabijheid vergt. In het algemeen zal voor optimale sociale dienstverlening gelden dat een menging van fysieke ontmoetingen en ICT aan de orde is.

De verdere uitwerking van het plan

Er is een aantal vraagstukken die bij de verwezenlijking van een kwalitatief goed landelijk dekkend netwerk om een oplossing vragen. Bij de uitwerking van het plan zijn we daarom uitgegaan van de volgende vragen:

- Hoe kunnen we bestaande ontwikkelingslijnen van de alliantiepartners versterken en versnellen?
- Hoe kunnen we de afstemming met gemeenten en relevante organisaties verbeteren?
- Hoe kunnen we het vinden van de potentiële clientele optimaliseren?
- Hoe kunnen we de duurzaamheid en daarmee ook kwaliteit borgen?

Deze vragen hebben we uitgewerkt in een lange termijn Masterplan, bestaande uit een aantal deelplannen. Dit projectplan omvat fase 1 uit het Masterplan.

Deel 2: Uitwerking van het plan

Het Masterplan van de alliantie voor de totstandkoming van een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten in de schuldhulp preventie, -ondersteuning en -nazorg van goede kwaliteit en bestaat uit een set samenhangende deelplannen en een raambegroting. Het gehele plan is naast de stimulans vanuit het regeerakkoord, ontstaan als verlengstuk op het project verduurzaming en het leervermogen dat de Alliantiepartners verder willen verzilveren.

In het uitgewerkte plan wordt er vanuit gegaan in de begroting, dat deze tot en met 2020 budgettair geheel gedekt is vanuit het ministerie van SZW. Aangezien het ministerie van SZW heeft aangegeven dat er slechts incidentele financiële ondersteuning mogelijk is, is er de noodzaak om op de langere termijn daarbij ook structurele dekking voor de landelijke en lokale kosten van dit vrijwilligerswerk te gaan vinden bij andere geldbronnen. Het is te verwachten, dat dit tijd kost omdat ook de gemeenten tijd nodig zullen hebben om verstandige beslissingen te nemen om commitment te geven aan de belangrijke eigenstandige rol van vrijwilligersorganisaties en de gemeentelijke structurele (financiële) relatie met de vrijwilligersorganisaties en de alliantie.

Er zijn komende jaren verschillende fases in het Masterplan nodig om het eindbeeld te verwezenlijken.

Fase 0 betreft de voorbereiding, deze wordt met het indienen van dit plan en de oprichting van de stichting afgerond.

Fase 1 van het Masterplan, tot en met eind 2020, ligt de nadruk op het leggen van de basis voor het op langere termijn tot stand komen van een landelijk dekkend netwerk van kwaliteit en daartoe mede het bouwen aan duurzame samenwerkingsrelaties met de gemeenten en het werven van hun financiële steun voor dit maatschappelijk ook nog eens zeer rendabele werk. Kwalitatieve borging van vrijwilligersnetwerken en vrijwilligersactiviteiten is voornamelijk gelegen in duurzame financiële gemeentelijke steun voor onkosten waaronder ook een bijdrage aan de ondersteunende landelijke organisaties, die deze veelkleurige organisaties lokaal blijvend moeten opbouwen onderhouden en ondersteunen.

het onderstaande projectplan en bijbehorende begroting is onderverdeeld in deelplannen. Per deelplan benoemen we de doelen, activiteiten, de te verwachten resultaten en kosten.

Fase 2 van het Masterplan na 2020 : daarin wordt op het fundament uit de 8 deelplannen voortgebouwd, oorspronkelijk projectenprogramma wordt in die fase afgebouwd en activiteiten worden successievelijk ondergebracht binnen de organisaties van de alliantiepartners en/of binnen de stichting.

Activiteit A	Activiteit B		Activiteit C		Activiteit D	Activiteit E	Activiteit F
Deelplan 1 Landelijke coördinatie	Deelplan 2 versterken bestaande capaciteit, bestuurskracht & samenwerken	Deelplan 3 Uitbreiden/ bouwen nieuwe capaciteit & samenwerken	Deelplan 4 Verbeteren samenwerking (& vervolg project verduurzaming)	Deelplan 5 IOT-SMN Toeleiden & samenwerken	Deelplan 6 LSTA: Cursussen Inzicht en sturen op zelfsturing LSTA & masterclass Coaches regionaal ondersteunings netwerk	Deelplan 7 Erkenning kwaliteit (op basis van samenwerkings- uitgangspunten)	Deelplan 8 ICT en online koppelingen van systemen, inzicht
Coördinatie, draagvlak leden, verduurzaming, intern extern relatiebeheer, communicatie,finan cieel beheer	Versterking capaciteit in bestaande locaties	Opbouw nieuwe capaciteit vrijwilligerswerk	Op basis van kennis en werkmaterialen project verduurzaming, lokaal meer en beter samenwerken	Vinden, bereiken en toeleiden vanuit doelgroep Turkse en Marokkaanse Nederlanders	Netwerk LSTA en andere geïnteresseerde organisaties: aanbieden van inspiratiebijeenkom- sten en training Inzicht en sturen op zelfsturing	Gedragscode, Erkenning bij gemeenten, Deelharmonisatie opleidingen, voorbereiding uitgangspunten Kwaliteitszorgsysteem	Koppeling van gegevens ondersteunende systemen voor samenwerking tbv inzicht op gezamenlijk meetbare resultaten

Deelplan 1 Landelijke coördinatie

Voor het uitvoeren van het project en bundelen van de inspanningen is een bescheiden coördinatiepunt noodzakelijk. Ook omdat het veld van actoren dermate ingewikkeld is en zich uitstrekt over de landelijke, regionale en de lokale laag is landelijke coördinatie voor de alliantie van groot belang.

Activiteiten (2019-2020)

Activiteiten richten zich vooral op projectmanagement, coördinatie van de verschillende deelplannen, relatiebeheer en communicatie (in- en externe).

Projectmanagement

Vanuit het coördinatiepunt wordt gezorgd voor uitvoering van de deelplannen conform vastgelegde activiteiten Masterplan en beschikking van het ministerie van SZW. Andere activiteiten zijn:

- Aansturing en onderhoud relaties met uitvoerende (coördinerende) freelancers, partners
- Automatisering en huisvesting
- Budgetbeheer en betalingsverkeer
- Debiteuren en crediteurenmanagement
- Verantwoording en jaarverslag, jaarrekening
- Fondsenwerving voor toekomstige activiteiten naast SZW ter verduurzaming van de landelijke vrijwilligersorganisaties in combinatie met de uitwerking van voorgestelde vervolgstappen.

Coördinatie

We zetten een coördinatiepunt op en richten, waar nodig, per (geclusterd) deelplan een werkgroep op waarin (alliantie- en andere) partners participeren. De inhoud van ieder deelplan wordt tijdens het project door deze werkgroep verder uitgewerkt. Iedere organisatie heeft de financiering van coördinatie capaciteit in de eigen organisatie om waar nodig leden te betrekken en door middel van het werven van leden voor de werkgroepen, draagvlak voor verandering te realiseren.

De werkgroep blijft actief betrokken gedurende het project en monitort en adviseert op uitvoeringsniveau. Ieder lokaal project kenmerkt zich door samenwerking tussen alle partners die op deze locatie relevant zijn; daartoe zullen dus ook uitdrukkelijk de betrokken gemeenten behoren.

Relatiebeheer en communicatie

Vanuit het coördinatiepunt onderhouden we de contacten met belangrijke samenwerkingspartners zoals de VNG, gemeenten, Schouders Eronder, GeldFit, het Ministerie van SZW en andere partijen. Ook de afstemming tussen de 6 alliantieleden vind hier plaats.

Onderzoek

Waar nodig wordt noodzakelijk geacht (evaluatie) onderzoek gedaan of expertise ingehuurd, hiervoor wordt een klein budget gereserveerd.

Resultaat

- *De plannen per deelgebied zijn verder uitgewerkt.*
- *Uitvoering van de plannen is gemonitord door de betreffende werkgroep en waar nodig is tijdens de uitvoering periodiek bijgestuurd*

- *Bij externe partners is bekend waar de alliantie actief is en hoe de werkzaamheden van de alliantiepartners aansluiten bij eigen initiatieven*
- *Extra financiering voor een vervolgstap van het project Verduurzaming (i.k.v. het vervolg op dit projectplan in de visie van verdere uitrol van een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten) is tot stand gekomen*
- *Verantwoordingen en jaarverslagen zijn ingediend conform afspraken*

Deelplan 2 en 3 : Versterken bestaande capaciteit of uitbreiden/bouwen nieuwe capaciteit

Er is een grote groep mensen met (dreigende) financiële problemen die nu door geen enkele hulpinstantie bereikt wordt. Om een grotere groep mensen te kunnen bereiken met ondersteuning door vrijwilligers is groeien in omvang op bestaande locaties en uitbreiden op nieuwe locaties voor de alliantieleden noodzakelijk.

Activiteiten

We realiseren een evenwichtige dekkingsgraad door op twee manieren bij de alliantiepartners activiteiten te ontplooiën:

- Door het versterken van organisatie of bestuurskracht bij bestaande lokale initiatieven
- Door het opbouwen van en aansluiten bij nieuwe locaties

Versterken bestaande locaties

Al eerder werd genoemd dat niet alle lokale organisaties die op de geografische kaart staan afgebeeld hetzelfde bereik hebben. In sommige gemeenten zijn er tezamen honderden vrijwilligers actief. In andere gemeenten is het een handvol vrijwilligers dat zich inzet.

Met het ondersteunen van bestaande initiatieven krijgen locaties de capaciteit om samenwerkingsrelaties aan te gaan, de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en zo nodig in omvang te groeien. Het gaat dan bijvoorbeeld om het coachen en trainen van (vrijwillig) coördinatoren en bestuursleden en het verstevigen van de contacten bij gemeenten en welzijnsorganisaties.

Ook om noodzakelijke financiering in de toekomst door gemeenten te borgen.

We hebben een aantal pijlers geïdentificeerd die op orde moeten zijn voor een goed functionerende afdeling. Bij versterken richten we ons om 1 of meerdere van deze pijlers:

1. Gezonde financiële basis
2. Functionerend bestuur/bestuurder met kennis van keten schuldhulpverlening
3. Toegeruste coördinatoren met kennis van de lokale sociale kaart
4. Goed opgeleide vrijwilligers
5. Samenwerking met gemeenten en andere partners

Opbouwen nieuwe locaties

Op plekken waar nu nog nauwelijks of geen vrijwilligersactiviteiten zijn kijken we naar de noodzaak en mogelijkheden voor het opstarten van nieuwe activiteiten. We doen vooronderzoek naar waar de meest kansrijke plaatsen zijn voor nieuwe lokale vestigingen. Zijn er 'witte vlekken'? Welke mogelijkheden zijn er binnen gemeentelijk beleid? Welke andere organisaties zijn al actief en kunnen we met hen meerwaarde creëren?

Om een duurzame activiteit op te zetten is een stappenplan ontwikkeld (Zie het project Opbouw 17 lokale Schuldhulpmaatje Locaties). Ook in dit stappenplan is de lokale situatie

uitgangspunt en het opzetten van samenwerking met lokale ketenpartners en gemeenten een zeer belangrijk element voor er gestart kan worden. Alle alliantiepartners kunnen gebruik maken van dit stappenplan.

Hoe te bepalen waar te versterken of uit te breiden?

Door verschillende gegevens naast elkaar te leggen maken we een inventarisatie van gebieden waar versterking of uitbreiding nodig is. Hierbij valt te denken aan:

- De schuldensituatie in Nederlandse gemeenten (schulden-risicokaart beschikbaar)
- De gewenste aanwezigheid van vrijwilligers door gemeenten
- De door alliantiepartners aangeleverde plaatsen, waarvan men vindt dat lokale capaciteit of bestuurskracht verder versterkt moet worden.
- Overzicht van waar nu al veel of weinig gebeurt met vrijwillige ondersteuning bij schulden
- Beschikbaarheid van vrijwilligers die lokaal willen starten

In de werkgroepen wordt vervolgens afgestemd welke alliantieleden waar aan de slag gaan.

Resultaat

- *De keuze voor locaties waar wordt versterkt of nieuw wordt opgebouwd is gemaakt (per jaar)*
- *Op 14 (4 in 2019 en 10 in 2020) locaties waar te weinig of geen vrijwillige ondersteuning was, zijn nieuwe projecten/ organisaties opgezet*
- *Op 21 (7 in 2019 en 14 in 2020) locaties is aan 1 of meerdere pijlers voor een sterke afdeling gewerkt*

Dit zorgt ervoor dat:

- *De capaciteit van lokale afdelingen om hulpvragers te ondersteunen is toegenomen.*
- *35 gemeenten in 2020 de beschikking hebben over kwalitatief goede ondersteuning door vrijwilligers.*

Deelplan 4: Verbeteren samenwerking en vervolg van project

verduurzaming Samenwerking is essentieel voor zowel voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening als om te kunnen groeien. Daar waar de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties onderling, de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers en de samenwerking met de gemeenten goed loopt, bereiken we meer hulpvragers en bieden we sneller hulp op maat.

Activiteiten

In de pilot 'verduurzaming' hebben we gezien dat niet alleen de organisaties die werken met vrijwilligers dit lokaal op verschillende manieren doen, maar ook dat de dienstverlening van gemeenten zeer gevarieerd is naar organisatiestructuur, inhoud en procesvoering. Het huidige verduurzamingsproject heeft een eerste aanzet gegeven hoe standaarden van samenwerking tussen gemeenten en vrijwilligersorganisaties eruit

kunnen zien, inclusief een arrangement voor financiering. Een belangrijke les is dat het opzetten van een samenwerking veel tijd kost, zeker bij gemeenten die nog grote stappen moet zetten op het gebied van vormgeven van hun beleid op gebied van schuldhulpverlening en armoedebestrijding.

De producten ontwikkeld tijdens de pilot zetten we in om samenwerking op nieuwe locaties vorm te geven. We zetten hierbij het ontwikkelde Werkboek en de 'gids voor besturen' in.

Samenwerking gemeenten

Gedurende het project willen we het werk dat gestart is op de locaties in de pilot 'verduurzaming' voortzetten. We onderzoeken verder hoe de lokale meervoudige variëteit en standaarden op lokaal niveau zich tot elkaar verhouden. Wellicht kunnen we komen tot een beperkt aantal hoofdvarianten waarover overeenstemming bestaat. Naast deze hoofdvarianten kan er voor diverse vrijwilligersorganisaties lokaal maatwerk van toepassing zijn. Dit betekent dat er op iedere locatie waar we aan de slag gaan een lokaal plan van aanpak moet komen. De geleerde lessen en opgeleverde tools uit de pilot verduurzaming, zoals het werkboek voor samenwerking zullen hierbij worden ingezet.

Samenwerking Schouders Eronder en andere initiatieven

Naast de lokale netwerken, die we op diverse plekken in kaart brengen, verstevigen, uitbreiden of opzetten, sluiten we aan bij de schuldhulpverleningsnetwerken die door het project Schouders Eronder in kaart zijn gebracht. Daar waar mogelijk koppelen we ons vrijwilligersnetwerk aan de netwerken van beroepskrachten die vanuit Schouders Eronder worden gerealiseerd. Ook kijken we naar mogelijkheden voor aansluiting bij andere al bestaande netwerken zoals de Moedige Dialoog en Geldfit.

Resultaten

- *Lokale samenwerkingsverbanden zijn in kaart gebracht en vastgelegd*
- *Op 10 (3 locaties in 2019 en 7 locaties in 2020) is aan de hand van het Werkboek en de Gids voor besturen (ontwikkeld in de pilot Verduurzaming) de samenwerking tussen lokale partners in kaart gebracht en zijn doelen voor optimaliseren van de samenwerking opgesteld*
- *Op 4 (1 locatie in 2019 en 3 locaties in 2020) zijn de lokale samenwerkingen van vrijwilligersnetwerken gecombineerd met schuldhulpverleningsnetwerken van Schouders Eronder*
- *Op 10 (2 locaties in 2019 en 8 locaties in 2020) erkennen gemeenten de rol die vrijwilligers spelen bij schuldhulpverlening en hebben dit een plek gegeven in hun beleid, zichtbaar gemaakt in een samenwerkingsdocument.*
- *Samenwerking is geoptimaliseerd tussen de alliantie, VNG, Divosa, schouders eronder, ten behoeve van een verbeterd samenspel vrijwilligers en beroepskrachten, zichtbaar gemaakt in een samenwerkingsdocument.*

Deelplan 5: IOT&SMN Toeleiding van hulpvragers en samenwerking

Het is bekend dat een groot deel van de mensen met (risico op) schulden nu nog niet in beeld is bij hulpinstanties. Een deel van deze mensen komt nu al wel bij de alliantiepartners terecht, al dan niet met een financiële vraag. De vrijwilligersalliantie verbeterd de toeleiding van hulpvragers die nu nog niet in beeld zijn bij de schuldhulpverlening of de vrijwilligersorganisaties.

Activiteiten

Bij het toeleiden van hulpvragers kijken we naar toeleiding via verschillende bronnen. Op dit moment wordt er bij de verschillende alliantiepartners al gebruik gemaakt van financiële cafés, inloopsprekuren, bezoekprojecten en digitale toeleiding. In dit plan richten we ons vooral op de toeleiding van nu nog moeilijk bereikbare doelgroepen die vallen onder IOT en SMN.

Toeleiding van Marokkaanse en Turkse gemeenschap met (dreigende) financiële problemen

We zien op dit moment dat een grotere groep mensen uit de Marokkaanse en Turkse gemeenschap bij financiële problemen geen of heel laat hulp zoekt. In dit project kijken we hoe de bij IOT en SMN aangesloten lokale organisaties en ambassadeurs de doorverwijzing richting vrijwilligersorganisaties of waar nodig de schuldhulpverlening kunnen bevorderen. Hiervoor worden verschillende lokale bijeenkomsten georganiseerd en worden lokale partijen gekoppeld aan de lokale afdelingen van de alliantiepartners.

Naast doorverwijzing van hulpvragers onderzoeken we de mogelijkheden om het aantal vrijwilligers uit de Marokkaanse en Turkse gemeenschap bij de vrijwilligersorganisaties aan te laten sluiten.

Door middel van het organiseren van verschillende bijeenkomsten, zoals uitgetest tijdens het project Verduurzaming, het trainen van lokale vrijwilligers in signalering en doorverwijzing en het verbinden van potentiële hulpvragers en vrijwilligers aan de bestaande lokale initiatieven verbeteren we de doorstroming naar hulp. Mocht dit niet voldoende zijn dan verkennen we de mogelijkheden om op 1 of 2 locaties een project gericht op vrijwillige ondersteuning op te zetten.

Resultaten

- *2019: De 40 plaatsen en organisaties geschikt voor toeleiding zijn door IOT en SMN geïdentificeerd*
- *70 bijeenkomsten of andere voorlichtingsinitiatieven zijn georganiseerd en opgevolgd waarvan 20 in 2019 en 50 in 2020*
- *Vertaal activiteiten ten behoeve van gebruik in o.a. digitale tools zijn in meerdere verschillende talen beschikbaar bij de informatiebijeenkomsten om onmiddellijke toeleiding tijdens de bijeenkomsten te faciliteren (1 in 2019 2 in 2020)*
- *40 lokale ambassadeurs (10 in 2019 en 30 in 2020) hebben kennis van de lokale kaart en zijn in staat mensen met dreigende problemen warm door te verwijzen naar vrijwillige ondersteuning of schuldhulpverlening*
- *De bekendheid van aanbod van ondersteuning door vrijwilligers bij (dreigende) financiële problemen is onder de Turkse en Marokkaanse gemeenschap is toegenomen.*
- *In 2020: 60 vrijwilligers zijn van start gegaan bij bestaande vrijwilligersorganisaties en 1000 hulpvragers uit Turkse en Marokkaanse gemeenschap hebben zich gemeld bij bestaande lokale organisaties voor ondersteuning. Melden wordt een van de vaste onderdelen van de trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten.*

Deelplan 6: LSTA, Cursussen “Inzicht” en sturen op zelfsturing

Het LSTA en Humanitas hebben al een aantal coördinatoren getraind in “Sturen op Zelfsturing”.

Via hen zijn hun vrijwilligers bekend met het gedachtegoed en geschoold in bijbehorende basishouding en gesprekstechnieken.

Het LSTA wil inzetten op het scholen van meer coördinatoren en vrijwilligers in Sturen op Zelfsturing en zo de olievlek groter maken. Binnen het LSTA netwerk en bij geïnteresseerde alliantiepartners.

Doel: stimuleren dat mensen financieel redzamer/weerbaarder worden. Hiervoor is het belangrijk ook stil te staan bij gedrag. Naast het aandacht besteden aan kennis/informatie en vaardigheden aan te leren. Leidende vragen zijn “Wie is ‘de hulpvrager’ met diens hulpvragen?”, “Wie is/zijn passend en deskundig voor de ondersteuning?”, “Wat is des vrijwilliger en wat des beroepskracht?” en “Hoe werken zij samen in het belang van ‘de hulpvrager’?”.

De training Sturen op Zelfsturing start met het besef, mede op basis van hersenonderzoek, wat Schaarste en stress betekenen voor/bij mensen. Het geeft inzicht in de 3 psychologische basisbehoeften die ieder mensen heeft (aan Autonomie, Betrokkenheid/verbondenheid en Competentie) en laat cursisten oefenen met motiverende gesprekstechnieken om zo mensen te stimuleren tot keuzes.

Activiteiten

1. Via de coördinatoren (zij volgen de basistrainingen) en de coachingspool (samenstelling nu al 8 getrainde coördinatoren, die Masterclass/verdiepingstraining hebben gevolgd) wordt het gedachten-goed en de gesprekstechnieken van Sturen op Zelfsturing verspreid onder vrijwilligers. De coaches/Masters kunnen de coördinatoren, die de basistraining hebben gevolgd, ondersteunen bij het overdragen van de informatie op hun vrijwilligers en samen oefenen, oefenen en oefenen. Dit overdragen kan door middel van een inspiratiebijeenkomst en/of een 2- of 3 daagse training, tijdens intervisiebijeenkomsten en op terugkomdagen.

2. De olievlek groter maken middels regionale ondersteuningspool(s). Hiervoor is het nodig meer Masters/coaches op te leiden (Master/verdiepingstraining) t.b.v. regionaal ondersteuningsnetwerk. Dat ondersteunt coördinatoren bij het inspireren van hun vrijwilligers en faciliteert oefendagdelen en/of intervisiebijeenkomsten.

Resultaten

- 6 (2 in 2019 en 4 in 2020) trainingen Sturen op Zelfsturing gerealiseerd voor coördinatoren (van de geïnteresseerde alliantiepartners)
- 1 Masterclass/verdiepingstraining in 2019 gerealiseerd en regionaal ondersteuningsnetwerk opgezet (borging kost extra tijd).

Deelplan 7: Erkenning kwaliteit (op basis van samenwerkings-uitgangspunten)

De kwaliteit van de dienstverlening heeft met verschillende zaken te maken. De alliantie streeft ernaar om op langere termijn de kwaliteit van onze vrijwilligers en het vrijwilligerswerk in de schuldhulpverlening overal in Nederland op een basis kwaliteitsniveau te krijgen.

Activiteit

- Opstellen van een basis gedragscode
- Harmoniseren van opleidingen

Opstellen van basisgedragscode

Humanitas, Schuldhulpmaatje en het Leger des Heils hebben reeds een eigen kwaliteitskader ontwikkeld. Dit vormt de basis voor basisgedragscode die de alliantie binnen dit project opstelt voor organisaties die werken met vrijwilligers in de schuldhulpverlening.

Om de kwaliteit te borgen wil de alliantie op de langere termijn een stelsel van kwaliteitszorg ontwikkelen. De gedragscode is de eerste stap richting een 'erkenningssysteem'. Door binnen de gedragscode afspraken te maken, rondom bijvoorbeeld minimale kwaliteit van opleiding en begeleiding van vrijwilligers, weten ook andere partijen, zoals gemeenten, Divosa en Sociaal Werk Nederland, wat ze kunnen verwachten van een organisatie die de gedragscode heeft getekend. Niet binnen dit project, maar wel in een volgende fase, kijken we hoe en of bijvoorbeeld regelmatige wederzijdse visitatie leidt tot een betrouwbaar erkenningssysteem.

Inventariseren en afstemmen van opleidingen

De kwaliteit van de dienstverlening staat of valt met de kennis en kunde van de coördinator (vrijwillig of betaald) en de vrijwilligers. Binnen verschillende organisaties van de alliantie zijn er opleidingen van voldoende kwalitatief niveau aanwezig. Zowel als het gaat om de basisvaardigheden als extra vaardigheden gericht op bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering.

Door hierin meer samen te werken, kan de deskundigheidsbevordering effectiever en efficiënter worden.

We bekijken hoe onderdelen van de bestaande opleidingen zijn te harmoniseren. Na een analyse van bestaande opleidingsconcepten en opleidingsaanbod van de diverse partners bekijken we waar overlap zit en samenwerking mogelijk is.

Op lokaal niveau kijken we binnen de samenwerkingsverbanden hoe we het geven van trainingen, verdiepingsbijeenkomsten en intervisie kunnen optimaliseren. Bijvoorbeeld door vrijwilligers van verschillende organisaties op hetzelfde moment te trainen of aan te laten sluiten bij bijeenkomsten van andere organisaties.

Resultaat

- *In 2019 is Gedragscodenormering opgesteld/ en erkennings- /kwaliteitsbegrip is gedefinieerd*
- *In 2020 is het Erkennings /kwaliteitsbegrip gedragen door de 6 alliantiekoepels, VNG, Divosa, Schouders Eronder onderschreven*
- *In 2020 zijn 2 kennismodules over veranderde wet- en regelgeving zijn voor de opleiding van vrijwilligers en coördinatoren geharmoniseerd*
- *In 5 locaties (2020) wonen vrijwilligers uit elke lokaal aanwezige organisatie een update van deze 2 modules bij (ontwikkeling is afgestemd met VNG/Schouders Eronder)*
- *Overzicht van de bestaande opleidingsconcepten van alle partners is gereed in 2020*
- *Inzicht in de gewenste, meest effectieve en efficiënte manier van opleiden is gecreeerd, met respect voor het landelijk samenwerkingskader van de alliantiepartners in 2020.*

Deelplan 8: Noodzaak aanpassen ICT en registratie voor uitwisseling gegevens

Het is belangrijk om meer inzicht te verkrijgen voor gemeenten en partners in schuldhulpprofielen, kwantitatieve gegevens, de geholpen doelgroepen en de profielen van vrijwilligers die(willen gaan) helpen. Al deze gegevens/kengetallen dienen blijvend AVG Proof beschikbaar te zijn.

Op basis van dit inzicht kunnen we effectiever gaan handelen en processen optimaliseren bij alliantiepartners en bij deelnemende gemeenten. Beschikbaarheid van de juiste ICT systemen en -koppelingen zijn voor vrijwilligersorganisaties onontbeerlijk.

De huidige ICT toepassingen betreffen:

1. Systemen om cliënten toe te leiden, te registreren en door te geleiden
2. Systemen om gebieden op te sporen, waar preventieve activiteiten
3. Systemen om vrijwilligersactiviteiten te koppelen aan verwante organisaties
4. Systemen om de activiteiten van vrijwilligers te monitoren.

Deze toepassingen zijn slechts in een deel van het vrijwilligerswerk al operationeel. Er zijn goede voorbeelden die reeds praktisch werken³

Activiteiten

1. We onderzoeken de mogelijkheden voor afstemming van aanwezige- en toekomstige ondersteuningsregistratiesystemen en nieuwe deelnemersmogelijkheden. Daarbij kijken we naar welke technische en organisatorische koppelingen tussen vrijwilligersorganisaties er gemaakt kunnen worden. (systeem/ICT/online/offline).
2. We zorgen ervoor, dat adaptatie van systeemkoppelingen bij deelnemende partners bevordert en geaccepteerd wordt zodat we inzicht kunnen gaan creëren op kwantitatieve gegevens.
3. We zorgen ervoor dat minimaal 3 koppelingen worden gerealiseerd
4. ICT projectactiviteiten betreffen: definitie, ontwerp, realisatie, implementatie, evaluatie
5. We realiseren voorbeeld dashboards met gerealiseerde kwantitatieve gegevens, die beschikbaar komen voor aangesloten partners, die mee willen werken.
6. We maken GeldFit ook **technisch geschikt** voor meertalig gebruik in de Turkse en Marokkaanse gemeenschap en we maken een webapplicatie beschikbaar voor het registreren van intakes bij de inloopbijeenkomsten.

Resultaten

³ Het voorbeeld van het "Op Orde" samenwerkingsverband tussen gemeente Zwolle, beroepskrachten en alle vrijwilligersorganisaties, ondersteund door ICT en de juiste dashboards voor gemeenten en partners, is daarbij belangrijk. Voor optimale samenwerking is nodig, dat al deze toepassingen voor iedere vrijwilligersorganisatie gekoppeld kunnen worden of beschikbaar kunnen komen en dat de samenhang tussen de (registratie-) systemen wordt verbeterd. Dit voorbeeld verdient navolging en verdere vertaling in andere gemeenten. Diverse gemeenten hebben reeds interesse getoond en zijn op bezoek geweest

1. *In 2019 is het aantal te koppelen deelnemers, wijze van koppelen, en kosten van tbv koppelingen bekend, testkoppelingen uitgevoerd*
2. *Minimaal 3 systemen zijn gekoppeld/ koppelbaar gemaakt (3 in 2020)*
3. *Dashboard met gerealiseerde kengetallen beschikbaar voor aangesloten partners (prototype gereed 2019)*
4. *GeldFit- / meest geschikte webapplicatie technisch gereed gemaakt om in Turks Marokkaans te vullen met vertalingen(vertaling in budget IOT/SMN) 2019/20*
5. *Webapplicatie beschikbaar als tool bij de informatiebijeenkomsten (tijdens de bijeenkomsten al in te zetten) (2019 prototype/2020 definitief)*

Governance

Voor het in goede banen leiden van het project richten we een stichting op: de “**stichting Alliantie voor Vrijwillige Schuldhulp -preventie en -nazorg” (AVS) .**

De stichting ontvangt, beheert en zorgt voor oplevering van dit deel van het Masterplan, de daarbij onlosmakelijk behorende begroting en de beloofde prestaties waarvoor de subsidie van het Ministerie van SZW is verstrekt. De door het Ministerie van SZW goedgekeurde meerjaren eerste fase raambegroting zijn leidend voor de stichting.

De stichting kent een algemeen bestuur met 6 bestuursleden, voorgedragen door de deelnemende organisaties. Alle bestuursleden zijn qualitate-qua afgevaardigd (niet op persoonlijke titel maar vanuit de organisatie, die zij formeel vertegenwoordigen).

Er is binnen het bestuur functiedifferentiatie waarbij ook een bestuurder, die voor dagelijkse lopende zaken klankbord is voor de directeur/programmamanager. Voor de aansturing van de organisatie is de directeur/programmamanager verantwoordelijk. Er is gekozen voor een toezichthoudend bestuur.

Taakafbakening tussen bestuur en directeur/programmamanager wordt geregeld in een directiestatuut. Wanneer er onverhoopt stemmen zouden staken in het bestuur, is in de statuten de interne procedure bij stakende stemmen vastgelegd: wordt een voorstel verworpen, dan volgt nieuw voorstel er komt, indien nodig, een externe begeleider bij blijvende stemmenstaking tot er een consensus is.

Kosten fase 0

Vorbereidingskosten zijn reeds beschikt in december 2018

Bijlagen:

- Landelijk samenwerkingskader 6 organisaties.
- Stappen per locatie nodig om een NIEUWE vrijwilligersorganisatie te starten.

Bijlage Landelijk samenwerkingskader Alliantiepartijen

1. Aanvullende Partners in Nederland

Humanitas, Leger des Heils, LSTA, IOT, SMN en SchuldHulpMaatje zijn organisaties die in Nederland met inzet van vrijwilligers, samen met lokale organisaties, de schuldhulppreventie en -verlening willen ondersteunen.

We zijn aanvullend, kunnen elkaar versterken maar zullen individueel uniek blijven!

De organisaties vullen elkaar aan: in bereikmoment en de fase waarin de hulpvrager verkeert, in taakrealisatie, in systeemborging, in doelgroep, in methodiek, benadering en hulpsystematiek en in identiteit en levensbeschouwing. Wij hebben geconstateerd dat we samen nog maar een druppel op de gloeiende plaat kunnen betekenen bij de immense problematiek die speelt en de komende jaren alleen nog maar complexer wordt. Krachtenbundeling op deelthema's kan onze hulpvragers ten goede komen.

2. Unieke veelkleurige organisaties

Onze organisaties blijven individueel hun eigen unieke profiel, aanpak, identiteit, HRM beleid en daaraan gekoppelde toerustingsactiviteiten bewerken en behouden. We versterken elkaar op het vlak van de geschetste mogelijkheden in het Masterplan, in benadering van overheden en daar waar andere mogelijkheden die we zullen ontdekken vanuit ieders kracht en kunde.

3. Punt op de horizon

De Alliantie ziet als punt op de horizon het streven om samen met de overheid en partners: beter en sneller, meer mensen te ondersteunen op de weg naar Financiële redzaamheid. Daartoe willen we een gemeenschappelijk draagvlak bij de landelijke en lokale overheid en politiek borgen en aansluiten bij andere gemeenschappelijke thema's

We denken aan verdere samenwerking op het vlak van integrale kwaliteitsborging en opleidings- (door)ontwikkeling met inachtneming van ieders uniciteit.

4. Uitgangspunten van de Alliantie bij dit plan en de inzet van vrijwilligers:

a) Als Alliantie helpen we iedereen en sluiten niemand uit. Dat betekent dat we altijd een (eventuele doorverwijs) oplossing voor mensen hebben/zoeken.

b) Wij bepleiten -en zullen ons inspannen voor- kwalitatief hoogwaardig vrijwilligerswerk.

Onze deskundige vrijwilligers werken aanvullend op de betaalde schuldhulpverlening.

c) Wij zijn vrijwilligers en hebben een eigenstandige positie in relatie tot gemeenten en werken aanpalend aan het veld van beroepskrachten.

We formuleren en communiceren duidelijk naar gemeenten onze inspanningsplicht en onze grenzen.

We presenteren de resultaten van deze inspanningen. Bij gemeentelijke samenwerking kunnen en willen wij niet gaan voldoen aan een bedrijfsmatige prestatieverplichting zoals deze voor beroepsorganisaties gelden.

d) Voor de inzet van onze landelijke/organisatie inspanningen wordt door de lokale overheid via een onkosten-verrekenmodel, reële basis-onkostenvergoedingen gerealiseerd. De Alliantie werkt deze reële vergoedingen, verder uit. Deze vergoedingen staan los van eventuele lokale projecten die aanvullend zijn op de basis- inspanningen.