

## Opbrengsten Themadag AVS en Schouders Eronder



Hoe kunnen beroepskrachten en  
vrijwilligers elkaar versterken in de  
Schuldhelpverlening?



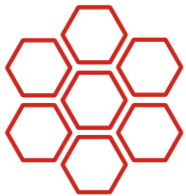
## Vraagstuk

Schouders Eronder en AVS hebben gezamenlijk een themadag georganiseerd met de vraag:

*Hoe kunnen beroepskrachten en vrijwilligers elkaar versterken in de schuldhulpverlening?*

Aan de hand van de Schouders Eronder-methodiek hebben 20 deelnemers besproken wat er al goed gaat rond dit vraagstuk, waar knelpunten liggen en welke mogelijke oplossingsrichtingen er kunnen zijn rond het vraagstuk.

Aangezien er veel mooie punten uit de themadag zijn gekomen, hebben we hieronder een overzicht gemaakt van de opbrengsten van de sessie.



## Gebieden

Onderstaand vind je een overzicht van alle gebieden waar knelpunten en oplossingen kunnen liggen in relatie tot het vraagstuk. Meer informatie over de Schouders Eronder-methodiek vind je [hier](#).



# Opbrengsten per gebied

## Cliëntbeleving



Wat zijn behoeften en wensen van je cliënt in relatie tot je vraagstuk?

Wat is er nodig om de dienstverlening hierop aan te laten sluiten?

### Wat gaat er goed

De cliënt kent de weg naar hulpverlening.

De cliënt wordt doorverwezen naar de juiste instantie/hulpverlener.

Er zijn al veel initiatieven voor de inzet van vrijwilligers.

Cliënt ervaart veiligheid bij de vrijwilliger: staat naast de cliënt. Hierdoor escaleren problemen minder snel dan als de cliënt alleen staat.

### Wat kan er beter

De cliënt(beleving) kan meer centraal gesteld worden.

De onzichtbare hulpvrager moet beter in beeld komen.

Individuele samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten kan beter.

Veel verschillende hulpverleners betrokken bij hulpvrager. Regiehouder ontbreekt soms.

Tijd tussen aanmelding en daadwerkelijke koppeling nu soms lang.

Cliënt staat nog niet altijd centraal in het proces.

### Wat zijn mogelijke oplossingsrichtingen?

Vrijwilligersorganisaties kunnen zich beter profileren.

Bij samenwerking kunnen doelen scherper geformuleerd worden.

De cliënt kan meer betrokken worden bij wat er wordt bedacht, i.e. bij het maken van plannings en het verkennen van mogelijke oplossingen.

Betrokken partijen kunnen de hulpverlening aan de cliënt meer met elkaar afstemmen. Zo kan er een helder en gelijkgestemd beeld van de cliënt verkregen worden.

Aan de voorkant van het hulpverleningsproces extra tijd inbouwen om te zorgen dat er extra aandacht worden gegeven aan wat de cliënt nodig heeft.

Er kan beter worden aangesloten bij de cliëntbeleving.

Laagdrempelig de wijk in helpt om mensen met hulpvragen "te vinden".

Benut de tijd en relatie van de vrijwilliger. Vanuit de minder formele relatie komen er belangrijke extra signalen binnen.

Door de relatie met de beroepskracht te verstevigen wordt aanmelden voor de beroepskracht laagdrempeliger

Tip: Het helpt om overzichten/checklisten fysiek te kunnen meegeven. Niet iedereen is digitaal vaardig.

Tip: Community NVVK over vroegsignalering. Je kan je aanmelden, ook als vrijwilliger.

Tip: inzichtelijk maken van je aanbod, zie bijvoorbeeld voorzieningenwijzer en checklist [www.ugids.nl](http://www.ugids.nl)

---

## Kennis en Kunde

---



Wat moet je als professional weten om je werkzaamheden in relatie tot je vraagstuk uit te kunnen voeren?

Welke vaardigheden heb je nodig als professional om je werkzaamheden uit te voeren in relatie tot je vraagstuk?

### Wat gaat er goed?

Er bestaan al veel opties voor kennisverbreding.

Beroepskrachten en vrijwilligers hebben verschillende kwaliteiten, die elkaar goed kunnen versterken.

Veel vaardigheden worden gezamenlijk opgebouwd in bijvoorbeeld de vorm van intervisie en casusbesprekingen. Dit vindt binnen organisaties al plaats, tussen samenwerkende partners kan dit nog versterkt worden.

### Wat kan er beter

Er kan beter duidelijk worden gemaakt aan beroepskrachten wat de vrijwilliger precies kan bieden en/of toevoegen. Het effect en belang van de inzet van de vrijwilliger is op dit moment niet altijd even helder bij beroepskrachten en gemeentes.

Beroepskrachten en vrijwilligers zoeken nog niet altijd hulp bij elkaar rondom kennis en kunde, hier lijkt de drempel af en toe nog wat hoog waardoor je elkaar minder goed kunt versterken.

Er kan gezamenlijke scholing worden aangeboden voor beroepskrachten en vrijwilligers.

Er zou meer transparantie moeten zijn m.b.t. het interorganisationeel delen van gegevens.

Beroepskrachten zijn soms niet zeker over de kennis van een vrijwilliger.

Voor vrijwilligers basisniveau aan kennis: af en toe moeilijk op te sturen hoe je dit bijhoudt.

Beroepskrachten vertrouwen nog niet volledig op kennis en kunde vrijwilligers.

### Wat zijn mogelijke oplossingsrichtingen?

Er zou meer kennis vanuit de vrijwilligers(organisaties) richting de beroepskrachten kunnen worden gezonden/gedeeld, zodat er meer transparantie en inzicht ontstaat in wat vrijwilligersorganisaties kunnen bieden op het gebied van kennis.

Binnen AVS is een deelproject over de ICT-koppeling tussen beroeps- en vrijwilligersorganisaties. In Zwolle werken beroeps en vrijwilligers in 1 en hetzelfde systeem. Zo kunnen ze hulpvragers snel doorverwijzen naar elkaar. In januari 2021 komt AVS met een Best Practice-video hierover.

AVS heeft ism de aangesloten alliantiepartners een kwaliteitskader ontwikkeld, over de basiskwaliteit. In het bijbehorend advies staat ook informatie over de borging van de kwaliteit bij de aangesloten organisaties.

Er kan binnen opleidingen (op hogescholen) meer aandacht worden gegeven aan de inrichting van de keten en de rol van vrijwilligers hierin.

Knelpunten inzichtelijk maken d.m.v. betere communicatie en relatiebeheer.

Om transparantie en gezamenlijke gedeelde visie op cliënt/casus te bevorderen zou er een duidelijk document met richtlijnen m.b.t. AVG en delen van gegevens moeten zijn, specifiek gericht op de link tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

Er zou meer moeten worden gedeeld wat er al goed gaat, om een gevoel van positiviteit te bevorderen.

Om kennis op een laagdrempelige manier te organiseren kan het inzetten van Blended Learning erg helpend zijn: hierbij laat je mensen op verschillende manieren leren, door bijvoorbeeld voor elke organisatie los een start bijeenkomst, dan e-learning en gezamenlijk afsluiten.

Er kwamen voorbeelden naar voren waarbij het goed werkte als de beroepskracht en de vrijwilliger letterlijk samen op pad gaan naar de cliënt.

Beroepskrachten kennis laten ontwikkelen hoe om te gaan en samen te werken met vrijwilligers.

AVS biedt kennis en kunde rondom criteria op dit thema.

---

## Keten

---



Welke partijen heb je nodig in relatie tot je vraagstuk?

### Wat gaat er goed

Er ligt al een basis voor samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers.

De vindbaarheid van vrijwilligers en beroepskrachten wordt al bevorderd d.m.v. bijeenkomsten/nieuwsbrief.

De doorverwijzing naar de juiste partij, instantie of persoon verloopt al goed.

Samenwerking met stadsbank/schuldhelpverlening. Samenwerking met ketenpartners. Laagdrempelige ingang.

Proces helder en wie wanneer welke rol pakt.

In de sessie kwam naar voren dat er in een aantal organisaties een sterke relatie is tussen vrijwilligersorganisatie en beroepskracht. Hierbij gaat de altijd mee op huisbezoek, om direct verbinding te maken met hulpvrager/cliënt. Hierdoor wordt voor zowel beroepskracht, coördinator als cliënt helder wat je van elkaar kunt verwachten.

### Wat kan er beter

Er is af en toe weinig zicht op de afwegingen die door de beroepskracht worden gemaakt bij het doorverwijzen van een hulpvrager/casus. Hier lijken niet altijd procesafspraken voor te zijn.

Er zou een gemeenschappelijke visie moeten zijn die gedeeld wordt door de verschillende betrokken organisaties en partijen.

Als beroepskracht is het lastig om je weg te vinden naar de juiste vrijwilliger of organisatie.

Er wordt nog niet altijd optimaal gebruik gemaakt van wat vrijwilligersorganisaties te bieden hebben. Niet iedereen weet de vrijwilligersorganisatie te vinden.

Vanuit de gemeente wordt er af en toe te lang gewacht met doorverwijzen, tot de druk te hoog wordt. Leidt niet tot optimale samenwerking.

Samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties, maar ondersteuning vanuit gemeente ontbreekt op sommige plekken: uniforme afspraak in de lokale keten is belangrijk

Naamsbekendheid van vrijwilligersorganisaties vergroten veroorzaakt ook mogelijk capaciteitsprobleem (hoeveel kun je aan als organisatie?).

Door aanbesteding, versnippering in keten. Samenwerking met vrijwilligers komt niet goed tot stand. Vrijwilligersorganisaties lijken elkaar af en toe nog te concurreren i.p.v. te versterken.

Wisseling van ketenpartners is kwetsbaar moment voor bestaande werkafspraken.

### **Wat zijn mogelijke oplossingsrichtingen?**

Verenig je als betrokken partijen en zorg voor één stem. Samen met beroepskracht op pad = elkaars rol versterken. Hierbij heeft de AVS ook een actieve rol.

Zorg dat bij samenwerking de doelen scherp zijn.

Zowel op organisatie- als casusniveau moet er duidelijke regie zijn.

Keten zo inrichten dat je elkaar kan helpen capaciteitsproblemen snel op te lossen.

Terugkomend overleg tussen beroepskrachten en coördinatoren kan helpen om meer naar elkaar toe te bewegen.

Vroegsignaleringsignalen bieden nieuwe kansen. Evenals contact met huisartsen, scholen, kerken, moskeeën, sportverenigingen, voedselbank.

Je verdiepen in [de Nederlandse Schuldhulproute](#) kan meer ideeën geven over hoe ketensamenwerking te organiseren.

Het helpt als je samenwerking van mens tot mens kan vinden. Hier kan echter een afhankelijkheid optreden bij bijvoorbeeld vertrek van een kracht. Inregelen van afspraken op organisatieniveau ben je maakt je sterker.

Doorverwijzing betekent geen afsluiting: communicatie tussen vrijwilliger en beroepskracht moet openblijven. Hou elkaar dus op de hoogte van eventuele ontwikkelingen *na* het overdragen van een cliënt/casus.

Maak heldere procesafspraken. Wie doet wanneer wat.



## Bestuurlijk mandaat en Randvoorwaarden



Bestuurlijk mandaat gaat over thema's als veiligheid, draagvlak en/of de urgentie die in je organisatie gevoeld wordt om met je vraagstuk aan de slag te gaan.



Randvoorwaarden gaat om de capaciteit (Tijd en geld) die je nodig hebt in je organisatie om je opdracht (verbonden aan je vraagstuk) te kunnen uitvoeren.

### Wat gaat er goed

Op plekken waar de afspraken rondom vrijwilligers en beroepskrachten helder gemaakt zijn, zie je meteen een enorm effect.

Er is een groot gemeenschappelijk belang: zowel beroepsorganisaties als vrijwilligersorganisaties willen ervoor zorgen dat de cliënt uit de schulden komt/blijft.

### Wat kan er beter

In hoeverre wordt binnen het bestuur van de organisaties de urgentie gevoeld om de rol van vrijwilligers en de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten te belichten en vastleggen?

Er zou meer ruimte moeten zijn om te experimenteren met een andere aanpak.

Er moet vertrouwen zijn in de kennis en kunde van zowel vrijwilliger als beroepskracht.

Er zou voldoende tijd beschikbaar moeten zijn voor zowel vrijwilliger als beroepskracht om elkaar te spreken, zodat er op een goede manier wisselwerking ontstaat.

Transparantie rondom afspraken in de subsidieregeling kan helpen in het inzichtelijk maken van de belangen.

Voor vrijwilligersorganisaties blijven aanbestedingen een spannend moment, waarna er af en toe opnieuw moet worden afgestemd over hoe de samenwerking wordt vormgegeven.

Af en toe blijft de discussie op organisatieniveau hangen op het gesprek over budgetten en hoe die verdeeld gaan worden, wat afleidt van de kerntaken.

Overdrachtsmoment is een risico dat je de hulpvrager kwijtraakt. Hierbij kan de coördinator soms zelf een struikelblok worden, doordat er af en toe hoge pieken zijn qua belastbaarheid.

Partijen blijven af en toe te veel hangen in hun eigen expertise. Brede uitvraag zou helpend zijn.

### Wat zijn mogelijke oplossingsrichtingen?

Hogere bestuurslagen moeten aansluiten op wat speelt in de praktijk. Een oplossing hiervoor is het betrekken van bestuurders/beleidsmedewerkers bij overleggen tussen verschillende partijen, of het aanbieden van een rapport met daarin het uitgewerkte belang van vrijwilligers voor de hulpverlening. Ook kan er een sessie worden georganiseerd waarin de verschillende partijen hun belangen kunnen uitlichten, zodat hierover een helder beeld ontstaat.

Gebruik de personen die je gunstig gezind zijn.

Als vrijwilligerscoördinator kan je langsgaan bij team-overleggen van beroepsorganisaties. Ook kan het erg helpen om binnen een team een ambassadeur te hebben op het thema vrijwilligers, iemand die als verlengstuk van de coördinator kan fungeren.

Gezamenlijk geldpunt. Gezamenlijke triage. Gezamenlijk besluit over inzet.