



Themadag AVS, NVVK en SchouderS Eronder

Samenwerking 2.0 Hoe kunnen beroepskrachten en vrijwilligers elkaar verder versterken?

'De samenwerking begint met elkaar leren kennen.'

Werken aan vertrouwen, vanuit een gezamenlijke visie én met het algemene belang van de inwoner met schulden voorop. Dé belangrijkste uitgangspunten om de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers te versterken. 'We hebben elkaar in deze tijd keihard nodig.'

Maar liefst honderd professionals - beroepskrachten én vrijwilligers actief in de schuldhulp - deelden donderdag 15 april belangrijke inzichten over de onderlinge samenwerking. Het is voor het eerst dat op zo'n grote schaal het gesprek hierover werd gevoerd. De grote belangstelling voor de themadag, georganiseerd door SchouderS Eronder, Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS) en de NVVK, brancheorganisatie voor financiële dienstverleners, laat zien hoe groot die behoefte aan samenwerking is.

Een peiling onder de deelnemers laat meteen zien waar de crux zit. Veel deelnemers geven aan dat vrijwilligers en beroepskrachten elkaar 'nog niet genoeg kennen.' AVS-directeur Arjen Baan: 'En daar begint het toch mee. Dát is het startpunt van de samenwerking.'

'Ik ben druk met vroegsignalering vanuit het Dorpsteam, een sociaal team werkzaam in Gilze en Rijen. Ik geloof echt in de synergie tussen vrijwilligers en beroepskrachten, met respect voor elkaars grenzen.'

Inge Linders, schuldhulpverlener Dorpsteam Gilze en Rijen

'In Gilze en Rijen werken we al goed samen, ik ben benieuwd hoe vrijwilligers nog beter kunnen aansluiten zodat ze een waardevolle aanvulling zijn op het professionele traject.'

Maud Bakx, Vrijwilligersinformatiepunt Gilze en Rijen

Schuldengolf

'De relatie staat met stip op 1,' zegt ook Irene Koole van brancheorganisatie NVVK. 'Relatie gaat voor zaken doen' luidt een Chinees gezegde. De behoefte om de relatie tussen beroepskrachten en vrijwilligers te versterken, is er zeker bij de NVVK. 'Uit een enquête die we in het najaar onder onze achterban hebben gehouden, blijkt dat er al veel gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers, maar lang niet in alle trajecten. Het gaat daarbij vaak om afgebakende taken als budgetcoaching en thuisadministratie. Maar we zien dat er nog meer kansen liggen, zeker op het gebied van emotionele en praktische hulp. Met het oog op de schuldengolf die op ons afkomt, hebben we elkaar hard nodig.'

Uit de enquête blijkt dat beroepskrachten wel met koudwatervrees zitten en soms bang zijn om de regie te verliezen. 'De vraag is dus vooral niet óf maar hóe we die samenwerking goed inrichten.'

Die vraag wordt op de Themadag - onder leiding van dagvoorzitter Anne Vreeman, projectleider van Schouwers Eronder - op heel veel manieren beantwoordt. Zij leidt de deelnemers langs allerlei inzichten uit wetenschap, beleid en praktijk.

Ruud van den Tillaar, directeur kredietbank Limburg.

Wat maakt een succesvolle ketensamenwerking zo belangrijk?

Tussen de 1,5 en 2,6 miljoen huishoudens met schulden als gevolg van Covid-19. Ruud van den Tillaar, directeur van Kredietbank Limburg, zet de nood en urgentie van samenwerking binnen de schuldhulp scherp neer. 'We moeten het samen doen.'

'Wij werken voor achttien gemeenten en schuldhulp is overal weer anders georganiseerd. Elke gemeente telt ongeveer vier vrijwilligersorganisaties die zich met schuldhulp bezighouden. Er zijn dus grofweg zeventig organisaties waarmee we proberen samen te werken. En die ook onderling moeten zien samen te werken' Dit maakt het opzetten van samenwerking af en toe uitdagend. Ruud van den Tillaar zet de situatie in Limburg helder uiteen.

Ernst

De noodzaak tot samenwerking staat voor de directeur als een paal boven water. Hij schetst kort de ernst van de schuldenproblematiek. Momenteel kampen 1,5 miljoen huishoudens met problematische schulden, het aantal huishoudens dat in beeld is bij schuldhulpverlening bedraagt 200.000.

'Schaarste doet heel veel met mensen'

Uit een [rapport](#) van Deloitte en SchuldenLab blijkt dat het aantal huishoudens met schulden vanwege Covid-19 dit jaar nog van 1,5 naar 2,6 miljoen huishoudens groeit. 'Het is belangrijk om te weten hoe het leven van deze mensen eruit ziet, voordat ze in beeld komen. Gemiddeld wachten mensen 4 tot 5 jaar voordat ze om hulp vragen, ze hebben dan te maken met ongeveer 16 schuldeisers en kampen met een schuld van zo'n 40.000 euro. De helft van deze groep is laaggeletterd. Dat is een lange periode van ernstige schaarste op allerlei fronten. En we weten: schaarste doet heel veel met mensen.'

Wantrouwen

Van den Tillaar raadt iedereen aan het boek *Schaarste* van Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir te lezen. 'Dit laat heel helder zien wat een gebrek aan geld doet. Een daling in het IQ, een verlies van analytisch vermogen, er is sprake van een eenzijdige focus op de korte termijn. En het wantrouwen richting omgeving, - en overheid en hulpverlening in het bijzonder - neemt toe,' somt hij op. Belangrijke kennis voor mensen die in de schulphulp actief zijn. 'Als we hieraan voorbijgaan, dan gaat het niet goed met onze dienstverlening. Bij veel mensen die met ernstige schulden kampen is de startmotor kapot.' Dit alles vraagt om *Anders kijken, anders doen* zoals de nieuwe aanpak van de Limburgse Kredietbank heet. 'Stressreductie is het vliegwiel om vooruitgang te boeken op alle leefgebieden. Dit vraagt

dus om andere manieren van preventie, om stress-sensitieve dienstverlening en nog veel meer.'

Systeem

Ook het systeem helpt niet. Een alleenstaande moeder heeft recht op zo'n 26 inkomensaanvullende regelingen. 'De ironie is dat we burgers met de meest kwetsbare positie confronteren met de meeste regelgeving. "“Dan maar een vrijwilliger inschakelen” volstaat niet. Het scenario is helder,' besluit Van den Tillaar. 'We moeten het echt samen doen.'

Jansje van Middendorp - onderzoeker

'Weet wat je van elkaar kunt verwachten'

'Een goede werkalliantie, vertrouwen hebben en doelgericht zijn.' Het zijn voor onderzoeker Jansje van Middendorp belangrijke ingrediënten voor een succesvolle samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

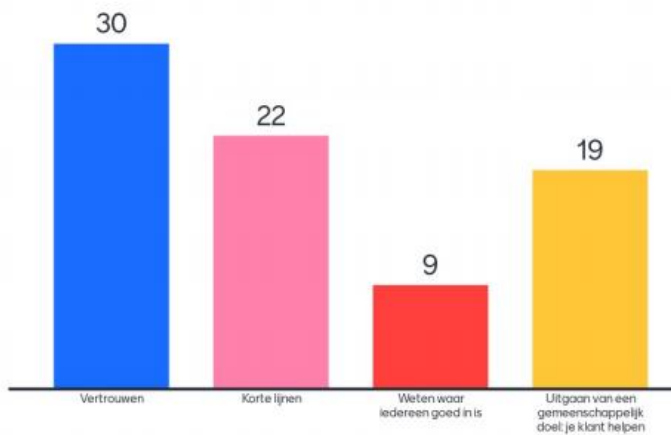
Onderzoeker Van Middendorp deed onderzoek naar de rol van vrijwilligers in de schuldhulp voor het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA). Uit haar onderzoek blijkt dat hulpvragers na begeleiding beter zicht houden op hun inkomsten en uitgaven, met minder schulden kampen en meer zelfvertrouwen hebben. 'Wat betreft de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten is de variëteit groot. Veel zit 'm toch in de persoonlijke relatie. Dat horen we vandaag vaak terug.'

De diversiteit onder vrijwilligers en beroepskrachten is groot. 'Er zijn zoveel organisaties die zich op een eigen manier inzetten voor dit vraagstuk. Gemeenten hebben een eigen beleid en daarbij hebben we te maken met heel verschillende soorten vrijwilligers en een groot palet aan hulpvragers. Dat maakt het werkveld erg complex en samenwerking belangrijk.'

Een belangrijke voorwaarde voor succes is dat de partijen in de werkalliantie dezelfde visie hebben. Van Middendorp: 'Delen we hetzelfde doel? Wat streef je na met z'n allen? Spreek dit ook regelmatig uit, niet alleen maar aan het begin. Houd voortdurend de vinger aan de pols. Wat is het doel van de hulpvrager, vrijwilliger, beroepskracht? En wees daarbij helder over de taakverdeling, wat kun je van elkaar verwachten, wat niet. Dit blijft een voortdurend proces.'

Van Middendorps verhaal roept brede herkenning op. Bij een uitvraag in de digitale zaal komt duidelijk naar voren dat gemeenschappelijk doel het allerbelangrijkste is bij een goede samenwerking. Ook worden 'werken vanuit vertrouwen' en 'korte lijnen' veelvuldig benoemd.

Grafiek 1: Wat vind jij het allerbelangrijkste bij een goede samenwerking?



(De getallen geven het aantal deelnemers weer dat een antwoordoptie aanklikte.)

Neuropsycholoog Deanne Radema: Competenties in sociaal-financiële dienstverlening

‘Aansluiting vinden bij de cliënt, daar gaat het om’

Relationeel sterk, empathisch, creatief en inventief. Belangrijke eigenschappen - ofwel competenties - voor beroepskrachten en vrijwilligers die in de sociaal-financiële dienstverlening werken. 'Het menselijke contact staat centraal,' zegt neuropsycholoog Deanne Radema.

Wat voor competenties hebben professionals in schuldhulp nodig? In opdracht van Schouders Eronder heeft Radema met haar collega's - samen met tal van professionals uit de praktijk - aan een competentieprofiel gewerkt waar professionals in het brede veld van sociaal financiële dienstverlening aan moeten voldoen. Hoe kunnen we dit brede schuldenvraagstuk nu goed adresseren? Deze competenties zijn onder te brengen bij verschillende mensen, beroepskrachten en vrijwilligers.

Tijdens het proces werd al snel duidelijk dat vooral de menselijke relatie centraal staat. 'Het gaat om aansluiting vinden bij de cliënt, hoe zorg ik voor voldoende tijd om de relatie op te bouwen. Dat is niet alleen belangrijk voor cliënten en beroepskrachten, maar ook voor vrijwilligers.'

Competentieclusters voor de sociaal financiële dienstverlening

- 1. Aansluiting vinden en contact aangaan**
- 2. Signaleren, inventariseren en analyseren**
- 3. Samenwerken en opereren in een belangenveld**
- 4. Informeren en adviseren**
- 5. Sturen en beïnvloeden**
- 6. Coachen, ondersteunen en motiveren**
- 7. Planmatig en systematisch werken**
- 8. Staan voor de eigen professie**

Hoewel deze competenties in de basis zijn geschreven voor beroepskrachten, is het volgens Radema heel interessant om te kijken wat voor competenties van toepassing zijn voor vrijwilligers. 'Zoals *Samenwerken en opereren in een belangenveld*. Je werkt vaak samen met heel veel partijen. Allemaal vanuit een eigen belang. De crux is toch dat wederzijdse vertrouwen. Je kunt in dit veld niet om elkaar heen en moet ook actief naar elkaar op zoek. De wil om samen te werken, de bereidheid om zaken uit handen te geven is daarbij erg belangrijk.'

Om dit te kunnen realiseren, is het waardevol om te weten wat deelnemers als meerwaarde van respectievelijk de beroepskrachten en de vrijwilligers zien. De meest genoemde kwaliteiten liggen in:

Voor Vrijwilligers

- In principe in alle fases van het schuldhulpproces, waar nodig, naast de hulpvrager staan en deze persoonlijk bijstaan
- Ondersteuning bij bijvoorbeeld (inloop)sprekuren en financieel café
- Zelfredzaamheid bevorderen van de hulpvrager
- Op bepaalde momenten in het proces een spiegel voorhouden aan de hulpvrager

Voor Beroepskrachten

- Verdiepende kennis van bijvoorbeeld wet- en regelgeving
- Schakel tussen beleid en uitvoering, regievoering
- Als een vrijwilliger vastloopt op een complex vraagstuk kan de inzet van een beroepskracht veel opleveren
- Beroepskracht kan als brug fungeren naar andere partijen in het sociaal domein

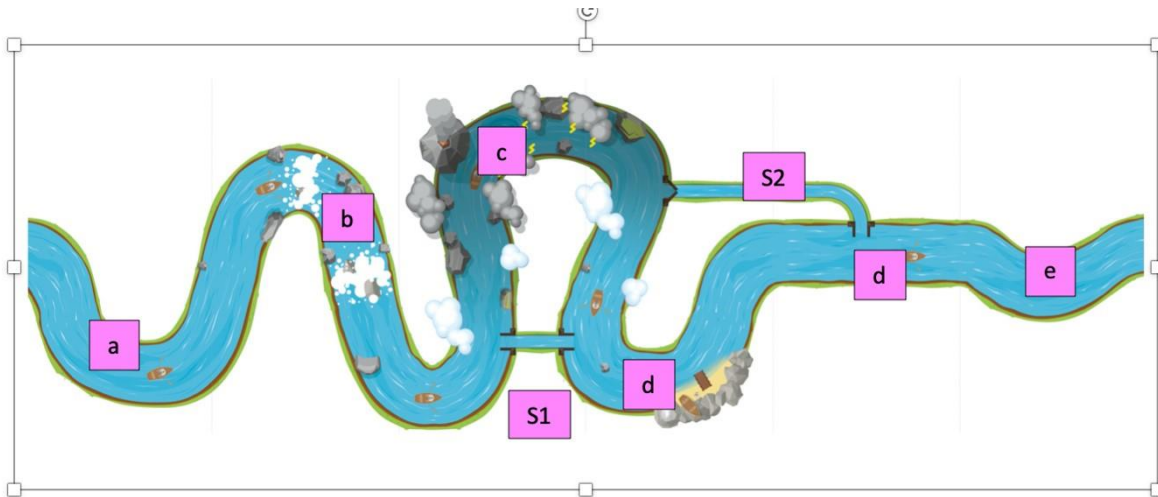
Wanneer bekend is wat de meerwaarde van beroepskrachten en vrijwilligers is, kan er actief gekeken worden naar hoe je die meerwaarde in je eigen gemeente kunt benutten. Deelnemers gaven hierbij de volgende tips:

Lokaal versterken we elkaar echt door:

- Persoonlijk contact te realiseren tussen de beroepskrachten en de vrijwilligers (coördinatoren). Als iedereen elkaar kent, worden de lijnen automatisch korter;
- Regelmatig (fysiek) af te spreken: kom naar elkaars locatie, ontmoet elkaar in keten-overleggen of spreek samen bij de hulpvrager thuis af;
- Vanuit de hulpvraag van de cliënt te kijken naar welke competenties we in huis hebben die daarop aansluiten;
- Samen op te trekken bij trainingen: zet bijvoorbeeld een Sociaal Raadsvrouw in om vrijwilligers mee te nemen in de benodigde wet- en regelgeving;
- Duidelijk af te spreken hoe het proces loopt: waar komt je cliënt als eerste binnen en wie gaat er vervolgens in gesprek?

Vaarwater

De verscheidenheid van professionals in de schuldhulp is groot. 'We maken daarom gebruik van het "vaarwater van financiële bestaanszekerheid" om de route van de cliënt inzichtelijk te maken. En zo kun je ook eenvoudig bepalen welke competenties meer of minder accent moeten krijgen.'



Kalm vaarwater	a	Preventie financiële problemen
Onrustig vaarwater	b	Schulden voor zijn
Sluis om ruw water te vermijden	s1	Voorkomen dat schulden problematisch worden
Ruw vaarwater	c	Problematische schulden aanpakken
Sluis en kanaal	s2	Schulden kanaliseren en afbouwen
Na ruw water of sluis	d	Financiële bestaanszekerheid opbouwen
Weer rustig vaarwater	e	Bestendigen / terugval voorkomen

Uit de praktijk: Samen aan tafel in Drenthe

De gemeente De Wolden, Humanitas Thuisadministratie, Informatiepunt Geldzaken, Sociaal.nl (Schuldsanering) en de Thuiscoaches werken in Drenthe samen om de samenwerking te verstevigen.

Na de eerste themadag over samenwerking (24 november 2020) hebben ze elkaar echt gevonden - Jolande Brummelhuis, schuldhulpverlener bij de gemeente De Wolden en Jan Timmer van Humanitas De Wolden. Ze raakten met elkaar in gesprek en sindsdien werken ze intensiever samen. Jolande licht toe: 'Er zijn in onze gemeente veel plaatsen waar een burger met geldzorgen kan aankloppen. Organisaties zijn vervolgens - uit goede bedoelingen - geneigd om zich meteen over iemand te ontfermen.' Het is voor organisaties vaak lastig om verder dan de eigen schaduw te kijken, beaamt Jan Timmer. 'Je gaat in eerste instantie meteen begrenzen, in plaats van de keten open te gooien. Dit heeft tijd nodig.' Brummelhuis maakt gebruik van de Schouders Eronder-methode om de echte knelpunten voor de burger met schulden boven tafel te krijgen. 'Deze methode zorgt ervoor dat we niet verzanden in een eindeloze discussie en ieder het eigen organisatiebelang blijft verdedigen. We kijken vanuit ons vraagstuk nu wat er goed gaat, wat niet en hoe we bij elkaar kunnen aanhaken.'

Uit de Praktijk: Het TOSS-team in Almere

'Vrijwilligers en beroepskrachten zitten in één team, in hetzelfde gebouw. Dat zorgt echt voor verbinding en vertrouwen,' stelt Crista Rouwenhorst, vrijwilligerscoördinator van Humanitas Budgetmaatjes.

Sociaal Raadslieden, maatwerkers - maatschappelijke werkers met kennis van schulden én vrijwilligers - vormen sinds 2014 in Almere TOSS-teams ofwel Team Ondersteuning Schuld Stabilisatie. 'Voor die tijd was de afstand tussen vrijwilligers en beroepskrachten veel groter.' Inwoners met schulden melden zich eerst bij wijkteam of Plangroep. Daar wordt na een brede intake gekeken wat er allemaal speelt in de thuissituatie, want schulden komen zelden alleen, weet Rouwenhorst. Zeventig procent van de meldingen komt vervolgens bij een van de vijf TOSS-teams terecht.

'De maatwerker heeft de regierol. De vrijwilligers zijn aanvullend en ondersteunend en voeren ruggenspraak met de beroepskrachten. Zijn er bijvoorbeeld nog geen toeslagen aangevraagd, dan wordt meteen geschakeld met de Sociaal Raadslieden.' Het geheim van de aanpak zit 'm volgens de coördinator in de persoonlijke relatie. Als je weet waar elkaars kwaliteiten liggen, kun ze veel beter benutten.

'Deze mensen zaten al vijf jaar zonder warm water'

'Ik kom zelf uit de bancaire wereld. Ik vind het mooi om nu, in plaats van leningen te verstrekken, als vrijwilliger bij Humanitas aan de andere kant van de tafel te zitten. De samenwerking binnen het TOSS-team werkt goed. Een tijd geleden kwam er een echtpaar wat schuchter binnen. Ik heette hen welkom en vroeg wat ik voor ze kon betekenen. De mevrouw begon meteen te huilen. Niet eerder had een organisatie hen welkom geheten. Het echtpaar bleek al vijf jaar te zijn afgesloten van de stadsverwarming. Al het water moest met een keteltje worden opgewarmd. De man werkte en had een inkomen van 1.400 euro. Werkende armen, ze vielen nét buiten allerlei regelingen. Ik heb meteen een collega van de Sociaal Raadslieden ingeschakeld. Samen hebben we de administratie op orde gebracht en aan het eind van de maand waren heel veel zaken opgelost. Ze hadden weer warm water, er zijn regelingen getroffen voor de schuld van 13.000 euro én mevrouw had weer een gebit. Dit voorbeeld laat zien wat er kan gebeuren als je elkaar als vrijwilligers en beroepskrachten goed weet te vinden.'

Jan van Es, vrijwilliger TOSS-team Almere

Uit de praktijk: Investeren in de samenwerking in Harderwijk

Vijftien jaar was Harma van de Streek Sociaal Raadsvrouw bij Stimenz, een welzijnsorganisatie in Harderwijk. Ze merkte in haar werk hoe moeizaam het contact met de vrijwilligers van de verschillende organisaties rondom schuldhulp liep. 'De uitval was destijds groot. De gemeente wilde toe naar een financieel trefpunt maar ook dat liep moeizaam.' Dat kon anders en Harma van de Streek besloot 'over te stappen' en werd vrijwilliger

coördinator ofwel 'sociaal werker financiële administratieve ondersteuning'. Nu is zij dé spin in het web tussen beroepskrachten en vrijwilligers. 'Beide kanten kenden elkaar niet, hadden geen idee wat ze precies van elkaar konden verwachten. Dat is nu gelukkig verbeterd. De beroepskrachten in Harderwijk doen de screening en er is wekelijks casusoverleg. Er zijn veel meer organisaties aangehaakt en er worden heldere regie-afspraken gemaakt. Ook is er aandacht voor kennisoverdracht.' Voor Van de Streek is het helder. 'We zitten allemaal beperkt in onze tijd, we hebben elkaar hard nodig.'

Haar tip is dan ook om echt te investeren in de samenwerking. 'Leer elkaar kennen. Dat is zo belangrijk, zeker ook voor vroegsignalering. Dé beroepskracht of dé vrijwilliger bestaat niet.'

Uit de praktijk: Over de eigen schaduw stappen in Oldambt

Een gemeente met flinke financiële tekorten, en vrijwilligersorganisaties en beroepsorganisaties die elkaar moeten vinden. Ria de Groot, bestuurslid van Humanitas in Oldambt weet hoe weerbarstig de praktijk kan zijn. 'Maar de wens tot samenwerking wordt door iedereen gedeeld, dat is essentieel.'

Humanitas, Sociaal Werk, Leger des Heils, stichting Azzur - die mensen toeleidt naar de voedselbank - en Schuldhulpmaatje zitten in de gemeente Oldambt met elkaar om de tafel. 'Onder begeleiding van AVS werken we er met elkaar aan om, met behoud van de eigen identiteit, mensen met schulden beter en sneller helpen. Dat is de stip op de horizon.'

Makkelijker gezegd dan gedaan, waarschuwt ze. 'Je moet werken aan onderling vertrouwen, je moet leren loslaten en ruimte geven aan anderen. Dat is complex.' Gedurende dat proces kregen alle organisaties te maken met een subsidiestop en ook Sociaal Werk moest flink bezuinigen. 'Het contact met de gemeente was heel formeel, maar inmiddels is dat gelukkig veranderd en werken we goed samen. De rol van AVS was ook erg belangrijk, de projectleiders hielden ons bij de les.'

Inmiddels heeft het proces geleid tot een triage-overleg waarbij de organisaties samen kijken door wie de hulpvrager het best geholpen kan worden. Ook plannen voor een gezamenlijk geldloket liggen klaar. 'De verwachting is dat we voor de zomer kunnen beginnen.'

'Ik ben tevreden wanneer elke inwoner straks weet waar hij met een financiële vraag terecht kan en vervolgens goed advies krijgt. Ongeacht wie daar op dat moment zit. Het triage-overleg heeft ons al heel veel opgeleverd. We kennen de vrijwilligers veel beter en visa versa.'

Jannie Dekker, Sociaal Werk Oldambt

'De financiële situatie van de gemeente heeft veel gevraagd van de organisaties in Oldambt. Het is echt belangrijk om partijen aan de voorkant in het geldloket samen te brengen, ik geloof echt dat we daar het effect van gaan zien.'

Wanda Nijboer, Beleidsadviseur gemeente Oldambt

Anne Vreeman, projectleider Schouder Eronder

'Samenwerken in een complexe omgeving'

Professionals in de praktijk - beroepskrachten én vrijwilligers - zien van alles in de praktijk. Ze weten vaak ook heel goed wat er beter kan. Schouders Eronder helpt om deze kloof tussen praktijk en beleid te dichten. 'Zo zorgen we voor duurzame verandering,' stelt Anne Vreeman, projectleider van Schouders Eronder.

Uitgangpunt van Schouders Eronder is om vanuit een lerende organisatie en een lerende praktijk een sociaal vraagstuk aan te pakken. 'We hebben het over een vraagstuk als veelvuldig cliënten niet worden bereikt of niet goed door ons kunnen worden geholpen. Op aanvraag-/dossierniveau zie je dan telkens dezelfde puzzels terugkomen. Maatwerk helpt, maar het is niet meer voldoende als we ons verliezen in het telkens opnieuw uitvinden van het wiel. We moeten dan echt met elkaar in gesprek over de kern van het probleem. In deze situaties levert het meer op om methodisch naar het vraagstuk te kijken en dat vervolgens af te pellen. Hoe ziet de keten eruit, wat ervaart de cliënt, is er voldoende mandaat en geld om aan de slag te gaan. Wanneer we inzichtelijk hebben waar de grootste knelpunten liggen, kunnen we kijken naar de oplossingen die het beste bij ons vraagstuk passen. Deze implementeren en evalueren. Zodat we zo spoedig mogelijk komen tot meer duurzame oplossingen en op die manier meer burger beter kunnen helpen.'

Deze verdiepende slag werd op 22 april gemaakt tijdens het tweede deel van de themadag van Schouders Eronder, NVVK en AVS. Het verslag hiervan volgt.

