

“Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust”

27 November 2024

Jansje van Middendorp



Vrijwilligers van toegevoegde waarde in schuldhulpverlening

'Vrijwilligers kunnen vooral helpen als er geen overzicht meer is in de inkomsten, uitgaven en schulden.'

Adriaan de Jonge 27 november 2022

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
2017 – Volume 26, Issue 1, pp. 23–46
<http://doi.org/10.18352/jsi.512>

ISSN: 1876-8830
URL: <http://www.journals.uu.nl>
Publisher: Utrecht University of Applied Sciences,
Faculty of Society and Law, in cooperation with
Utrecht University Library Open Access Journals
Copyright: this work has been published under a
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No
Derivative Works 3.0 Netherlands License

Drs. Jansje van Middendorp is wetenschappelijk
medewerker bij Stichting het R.C. Maagdenhuis en
buitenpromovendus Sociologie aan de Radboud
Universiteit Nijmegen. Haar onderzoeksgebied betreft
ondersteuning door vrijwilligers aan mensen met
administratieve en/of financiële problemen.

**SCHULDHULPVERLENING:
KNELPUNTEN EN DILEMMA'S
VAN COÖRDINATOREN DIE
VRIJWILLIGERS AANSTUREN**

JANSJE VAN
MIDDENDORP,
MAURICE
GESTHUIZEN,
ROELAND
VAN GEUNS

Dr. Maurice Gesthuizen is universitair docent
Sociologie aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Zijn
onderzoeksgebied betreft de oorzaken en gevolgen van
economische kwetsbaarheid.

Dr. Roeland van Geuns is lector Armoede Interventies aan
de Hogeschool van Amsterdam. Zijn onderzoeksgebied
betreft armoedevraagstukken, schuldenproblematiek en
werkloosheid/re-integratie.

Correspondence to: Jansje van Middendorp
E-mail: j.vanmiddendorp@maagdenhuis.nl

Received: 15 November 2016
Accepted: 2 February 2017
Category: Research



J.G. (Jansje) van Middendorp MSc (links),
Wetenschappelijk medewerker Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.
E.A. (Eline) de Smet MSc (rechts),
Onderzoeker Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.

ONDERZOEK DOOR HET LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK
THUISADMINISTRATIE (LSTA)

Naar een effectieve en duurzame rol van vrijwilligers in de keten van schulddienstverlening

In heel Nederland worden vrijwilligers ingezet voor ondersteuning van hulpvragers bij het ordenen van de financiële administratie. De laatste jaren worden vrijwilligers steeds vaker ook ingezet bij hulpvragers met hoge schulden en complexe hulpvragen. Wanneer is de ondersteuning van een vrijwilliger nog verantwoord en wat levert het op? Stichting Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) heeft hier onderzoek naar gedaan. In dit artikel worden de onderzoeksresultaten besproken, op basis waarvan een analyse wordt gemaakt van wat samenwerking met beroepskrachten en verdere professionalisering van vrijwilligers kan betekenen voor een goede en duurzame ondersteuning van hulpvragers in de thuisadministratie en in de keten van integrale schulddienstverlening.

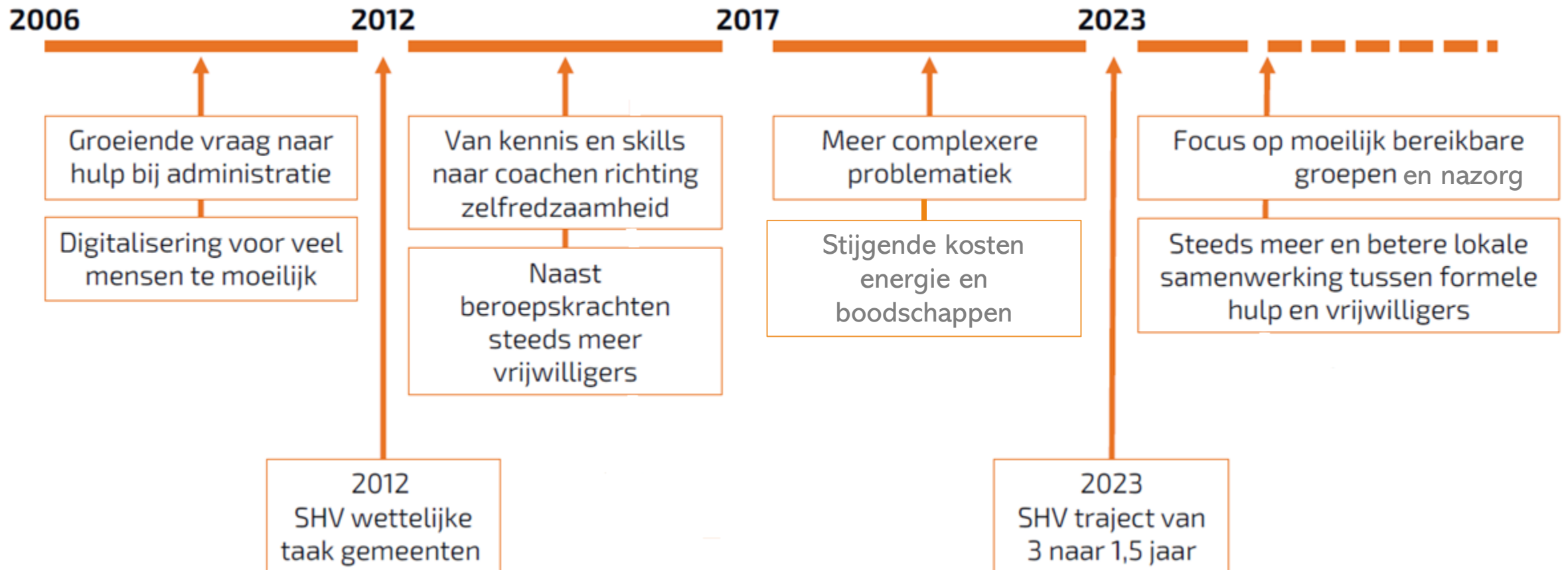
Sociale Vraagstukken 
Wetenschappers & professionals over maatschappelijke kwesties

Schuldhulpverlening door vrijwilligers, wat werkt?

Mensen met financiële problemen kunnen voor hulp terecht bij
beroepskrachten van de formele schuldhulpverlening en bij vrijwilligers.
Jansje van Middendorp onderzocht voor haar proefschrift wanneer
ondersteuning door vrijwilligers het meest effectief is.

Door **Jansje van Middendorp**
22 december 2022

Vrijwilligers en ondersteuning bij geldzorgen



Knelpunten en dilemma's

- Wat zijn knelpunten, uitdagingen of dilemma's van vrijwilligers en coördinatoren thuisadministratie?



Knelpunten en dilemma's

- Grenzen aan de ondersteuning van cliënten
- Cliënten met complexe/multi problematiek
- Toename aan cliënten en werving vrijwilligers
- Gebrek aan financiering en tijd (coördinator)
- Samenwerking met andere organisaties
- Complexe maatschappij, regelingen en hulp
- ...

HOE ONTSTAAT ARMOEDE?



Microniveau
(individu)



Mesoniveau
(instanties en groepen)



Macroniveau
(samenleving)

Interne oorzaken

Persoonlijk gedrag:
ontbreken van vaardigheden,
motivatie of zelfvertrouwen,
schaamte

**Gebrekkige structuur of
disfunctioneren van instanties:**
bureaucratie, ontoegankelijke
regelingen

Maatschappelijke ordening:
ongelijke inkomens- en
vermogensverdeling

Externe oorzaken

Persoonlijke gebeurtenissen:
ziekte, ongeval, baanverlies,
echtscheiding, gezinsuitbreiding

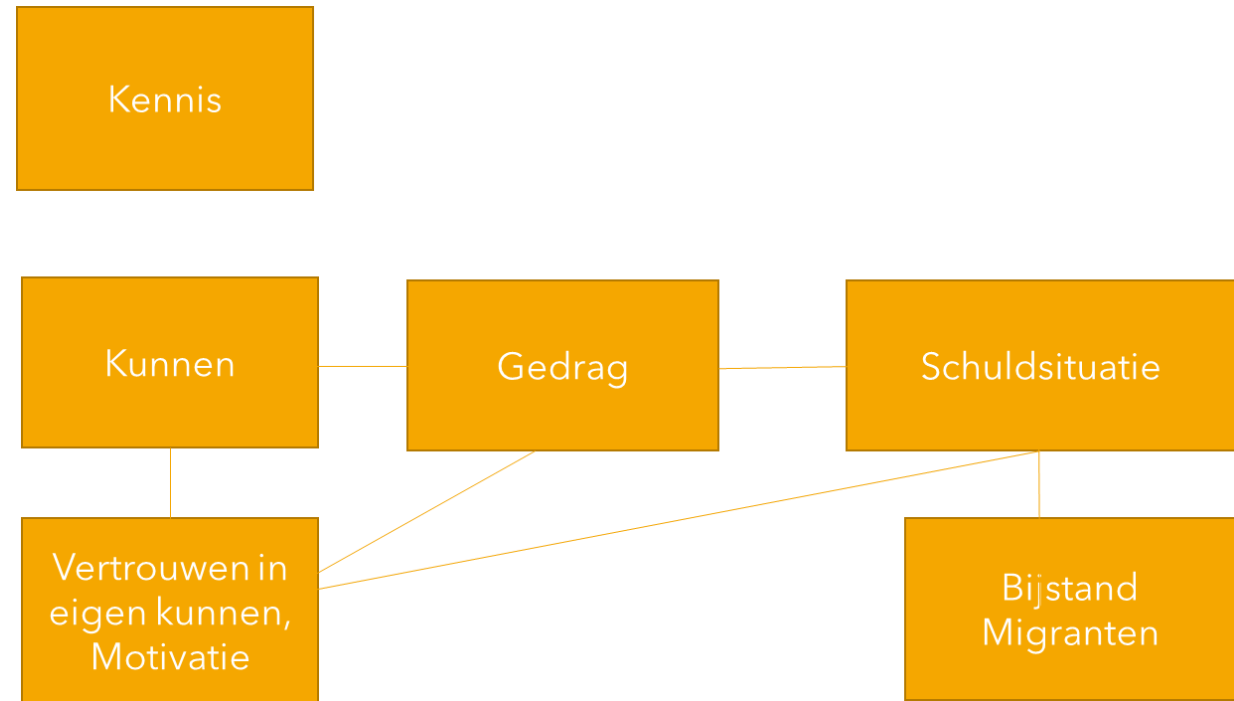
Institutionele stigma's:
vooroordelen door instanties,
media

**Economische, maatschappelijke en
demografische ontwikkelingen:**
economische crisis, conjunctuur,
robotisering, migratie

Ernst financiële problemen

Samenhang:

- Ongezond financieel gedrag
- Minder vertrouwen in financiële vaardigheden
- Motivatie = aangemeld door ander
- Controlevariabelen: inkomen uit bijstand en migranten



Uitval of afronding

- Doel ondersteuning niet gehaald
- Wie heeft wel eens uitval van hulpvrager meegemaakt?
- Betekent uitval toch geholpen?



Uitval schuldhulpverlening

- Gestelde voorwaarden hulpverlening
- Hoge verwachtingen
- Visie op verantwoordelijkheid probleem en oplossing
- Netwerk negatief over schuldhulpverlening
- Schaamte
- Multiproblematiek
- Bejegening beroepskrachten



Uitval of afronding

72% afronding en 28% uitval

- Cliëntfactoren:
 - Levensgebeurtenissen: baanverlies, verhuizing
 - Zoeken naar sociale steun
 - Migranten
- Vrijwilligersfactoren
- Werkalliantie

Werkalliantie en weerstand

- Gezamenlijk doel
- Afstemmen van taken
- Binding of 'klik'



Reparatiereflex als nobele neiging

- Ongevraagd informeren
- Adviseren
- Overtuigen
- Waarschuwen
- Bestraffend toespreken
- Confronteren
- Overnemen



Blaise Pascal, 17e eeuwse filosoof

“Mensen raken doorgaans veel beter gemotiveerd door de beweegredenen die zij zèlf hebben ontdekt en uitgesproken, dan door de redenen die anderen opsommen”



Zelfdeterminatietheorie

De mens heeft drie psychologische basisbehoeften:

- **Autonomie:**

De behoefte om zelf je keuzes te maken.



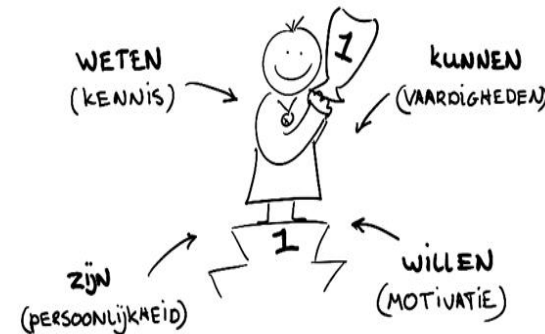
- **Betrokkenheid:**

De behoefte om je verbonden te voelen met anderen.



- **Competentie:**

De behoefte om je kundig en bekwaam te voelen.
Te kunnen voldoen wat van je wordt verwacht.



Effectieve gespreksvoering

Empathisch luisteren

Autonomie respecteren: Keuzes geven

Open vragen

Betrokkenheid tonen: Iemand is niet de enige en staat niet alleen

Reflecteren

Competentie vergroten: benadrukken wat wel goed gaat

Verandertaal bevorderen

Verandering ondersteuning vrijwilligers

- Afname ernst van financiële problemen
- Toename financiële vaardigheden, gezond financieel gedrag en vertrouwen in eigen financiële vaardigheden
- Startsituatie telt:
 - Ernstigere financiële problemen bij aanvang = minder vooruitgang financiële bekwaamheid
 - Betere financiële bekwaamheid bij aanvang = sterkere afname ernst financiële problemen



Effectiviteit

- Methodisch handelen
- Cliënt- en omgevingsfactoren
- Algemeen werkzame factoren
 - Werkalliantie
 - Kwaliteit relatie
 - Aansluiten bij de cliënt
 - Goede structurering en uitvoering
 - Verwachtingen
 - Vertrouwen
 - Geloof cliënt in zichzelf en interventie



Werkzame elementen

- Wat zijn werkzame elementen van thuisadministratie?

Knelpunten en werkzame elementen

- Samenwerking met andere organisaties
- Duidelijkheid over grenzen en doorverwijzen
- Goede begeleiding en training vrijwilligers
 - Gespreksvoering, luisterend oor
 - Vaardigheden, motivatie en gedrag hulpvrager en vrijwilliger
 - Kennis over (complexe) regelgeving

Bedankt en tot
ziens!

27 November 2024

Jansje van Middendorp

