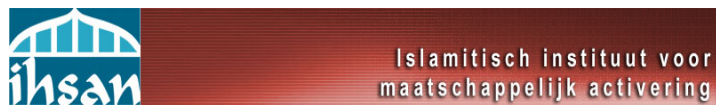


MAATSCHAPPELIJK RENDEMENT VAN VRIJWILLIGERSPROJECTEN IN DE SCHULDHULPVERLENING



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door de volgende organisaties
(op alfabetische volgorde):



MAATSCHAPPELIJK RENDEMENT
VAN VRIJWILLIGERSPROJECTEN IN
DE SCHULDHULPVERLENING

- eindrapport -

Drs. Geerten Kruis
Dr. Nadja Jungmann
Drs. Marieke Blommesteijn

Amsterdam, december 2011
Regioplan publicatienr. 2165

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van ANBO.

socialforce⁵



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
2	De context van de vrijwilligersprojecten	3
2.1	Ondersteuningsbehoefte huishoudens bij financiën groot.	3
2.2	Vrijwilligers bieden steeds vaker ondersteuning bij financiën.....	4
2.3	Opzet schuldhulp biedt steeds meer ruimte aan vrijwilligers.....	6
3	Vrijwilligerswerk heeft intrinsieke waarde	9
3.1	Wat kenmerkt vrijwilligerswerk?.....	9
3.2	Hoe is de verhouding tot professionals?.....	10
4	Aanpak van het onderzoek	13
4.1	Onderzoeksmodel.....	13
4.2	Gekwantificeerde effecten	15
4.3	Bestaand kosten-batenonderzoek biedt ijkpunten	17
5	Thuisadministratie Humanitas Nijmegen	19
5.1	Projectbeschrijving.....	19
5.2	Inzet kosten vrijwilligers	20
5.3	Rendement.....	21
6	SchuldHulpMaatje Delft	25
6.1	Projectbeschrijving.....	25
6.2	Inzet en kosten vrijwilligers	27
6.3	Rendement.....	28
7	Leger des Heils Emmen	33
7.1	Projectbeschrijving.....	33
7.2	Inzet en kosten vrijwilligers	35
7.3	Rendement.....	35
8	Conclusie: de baten zijn hoger dan de kosten	39
8.1	Steeds meer betrokkenheid vrijwilligers bij financiën	39
8.2	De kosten van vrijwilligersprojecten zijn lager dan de baten	40
8.3	De baten zijn ook immaterieel.....	42
	Bijlagen	43
Bijlage 1	Kwantitatieve gegevens projecten	45
Bijlage 2	Subsidiekader ministerie van SZW	49
Bijlage 3	Overzicht projecten	55

socialforce 

 REGIOPLAN

1 INLEIDING

In de afgelopen jaren hebben vrijwilligersorganisaties tal van projecten opgezet op het terrein van de huishoudfinanciën. In die projecten bieden vrijwilligers onder meer ondersteuning bij het voeren van de thuisadministratie, het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen, het in kaart brengen van schulden of het indienen van een aanvraag schuldhulpverlening. Steeds vaker is er bij deze projecten sprake van een nauwe samenwerking tussen de vrijwilligersorganisatie en de gemeente (of schuldhulpverlenende) organisatie.

Het gegeven dat vrijwilligers tijd beschikbaar stellen, betekent niet dat vrijwilligersprojecten kosteloos zijn. Voor elk project geldt dat er kosten worden gemaakt voor in ieder geval de coördinatie van het project, de training en permanente educatie van de vrijwilligers en de onkosten van de vrijwilligers. Vrijwilligersorganisaties constateren dat de mensen die zij ondersteunen baat hebben bij hun inzet. De vrijwilligers brengen rust in de huishoudens waar ze komen. Brieven van incassobureaus en deurwaarders aan de deur kunnen daardoor tot het verleden gaan behoren. Naast rendement voor huishoudens die ondersteuning krijgen, leveren de projecten ook rendement op voor gemeenten. In deze tijd waarin (gemeentelijke) budgetten onder druk staan en overheden zich terecht afvragen 'wat levert de besteding van ons geld eigenlijk op?' zijn de vrijwilligersorganisaties benieuwd naar de baten die zij voor gemeenten genereren. Door dit in kaart te brengen, kunnen de vrijwilligersorganisaties ook hun inzet en resultaten verantwoorden. De centrale vraag in dit onderzoek luidt derhalve:

Wat zijn voor gemeenten en partijen waar de gemeente veel mee samenwerkt¹ de baten van vrijwilligersprojecten op het terrein van de huishoudfinanciën?

In het eerste hoofdstuk wordt de context van het onderzoek geschetst. Er wordt een toelichting gegeven op de ontwikkeling van de financiële problematiek bij huishoudens, op het soort projecten dat wordt uitgevoerd en op hun plek binnen de (gemeentelijke) schuldhulpverlening. Om de baten te bepalen, hebben we een kosten-batenanalyse uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk bevat de toelichting hoe we dat hebben gedaan en naar welke batenplaatsen we hebben gekeken. In het derde, vierde en vijfde hoofdstuk werken we ten aanzien van drie vrijwilligersprojecten uit welke baten zij voor gemeenten genereren. Het zesde hoofdstuk bevat de beantwoording van de centrale vraag.

¹ Onder deze partijen wordt onder meer verstaan het maatschappelijk werk, verslavingszorg, GGZ, maar ook de woningcorporaties en energiebedrijven.

De onderzochte projecten worden uitgevoerd door acht van de veertien organisaties die in 2010 van het ministerie van SZW een subsidie kregen voor de ontwikkeling van vrijwilligerswerk op het terrein van de huishoudfinanciën. Bijlage 2 bevat de toelichting op de projecten die de organisaties op basis van die subsidie zijn gaan uitvoeren.

2 DE CONTEXT VAN DE VRIJWILLIGERSPROJECTEN

Het coorliggend hoofdstuk bevat een toelichting op de context van vrijwilligersprojecten die we hebben onderzocht. We schetsen deze door een korte beschrijving te geven van de volgende drie zaken:

1. de ondersteuningsbehoefte van huishoudens bij hun financiën groeit;
2. vrijwilligers bieden steeds vaker ondersteuning bij huishoudfinanciën;
3. de opzet van de (gemeentelijke) schuldhulpverlening biedt steeds meer ruimte aan vrijwilligersprojecten.

2.1 Ondersteuningsbehoefte huishoudens bij financiën groeit

Steeds meer huishoudens hebben hun financiën niet op orde. Ze hebben achterstanden en schulden waarvan ze niet goed weten hoe ze die moeten oplossen. De oorzaken van de financiële problemen zijn divers.

Veelvoorkomende oorzaken zijn dat de leden van een huishouden:

- niet of onvoldoende budgetteerden;
- geen of een te beperkte buffer hadden toen ze te maken kregen met een onvoorziene uitgave;
- geen gebruik maakten van inkomensondersteunende voorzieningen zoals huur- en zorgtoeslag;
- te maken kregen met pech in het leven, zoals ontslag, echtscheiding of ziekte;
- verleidingen en reclames om zaken aan te schaffen die ze niet kunnen betalen niet konden weerstaan;
- de kosten van een aangegane hypotheek niet meer kunnen opbrengen of een huis met een flinke restschuld moesten verkopen;
- onvoldoende zelfredzaam zijn (al dan niet als gevolg van psychosociale problematiek, GGZ- of verslavingsproblematiek).

In 2010 had een kwart van de Nederlandse huishoudens op enig moment een achterstallige betaling.² Voor tien procent van de huishoudens geldt dat er sprake is van dusdanige achterstanden dat de situatie problematisch is.³ Hun schuldenlast is zo hoog in verhouding tot het inkomen dat zij doorgaans niet in staat zijn de situatie op te lossen zonder professionele ondersteuning.

² Bleeker e.a. (2010). *Monitor betalingsachterstanden*. Den Haag: Panteia.

³ Van Ommeren e.a. (2009). *Huishoudens in de rode cijfers*. Den Haag: Panteia.

De omvang van de schuldenproblematiek is ook zichtbaar bij schuldhulpverlenende organisaties. In 2010 deden naar schatting ruim 100.000 huishoudens een beroep op hen.⁴ Onderzoek naar de aanvragers wijst uit dat voor de meesten geldt dat zij op het moment van de aanmelding (nog) niet voldoende gemotiveerd zijn om een zware driejarige schuldregeling te doorlopen en/of dat het hun ontbreekt aan voldoende financiële vaardigheden. Zij hebben bijvoorbeeld geen idee hoe ze moeten budgetteren of prioriteren. Hun administratie is een warboel en ze hebben geen idee bij wie ze allemaal schulden hebben. Ook maakt een substantieel deel van deze groep geen gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen. Dit is een probleem, want gezien de hoogte van hun inkomen is het maken van schulden dan welhaast onvermijdelijk.

In de afgelopen jaren is de schuldenproblematiek in Nederland flink toegenomen. Zowel het aantal huishoudens als het aantal verzoeken om schuldhulpverlening zijn verdriedubbeld in de afgelopen tien jaar.⁵ De definitie die in de verschillende onderzoeken is gehanteerd, is overigens niet helemaal gelijk, maar het verschil in definitie is te klein om de verdriedubbeling te verklaren.

2.2 Vrijwilligers bieden steeds vaker ondersteuning bij financiën

Vrijwillige ondersteuning bij huishoudfinanciën komt veel voor. Als sinds jaar en dag zijn er broers, zussen, vrienden en burens die anderen een handje helpen bij de financiën. In de afgelopen jaren is er naast deze steun uit het eigen sociaal netwerk nieuwe vrijwillige ondersteuning beschikbaar gekomen. Partijen zoals Humanitas en kerkelijke organisaties zijn in de afgelopen jaren op een steeds grotere schaal vrijwillige ondersteuning bij huishoudfinanciën gaan organiseren. Daarbij lag de focus in hoge mate op thuisadministratie. Andere partijen zoals ANBO bieden op behoorlijke schaal ondersteuning bij het invullen van belastingformulieren. Door mensen te ondersteunen bij het ordenen van papieren, budgetteren en tijdig betalen van rekeningen, boden vrijwilligers financiële stabiliteit die vaak wordt aangegrepen als opstap voor de

⁴ Er is geen centrale registratie van alle aanvragen om schuldhulpverlening. De meeste aanvragen worden ingediend bij gemeenten. Hoeveel aanvragen dat in 2010 precies waren, is niet bekend. Er zijn alleen gegevens bekend van de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, de NVVK. De leden van deze vereniging behandelen naar schatting driekwart à tachtig procent van alle aanvragen bij gemeenten. In 2010 werden er bij NVVK-leden 78.986 aanvragen ingediend. Bron: NVVK (2011). *Tabellenboek schuldhulpverlening en sociaal bankieren*. Den Haag. Aangenomen dat het beeld in de niet-aangesloten gemeenten gelijk is, betekent dit dat er in 2010 bij gemeenten zeker 100.000 aanvragen werden ingediend. In deze rekensom zijn de schuldenaren die bij andere schuldhulpverlenende partijen terecht kwamen niet meegerekend.

⁵ In onderzoek uit 1999 werd geschat dat 230.000 huishoudens zich destijds in een problematische schuldsituatie bevonden en was er bij 500.000 huishoudens sprake van een risico op een problematische schuldsituatie. Janssen, J., A. Kersten & H.J.J.M. Vermeulen (1999). *Problematische schulden; zicht op het onzichtbare*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In datzelfde jaar bedroeg het aantal verzoeken om schuldhulpverlening ongeveer 35.000. Jaarverslagen NVVK 1999, 2000, 2001.

aanpak van andere problemen. In de ontwikkeling van de 'dienst' thuisadministratie heeft ook het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie een heel belangrijke rol gespeeld.

De betrokkenheid van vrijwilligers bij huishoudfinanciën heeft in 2010 een impuls gekregen dankzij de zogenaamde motie Ortega-Martijn.⁶ Op basis van die motie heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een projectsubsidie van 5 miljoen euro ter beschikking gesteld voor de inzet van vrijwilligers.⁷ Het doel van deze subsidie was dat vrijwilligersorganisaties, in samenwerking met gemeenten en/of professionele schuldhulporganisaties, projecten konden starten om het ondersteunende werk van vrijwilligers bij schuldhulpverlening te bevorderen. De subsidie is toegekend aan veertien vrijwilligersorganisaties.⁸

Tussen de projecten van de vrijwilligersorganisaties zijn zowel overeenkomsten als verschillen.⁹ Veelvoorkomende doelstellingen zijn:

- het bereik van vroegsignalering vergroten;
- problematische schuldsituaties en/of terugval voorkomen;
- het aantal en de kwaliteit van doorverwijzingen naar reguliere schuldhulpverlening vergroten;
- de kwaliteit en competenties van de vrijwilligers vergroten;
- concrete ondersteuning bieden aan mensen met (dreigende) financiële problemen om hun financiën op orde te krijgen of te houden.

Veelvoorkomende activiteiten om bovenstaande doelstellingen te realiseren, zijn:

- thuisadministratie aanbieden aan mensen met en zonder schulden (als preventie van schuldsituaties);
- zogenaamde 'maatjes- of buddyondersteuning' bieden;
- schuldenaren helpen de administratie te ordenen met het doel een aanvraagformulier voor schuldhulpverlening in te vullen;
- nazorg bieden aan mensen die een gemeentelijke of wettelijke schuldregeling hebben doorlopen.

Het ontbreekt aan een overzicht van het aantal vrijwilligers dat actief is in projecten op het terrein van de huishoudfinanciën, maar gezien het grote

⁶ Kamerstukken II, 2009-2010, 24515 nr. 166.

⁷ Zie bijlage 2 voor het subsidiekader.

⁸ SchuldHulpMaatje [= verzameling zes samenwerkende organisaties die elk een subsidie kregen, te weten Kerk in actie, Landelijk Katholiek Diaconaal Beraad (LKDB), Evangelische Alliantie (EA), Samen Kerk in Nederland (SKIN), Protestants Christelijke Ouderen Bond (PCOB), Vincentius Vereniging Nederland], ANBO, Humanitas, Ihsan, Leger des Heils, Nibud, Rode Kruis, Stichting Christelijke Schuldhulppreventie en VluchtelingenWerk Nederland.

⁹ Madern T & N. Jungmann (2011). *Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpventie*. Utrecht: Nibud.

aantal bestaande projecten en de grote inzet het afgelopen jaar om nieuwe projecten op te zetten, lijkt een schatting van enkele duizenden medio 2011 zeker gerechtvaardigd.

2.3 Opzet schuldhulp biedt steeds meer ruimte aan vrijwilligers

De 'opkomst' van vrijwilligersprojecten op het terrein van de huishoudfinanciën vindt plaats op een moment dat er binnen de opzet van de schuldhulpverlening ook steeds meer ruimte voor komt. Voordat we deze samenloop nader toelichten, geven we hier eerst een korte beschrijving van de opzet van de schuldhulpverlening.

Het doel van schuldhulpverlening is om (verdere) escalatie van financiële problemen te voorkomen en indien mogelijk de schuldsituatie op te lossen. Tussen gemeenten zijn er verschillen in de wijze waarop de schuldhulpverlening is georganiseerd. Soms wordt de schuldhulpverlening uitgevoerd door een sociale dienst, in andere gevallen door het maatschappelijk werk, kredietbank of daartoe ingehuurde commerciële partij. Afhankelijk van de motivatie, vaardigheden en aard van het schuldenpakket zal de schuldhulpverlening een stabilisatietraject inzetten om inkomsten en uitgaven in balans te brengen en/of een schuldregeling opstarten. Een schuldregeling duurt maximaal drie jaar en leidt bij eventueel resterende schulden na afloop van de termijn tot een kwijtschelding. Van de schuldenaar wordt gevraagd dat deze zich gedurende de schuldregeling maximaal inspant. Dit laatste betekent concreet dat de schuldenaar moet rondkomen van een inkomen op of onder bijstandsniveau en – indien realistisch – zich inspant om de inkomsten te verhogen.

In veel gemeenten vindt op dit moment een kanteling plaats van de uitvoering. Tot een jaar of drie geleden gold voor veruit de meeste schuldhulpverlenende organisaties dat zij elke schuldenaar die zich meldde in behandeling namen en probeerden om een schuldregeling met kwijtschelding te treffen. Onder druk van de toename van het aantal aanvragen, (grote) bezuinigingen en een breed doorgevoerde nieuwe rolverdeling tussen burger en overheid kiezen gemeenten op dit moment voor fundamentele aanpassingen in de uitvoering. Voorbeelden van aanpassingen die ze doorvoeren zijn:

- drie, vijf of soms wel tien jaar de deur dicht doen voor specifieke groepen (recidivisten, uitvallers en/of fraudeurs) of überhaupt uitsluiting van huishoudens met een inkomen boven een bepaalde grens;
- het beperken of afschaffen van ondersteunende (maar dure) producten zoals budgetbeheer of beperken inzet schuldpventie;
- schuldhulpverlening nadrukkelijk positioneren als tijdelijke voorziening;
- in rekening brengen eigen bijdrage voor specifieke producten (budgetbeheer) of voor hele trajecten (bijvoorbeeld voor de hoge inkomens);

- veel gericht diensten en producten inzetten (maatwerk leveren);
- net als bij de Wmo inzetten op de civil society en zelfredzaamheid en in dat kader pas professionele ondersteuning aanbieden als 'last resort'. De betrokkenheid van vrijwilligers heeft hierbij nadrukkelijk de aandacht van gemeenten.

De nieuwe inrichting van de schuldhulpverlening waarbij er een groter beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van schuldenaren en de aanwezigheid van steunstructuren in diens omgeving is een context waarin ondersteuning door vrijwilligers alleen maar waardevoller wordt. Het gegeven dat steeds meer gemeenten de betrokkenheid van vrijwilligers expliciet opnemen in hun beleidsplannen onderstreept dat zij die toegevoegde waarde ook inzien.

3 VRIJWILLIGERSWERK HEEFT INTRINSIEKE WAARDE

Voorliggend onderzoek gaat over de baten van vrijwilligerswerk op het terrein van de huishoudfinanciën. In de uitwerking van het onderzoek zijn de baten uitgewerkt in financiële middelen. De aanleiding om dat te doen is dat veel vrijwilligersprojecten op het terrein van de huishoudfinanciën (mede) gefinancierd worden door gemeenten en/of schuldhulpverlenende organisaties. Door de baten in middelen te kwantificeren, wordt inzicht geboden in de verhouding tussen subsidies en de materiële baten die worden gegenereerd. De uitwerking van de baten in financiële middelen is interessant maar gaat voorbij aan belangrijke wezenskenmerken van het vrijwilligerswerk, te weten de intrinsieke behoefte van mensen om iets voor een ander te betekenen en de waarde van ondersteuning door iemand die 'net is zoals jij'. Door in dit hoofdstuk een typering te geven van de intrinsieke basis van het vrijwilligerswerk, willen we onderstrepen dat de materiële baten slechts een van de aspecten zijn die dit werk kenmerken. Deze notie is van belang bij het lezen van de volgende hoofdstukken waar wij bewust voorbij gaan aan de immateriële waarde van het vrijwilligerswerk, een waarde die zo verbonden is met de intrinsieke basis van dit werk.

3.1 Wat kenmerkt vrijwilligerswerk?

Mensen zetten zich niet zomaar in als vrijwilliger. Vanuit de behoefte om iets voor een ander te betekenen, bieden zij hun tijd, kennis en vaardigheden aan anderen die zij vooraf vaak nog niet eens kenden. Medemenselijkheid en het (willen) dragen van verantwoordelijkheid voor anderen in onze samenleving zijn belangrijke waarden die mensen intrinsiek motiveren om actief te worden als vrijwilliger.

Vrijwilligerswerk wordt omschreven als 'werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving'. Andere belangrijke kenmerken van vrijwilligerswerk zijn dat het doorgaans laagdrempelig is georganiseerd dichtbij de leefsituatie van de mensen die de zorg of ondersteuning nodig hebben. Vrijwilligers bieden in de woorden van Humanitas: 'dat wat het meest van betekenis is, tijd voor contact en 'gewone' ervaringsdeskundigheid'.¹⁰ Andere belangrijke noties die vrijwilligerswerk typeren zijn de kleine afstand tussen hulpvrager en hulpgever (mensen zoals jij en ik).

Dat het vrijwilligerswerk niet alleen waarde heeft voor de vrijwilliger en degenen die zorg of ondersteuning ontvangen wordt overigens ook breed onderschreven. De Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk omschrijft dat in de preambule van haar beleidsplan als volgt:

¹⁰ Humanitas (2009). *Het vrijwilligerswerk*. hoofdstuk 1.

“Het is daarnaast een uitgemaakte zaak dat vrijwilligerswerk maatschappelijk en zelfs economisch van grote betekenis is. Maatschappelijk, omdat vrijwilligerswerk de uitdrukking is van een samenleving waarin mensen elkaar in principe met vertrouwen tegemoet treden en iets voor elkaar over hebben. En dat draagt bij aan een veiliger samenleving. Economisch, omdat er door het vrijwilligerswerk in plm. 1 miljard uur op jaarbasis taken worden verricht die anders in theorie door betaalde arbeid zouden moeten worden gedaan. Dat laatste is overigens nog maar de vraag: betaald werk veronderstelt immers een financiële opbrengst en die is er bij het vervangen van vrijwilligerswerk door betaald werk niet altijd. In dat geval wordt het werk gewoon niet meer gedaan en betekent het verschraling.

De economische betekenis kan niet worden losgekoppeld van de eerder aangegeven eigen waarde. Zonder die eigen motivatie en eigen keuze is er ook geen maatschappelijk en economisch nut. Een overheid of een zorginstelling, die denkt dat vrijwilligerswerk een vast gegeven is voor een beleidskader of een werkrooster, die de inzet daarvan wil regelen en normeren (en daarmee de eigen waarde miskent), die oteigent dat werk.”

3.2 Hoe is de verhouding tot professionals?

Een vrijwilliger is geen professional. Die boodschap wordt door alle vrijwilligersorganisaties nadrukkelijk uitgedragen. Vrijwilligers brengen een eigen toegevoegde waarde die gebaseerd is op andere fundamenten dan waarop de professionele ondersteuning is gebaseerd. Dat vrijwilligers geen substituut zijn voor professionals maar een aanvulling wordt ook onderkend door de overheid. In het ‘subsidiekader vrijwilligers schuldhulpverlening’ dat het ministerie in maart 2010 opstelde, wordt daarover het volgende geschreven:

“Breed wordt erkend dat het werk van de vrijwilligers een welkome aanvulling vormt op het werk van de professionele hulpverlening. Mede daarom vinden Tweede Kamer en kabinet het wenselijk dat het werk van de vrijwilligers verder bevorderd wordt.”

In het vervolg van het betreffende subsidiekader vult het ministerie op het bovenstaande aan dat het van belang is dat de rollen van de vrijwilliger en de professional goed worden afgebakend en dat wordt nagegaan welke toerusting de vrijwilligers nodig hebben om optimaal hun ‘werk’ te doen.

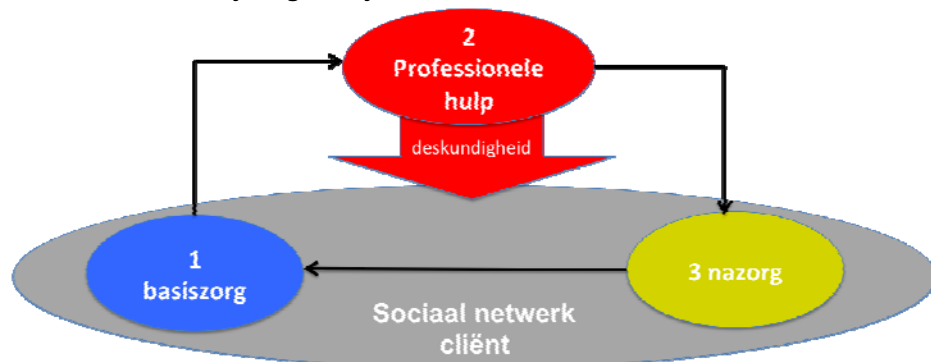
Het belang van een scherpe rolverdeling wordt op de meeste plekken onderkend door zowel de betrokken vrijwilligersorganisaties als door gemeenten. Vrijwilligersorganisaties voorzien in de randvoorwaarden voor die afbakening door er in de trainingen die zij aan ‘hun’ mensen aanbieden nadrukkelijk aandacht aan te besteden. Een aantal gemeenten heeft in aanvulling hierop in het lokale beleidskader schuldhulpverlening niet alleen

opgenomen dat de gemeente samenwerkt met vrijwilligers, maar ook de rolverdeling op hoofdlijnen laten vaststellen door de gemeenteraad.¹¹

De zogenaamde Ortega-organisaties hebben het bovenstaande eigenlijk allemaal voor de eigen vrijwilligers uitgewerkt. Daarbij zijn de overeenkomsten in het algemeen groter dan de verschillen. Voor de meeste vrijwilligersorganisaties geldt dat zij met name een rol zien weggelegd voor vrijwilligers in de fase voor en de fase na de inzet van de professionele ondersteuning. Dat de nadruk op deze fasen ligt, wil overigens niet zeggen dat vrijwilligers gedurende de ondersteuning door een professionele schuldhulpverlener geen rol hebben. Wel zal gemiddeld genomen in die fase de intensiteit van de ondersteuning een andere zijn dan in de voor- en na fase.

De bovenstaande verdeling is ook te herkennen in modellen die de verschillende organisaties hebben uitgewerkt ten aanzien van de vrijwillige inzet. Zo hanteert Stichting Christelijke Schuldhulppreventie een zorgcyclus drie-fasenmodel om de verhouding tussen professional en vrijwilliger te duiden. Vrijwilligers zijn met name actief in fase 1 en 3.

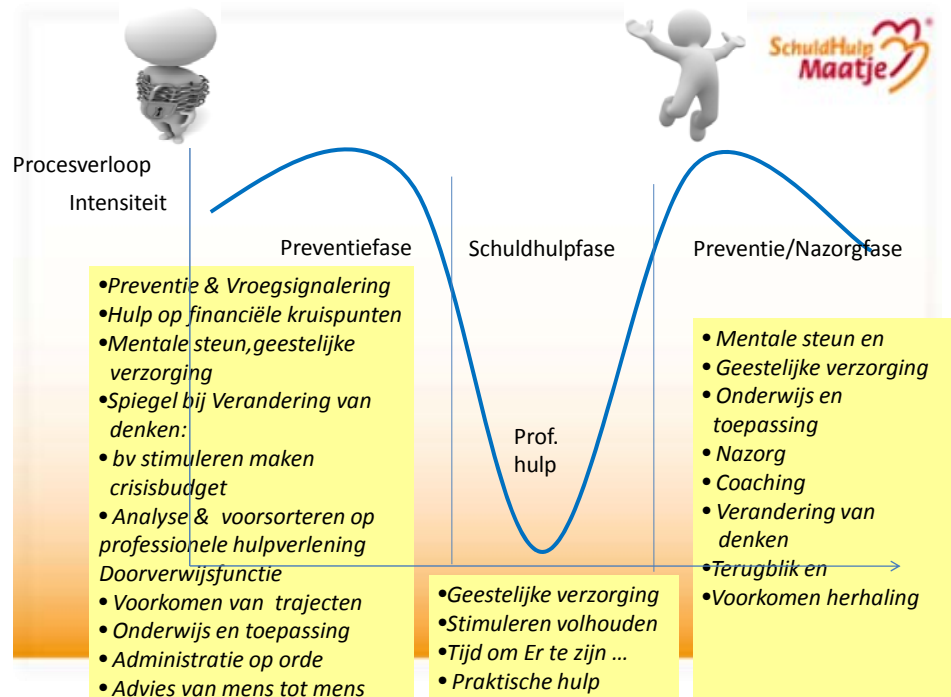
Figuur 3.1 Zorgcyclus 3-fasenmodel waar SCS mee werkt bij de betrokkenheid van vrijwilligers bij de huishoudfinanciën



De rolverdeling die SCS heeft uitgewerkt, is ook te herkennen in het model waar SchuldHulpMaatje mee werkt. Ook daarin wordt de nadruk gelegd op de fase voor- en nadat de professionele schuldhulpverlening in beeld is.

¹¹ Zie onder meer het beleidsplan van de gemeente Eindhoven 'Naar gekantelde schulddienstverlening' dat de gemeenteraad van deze stad eind 2011 vaststelde.

Figuur 3.2 Inzet en intensiteit betrokkenheid vrijwilligers zoals uitgewerkt door SchuldHulpMaatje



Bij deze twee modellen moet opgemerkt worden dat het slechts twee voorbeelden zijn. De andere vrijwilligersorganisaties hebben op eigen wijze de betrokkenheid en rolverdeling uitgewerkt. Daarbij is er ook een groot aantal vrijwilligersorganisaties waarvoor geldt dat zij nadrukkelijk ook ondersteuning bieden aan mensen die (dankzij de betrokkenheid van vrijwilligers) geen beroep doen op de professionele schuldhulpverlening.

4 AANPAK VAN HET ONDERZOEK

4.1 Onderzoeksmodel

4.1.1 Analysemodel: twee scenario's met en zonder inzet vrijwilligers

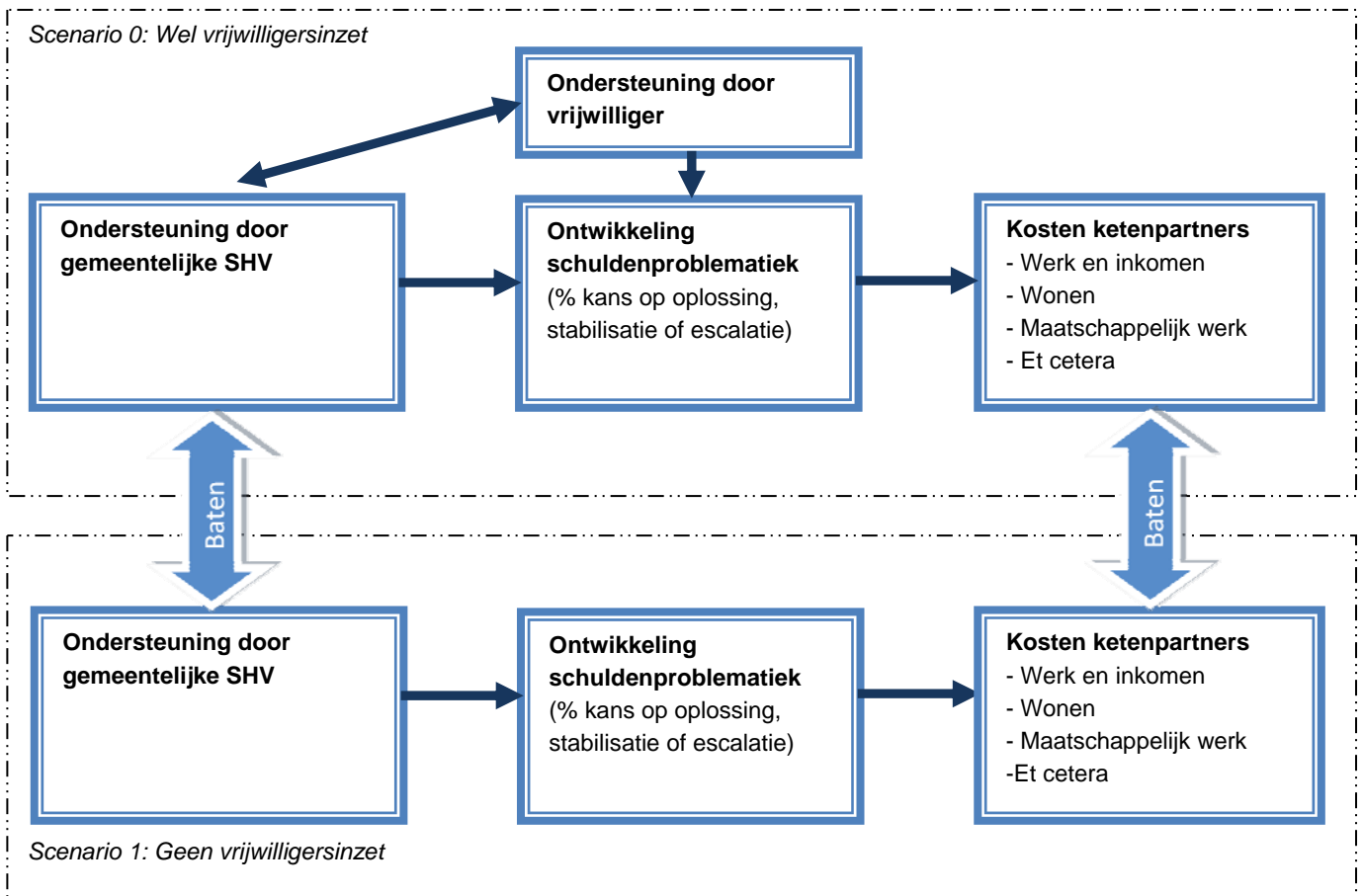
Om na te gaan welke baten vrijwilligersprojecten op het terrein van de huishoudfinanciën opleveren voor gemeenten, hebben we een zogenaamde kosten-batenanalyse uitgevoerd. De essentie van een dergelijke analyse is dat wordt nagegaan hoe de kosten zich verhouden tot de baten. Om die vergelijking te kunnen maken, wordt in kaart gebracht hoe scenario 0 (er is een vrijwilligersproject) zich verhoudt tot scenario 1 (er is geen vrijwilligersproject). Het verschil tussen deze twee scenario's is het rendement. Door de kosten en baten van beide scenario's tegen elkaar af te zetten, kunnen we beoordelen of de baten die de vrijwilligersprojecten met zich meebrengen, opwegen tegen de kosten.

In figuur 4.1 is het onderzoeksmodel schematisch weergegeven. Een kosten-batenanalyse is een analyse waarbij er wordt gewerkt met aannames. Door deze expliciet te maken, wordt inzichtelijk gemaakt hoe we tot onze conclusies komen. Ten behoeve van dit onderzoek is een van onze fundamentele aannames dat de ontwikkeling van de schuldenproblematiek bij een huishouden onder meer positief wordt beïnvloed door de ondersteuning die wordt geboden. De aanbieder van die ondersteuning kan zowel een gemeentelijke schuldhelpverleningsorganisatie als een vrijwilligersproject zijn. Een vrijwilligersproject op het terrein van de huishoudfinanciën kan op twee manieren baten genereren.

- In de eerste plaats doordat het er aan bijdraagt dat schuldenproblematiek bij een huishouden kan worden gestabiliseerd of opgelost. Recent onderzoek toont aan dat gemeenten met de stabilisatie of het oplossen van schuldsituaties kosten op andere domeinen voorkomen.¹²
- In de tweede plaats kan vrijwilligersinzet er aan bijdragen dat een schuldhelpverlenende organisatie zelf minder kosten maakt. Dit is het geval wanneer vrijwilligers taken uitvoeren die anders door een medewerker van de gemeente worden uitgevoerd, of wanneer er door de inzet van de vrijwilligers wordt voorkomen dat schuldenaren in een gemeentelijk traject terechtkomen.

¹² R. van Geuns, N. Jungmann, G. Kruis e.a. (2011). *Schuldhelpverlening loont!* Utrecht/Amsterdam: Hogeschool Utrecht/Regioplan.

Figuur 4.1 Bepalen baten vrijwilligers door scenario met en zonder vrijwilligersinzet tegen elkaar af te zetten



4.1.2 Drie sterk van elkaar verschillende projecten

Om een beeld te schetsen van de baten van vrijwilligersprojecten, hebben we voor drie projecten een kosten-batenanalyse uitgevoerd. De projecten zijn geselecteerd op basis van diversiteit. In de afgelopen jaren zijn er heel veel vrijwilligersprojecten opgezet. Tussen de projecten zijn er behoorlijke verschillen in opzet, doel en financiering. Binnen het bestek van een beperkt onderzoek als het voorliggende is het onmogelijk om een beeld te schetsen van 'het rendement' van 'de' vrijwilligersprojecten. Wel is het mogelijk om dit voor drie heel verschillende projecten uit te werken en op basis daarvan na te gaan of de cases wellicht ook een rode draad bevatten met bredere zeggingskracht.

De projecten die we hebben onderzocht zijn een project thuisadministratie van Humanitas in Nijmegen, SchuldHulpMaatjeproject in Delft en een Leger des Heilsproject in Emmen. Bij de selectie van de projecten hebben wij drie uitgangspunten gehanteerd:

- de projecten verschillen van elkaar qua doel, opzet en financiering;
- er is diversiteit in de laagdrempeligheid van de projecten (van inloop tot verwijzing via de gemeente);
- er is diversiteit in het de focus van de projecten variërend van thuisadministratie tot psychosociale begeleiding;¹³
- voor alle drie de projecten geldt dat zij al enige tijd actief zijn.

4.1.3 De gekwantificeerde effecten hebben betrekking op één jaar

De door ons uitgevoerde analyse heeft betrekking op de kosten en baten in één jaar, in principe het jaar 2010. Aangezien de projecten in Emmen en Delft nog niet zo lang in de huidige vorm bestaan, is hier in deze gevallen echter van afgeweken:

- de gegevens van het Leger des Heils Emmen hebben betrekking op de periode van 1 september 2010 tot en met 31 augustus 2011;
- het project SchuldHulpMaatje in Delft is in 2011 van start gegaan, dus bij Delft zijn we om deze reden uitgegaan van het jaar 2011. Een uitzondering hierop vormt het inloopsprekuur in Delft, waarvoor we wel gegevens over 2010 aangeleverd hebben gekregen.

4.2 Gekwantificeerde effecten

In het analysemodel dat we hanteren, gaan we ervan uit dat vrijwilligersprojecten vier effecten kunnen hebben die in baten zijn te kwantificeren:

1. substitutie;
2. preventie en nazorg;
3. voorkomen uitval uit gemeentelijke schuldhulpverlening;
4. voorkomen kosten door crisisinterventies.

In de navolgende paragrafen lichten we deze vier effecten toe.

1. Substitutie

Er is sprake van substitutie als vrijwilligers activiteiten verrichten die anders door medewerkers van de schuldhulpverlenende organisatie of bijvoorbeeld een formulierenbrigade verricht zouden worden. Denk in dit kader onder meer aan ondersteuning bij het invullen van een aanvraagformulier, het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen, het opstellen van een lijst met crediteuren en/of inventariseren van openstaande saldi.

¹³ De gesubsidieerde vrijwilligersorganisaties voeren verschillende projecten uit. De verschillen tussen de geselecteerde projecten waren doorslaggevend in de selectie. Het hadden echter ook andere projecten van andere organisaties kunnen zijn. Zie bijlage 2 voor een overzicht van het soort projecten dat de vrijwilligersorganisaties uitvoeren.

2. Preventie en nazorg

Vrijwilligersprojecten kunnen ook baten genereren als zij bijdragen aan het voorkomen van (problematische) schuldsituaties of escalatie van problemen. Door thuisadministratie te bieden en/of budgetcoaching, kan soms worden voorkomen dat er schulden ontstaan of dat deze zo hoog oplopen dat professionele ondersteuning nodig is. Ditzelfde geldt voor de situaties waarin iemand een schuldregeling met goed gevolg heeft afgerond. Door in het kader van nazorg diensten zoals thuisadministratie en budgetcoaching aan te bieden, kunnen vrijwilligers een bijdrage leveren aan het voorkomen van recidive. Gemiddeld geven schuldhulpverlenende organisaties 1.800 euro uit per schuldenaar die in behandeling komt.¹⁴ Door een (hernieuwd) beroep op de schuldhulpverlening te voorkomen, wordt dat bedrag bespaard.

3. Voorkomen uitval uit gemeentelijke schuldhulpverlening

Vrijwilligers kunnen ook een rol spelen bij het voorkomen van uitval. Een schuldhulpverleningstraject is een zware opgave. De schuldenaar moet langdurig rondkomen van een inkomen op of rond bijstandsniveau. Dat vraagt aanzienlijke budgetvaardigheden alsmede een heel gemotiveerde grondhouding om niet terug te vallen in 'oud gedrag'. Door regelmatig contact kunnen vrijwilligers schuldenaren motiveren en activeren. Vrijwilligers kunnen soms net het verschil maken tussen uitval en volhouden. Als de betrokkenheid van vrijwilligers er toe leidt dat een schuldenaar (net) niet uitvalt, dan levert dat baten op (aangezien het voortduren van – problematische – schuldsituaties kosten op andere terreinen met zich meebrengt).

Het onderzoek 'Schuldhulpverlening loont!' (Regioplan & Hogeschool Utrecht, 2011) laat zien dat de kans dat een schuldsituatie escaleert met een derde afneemt als een huishouden gebruikmaakt van schuldhulpverlening.¹⁵

4. Voorkomen kosten door crisisinterventies

In de meeste vrijwilligersprojecten is een van de uitgangspunten dat vrijwilligers een dossier overdragen aan de professionele schuldhulpverlening als een crisissituatie zoals een huisuitzetting of afsluiting van energie dreigt. Toch zijn er specifieke situaties of projecten waarin vrijwilligers ook op dit vlak het verschil maken. Bijvoorbeeld voor schuldenaren die geen contact (meer) hebben met de professionele schuldhulpverlening en daar geen beroep op willen doen. Een ander voorbeeld is het Delftse project waar de vrijwilligers ook een loket hebben dat beperkte leningen en giften verstrekt, waarmee huisuitzettingen of energieafsluitingen afgewend kunnen worden.

¹⁴ Dit is het gemiddelde bedrag dat door gemeentelijke schuldhulporganisaties wordt uitgegeven per schuldenaar gebaseerd op het onderzoek 'Schuldhulpverlening loont!' (Regioplan & Hogeschool Utrecht, 2011).

¹⁵ Ten behoeve van het onderzoek 'Schuldhulpverlening loont!' is er een dossierstudie uitgevoerd waarbij er interviews zijn gehouden met de respondenten die bij de onderzochte dossiers betrokken zijn. Op basis van deze exercitie is geschat dat de kans dat een schuldsituatie escaleert als er geen schuldhulpverlenende organisatie betrokken is ongeveer zestig procent is. Worden zij wel ondersteund, dan is de kans op escalatie ongeveer een kwart. (59,0% - 23,6% = 35,4%).

4.3 Bestaand kosten-batenonderzoek biedt ijkpunten

Bij het uitvoeren van voorliggend onderzoek hebben we gebruikgemaakt van recent actueel onderzoek naar het rendement van schuldhulpverlening. Uit het onderzoek 'Schuldhulpverlening loont!' blijkt dat gemeenten met elke euro die zij uitgeven aan schuldhulpverlening gemiddeld 2,40 euro besparen aan kosten op andere domeinen. Omgerekend per schuldenaar komt dit neer op 4.312 euro per schuldenaar die gebruik maakt van schuldhulpverlening.

Op basis van interviews met betrokkenen bij de onderzochte vrijwilligersprojecten en medewerkers van de betrokken gemeenten, hebben we geschat dat het risico op uitval uit de schuldhulpverlening afneemt als er vrijwilligers betrokken zijn bij de uitvoering en dat daardoor de kans op escalatie van de schuldenproblematiek met 5 à 10 procentpunt daalt.¹⁶ In tabel 4.1 hebben we omgerekend hoeveel extra kosten er op de verschillende batenplaatsen worden bespaard dankzij de betrokkenheid van vrijwilligers. Het resultaat is dat er per schuldenaar 600 tot 1200 euro aan extra kosten wordt voorkomen.¹⁷ In de tweede en derde kolom van tabel 4.1 zijn deze bedragen uitgesplitst naar de verschillende terreinen waar zij betrekking op hebben.

Tabel 4.1 Voorkomen kosten doordat het rendement van gemeentelijke schuldhulpverlening met 5-10% wordt verhoogd

	Totaal per persoon die instroomt	Rendement indien kans op escalatie met 5 procent extra wordt teruggedrongen	Rendement indien kans op escalatie met 10 procent extra wordt teruggedrongen
Totaal bespaarde kosten	4312	609	1218
Bespaarde kosten WWB (i.v.m. met eerder uitstromen)	1813	256	512
Bespaarde kosten WWB door niet verliezen van baan	195	28	55
Bespaarde kosten WW uitkering	779	110	220
Bespaarde kosten WWB trajecten	21	3	6
Bespaarde kosten WW trajecten	32	5	9
Bespaarde kosten betalingsregelingen woningcorporaties	13	2	4
Bespaarde kosten huisuitzettingen	448	63	127
Bespaarde kosten MW	40	6	11
Bespaarde kosten GGZ	33	5	9
Bespaarde kosten MO	207	29	59
Bespaarde kosten dakloosheid (zorg en veiligheid)	615	87	174
Bespaarde kosten afsluiten GWL	116	16	33

¹⁶ Ervan uitgaande dat de kans op escalatie van de schuldenproblematiek van personen die ondersteund worden door de gemeente 23,6 procent is, betekent dit dat door de inzet van schuldhulpverleners deze kans daalt tot 13,6 – 18,6.

¹⁷ Dit is als volgt berekend: $(4312 / 35,4\%) * 5\% = 609$ euro.

In onze analyse houden we ook rekening met kosten die bespaard worden door het voorkomen van huisuitzettingen en/of afsluiting van energie. Door een huisuitzetting te voorkomen, worden niet alleen de kosten voor de uitzetting zelf bespaard, maar ook eventuele kosten voor crisisopvang en mogelijke extra kosten op de domeinen zorg en veiligheid die het bestaan als dakloze met zich meebrengt. Ook hier rekenen we met gegevens die zijn verzameld in het kader van het eerder aangehaalde kostenbaten onderzoek naar schuldhelpverlening. Daarbij gaan wij er vanuit dat in ongeveer een kwart van de situaties waarin er een huistuitzetting dreigt (want er is een vonnis gewezen door de rechtbank) er ook zonder de inzet van vrijwilligers op de valreep een oplossing komt. In een rondetafelbijeenkomst die de Hogeschool Utrecht afgelopen voorjaar organiseerde met deurwaarders, schatten de aanwezige deurwaarders dat zeker in een kwart van de vonnissen er toch op het laatste moment geld beschikbaar komt van familie, vrienden, roodstanden, (kerkelijke) noodfondsen et cetera om op de valreep de huisuitzetting te voorkomen. In de berekeningen in de volgende hoofdstukken zijn wij er bij het voorkomen van huisuitzettingen van uitgegaan dat deze in driekwart van de gewezen vonnissen ook waren doorgegaan zonder bemoeienis van de vrijwilligersorganisatie. Tabel 4.2 bevat een overzicht van de kosten die worden voorkomen door crisisinterventies.

Tabel 4.2 Kosten die worden voorkomen door het uitvoeren van crisisinterventies

Kosten per huisuitzetting woningcorporatie	5.850
Kosten verblijf in crisisopvang	14.190
Kosten op domein zorg en veiligheid die dakloosheid met zich meebrengt	43.140
Kosten afsluiten gas, water, licht	790

5 THUISADMINISTRATIE HUMANITAS NIJMEGEN

5.1 Projectbeschrijving

5.1.1 Doel

In Nijmegen voert Humanitas het project 'Thuisadministratie' uit. Met de uitvoering worden twee doelen nagestreefd. Het ene doel is om mensen te ondersteunen bij het op orde brengen van hun administratie (zodat zij een beroep kunnen doen op de schuldhulpverlening). Het andere doel is om mensen in maximaal een jaar de vaardigheden aan te leren om hun administratie (weer) zelfstandig bij te houden.

5.1.2 Deelnemers

De deelnemers aan het project zijn veelal mensen met een combinatie van problemen op sociaal, economisch en maatschappelijk gebied, lager opgeleid, veel alleenstaanden, mensen met psychische of psychiatrische aandoeningen of al dan niet aangeboren hersenletsel.

5.1.3 Gebruik

In 2010 zijn er 118 personen aangemeld voor het op orde brengen van hun administratie. Van deze groep woonden er 93 personen in Nijmegen. De overige 25 personen kwamen uit omliggende gemeenten als Beuningen, Wijchen, Groesbeek en Heumen. Bij 12 personen heeft er na de telefonische intake geen vervolg plaatsgevonden omdat er al andere hulp gevonden was of omdat men zelf aangaf geen ondersteuning meer nodig te hebben. Bij het project zijn in totaal 50 vrijwilligers betrokken.

5.1.4 Opzet

Vrijwilligers bieden ondersteuning bij het op orde brengen van de administratie. In het begin komen ze in principe wekelijks een dagdeel. Naarmate de tijd vordert, neemt deze frequentie af. Aandachtspunten bij het op orde brengen, zijn het opstellen van een budget (en inzicht creëren in inkomsten en uitgaven), rechten op toeslagen of andere inkomensondersteunende voorzieningen effectueren, onnodige verzekeringen opzeggen en eventuele belastingteruggaven aanvragen. Waar nodig helpt de vrijwilliger de deelnemer met het aanschrijven of bezoeken van instanties of protest aan te tekenen voor bijvoorbeeld onheuse behandeling door instanties. Naast deze meer 'technische' zaken is er ook aandacht voor gedrag. De vrijwilliger biedt ondersteuning om te leren omgaan met minder geld. Waar nodig verwijst de vrijwilliger naar voorzieningen voor gratis voedsel of kleding.

Na 4 à 6 weken stelt de vrijwilliger een voortgangsverslag op en zendt deze naar de coördinator. Eén keer in de zes weken komen de vrijwilligers bij elkaar voor na- en bijscholing en het delen van ervaringen. In het project wordt gewerkt vanuit de Humanitaswaarden. Vertrouwen schenken en zich wederzijds houden aan afspraken zijn daar belangrijke elementen in. Bij aanvang wordt geïnventariseerd hoe iemand begeleid wil worden.

Vier op de vijf (81%) trajecten heeft een positieve afsluiting. Dit betekent dat de administratie op orde is gebracht en de deelnemer zelfstandig verder kan. Gemiddeld duurt de begeleiding door de vrijwilliger ruim een half jaar.

5.1.5 Samenwerking met de gemeente en ketenpartners

Er is sprake van nauwe samenwerking met de gemeente. Schuldhelpverleners verwijzen schuldenaren bij wie ze het idee hebben dat die ondersteuning kunnen gebruiken door naar het project. Ook worden mensen na het afronden van een schuldregeling wel verwezen voor nazorg om terugval te voorkomen. De vrijwilligers en medewerkers van de afdeling schuldhelpverlening weten elkaar goed te vinden. Zo hebben schuldhelpverleners en de beleidsmedewerker ook wel bijdragen verzorgd aan de zes-wekelijkse bijeenkomst van de vrijwilligers. Naast de gemeente verwijzen ook NIM (maatschappelijk werk) en Interlokaal (sociaal-maatschappelijk werk) mensen naar het project.

Het project krijgt onder meer subsidie van de gemeente. Tegen die achtergrond is er periodiek overleg met de gemeentelijke beleidsambtenaar. Onderwerpen van gesprek in dat overleg zijn de voortgang en aandachtspunten in de samenwerking met de gemeente. Humanitas stuurt in januari een voorlopig jaarverslag en in het voorjaar het definitieve verslag met de financiële verantwoording.

Humanitas neemt ook deel aan samenwerkingsprojecten rondom schulden en het lokale platform Schuldhelpverlening. Voorbeelden van samenwerkingsprojecten zijn 'Op Jezelf' waarbij jongeren met schulden kunnen aankloppen of de 'Papierwinkel' voor mensen met een lichte beperking. Het lokale platform Schuldhelpverlening bestaat uit organisaties die actief zijn op het gebied van schuldhelpverlening of financieel- administratieve ondersteuning. Deelnemers aan dat platform zijn Vluchtelingenwerk, Interlokaal, Diaconie, maatschappelijk werk, verslavingszorg, geestelijke en gezondheidszorg, woningcorporaties en de gemeente.

5.2 Inzet en kosten vrijwilligers

De begroting van het project thuisadministratie van Humanitas in Nijmegen bedroeg in 2010 10.560 euro. Gedurende het jaar is dit bedrag opgehoogd tot een totaal budget van 18.355 euro. Het grootste gedeelte van dit budget is afkomstig van de gemeente Nijmegen en omliggende gemeenten (zie tabel

5.1). Hiernaast ontving men een bijdrage uit het subsidiereservefonds van Humanitas, een rijkssubsidie bestemd voor scholing en een bijdrage van de Rotary en Lions.

Er zijn 50 vrijwilligers betrokken bij het project in Nijmegen. Meer dan de helft van het budget wordt besteed aan onkostenvergoedingen en opleidingskosten van de vrijwilligers.

Tabel 5.1 Kosten en budget

Budget	
Gemeente Nijmegen	€ 10.000
Omringende gemeenten	€ 2.000
Rijkssubsidie	€ 1.059
Subsidiereserves Humanitas	€ 5.296
Rotary en Lions	€ 500
Totaal	€ 18.355
Kosten	
Opleidingskosten vrijwilligers	€ 2.276
Onkosten (vervoer, kopiëren, locaties etc.)	€ 2.653
Onkostenvergoeding vrijwilligers	€ 8.025
Bijdrage aan district	€ 5.400
Totaal	€ 18.355

5.3 Rendement

De door ons vastgestelde baten van het project thuisadministratie in Nijmegen bedragen € 24.000. Dit is hoger dan de kosten die aan het project verbonden zijn. Hierbij dient aangemerkt te worden dat de door ons becijferde baten een onderschatting vormen van de daadwerkelijke baten van het project. De belangrijkste baten van het project hebben ons inziens betrekking op substitutie-effecten. Omdat vrijwilligers cliënten ondersteunen bij het op orde brengen van hun administratie, hoeven andere organisaties dit niet te doen. Wij hebben uitsluitend de kosten die hierdoor bespaard worden bij de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie in onze berekeningen meegenomen. Slechts een derde van de cliënten wordt aangemeld via de gemeentelijke schuldhulpverlening. Kosten die worden bespaard bij de overige cliënten (bijvoorbeeld bespaarde kosten voor sociaal raadslieden of het maatschappelijk werk) zijn niet in onze berekeningen meegenomen. In het vervolg van deze paragraaf is toegelicht hoe wij tot onze schatting gekomen zijn.

Tabel 5.2 Overzicht kosten en baten Humanitas Nijmegen

Kosten	€18.355
Baten	
Verhoogd rendement gemeentelijke SHV	-
Door crisisinterventies voorkomen kosten	-
Substitutie activiteiten gemeentelijke SHV	€24.000
Preventie en nazorg	-

5.3.1 Verhoogd rendement gemeentelijke schuldhulpverlening

Voor het succesvol afronden van gemeentelijke schuldhulpverleningstrajecten is het op orde brengen van de administratie een vereiste. Wij beschikken echter niet over gegevens om te kwantificeren in hoeverre het rendement van de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt verhoogd door de inzet van vrijwilligers.

5.3.2 Crisisinterventies

Behalve dat vrijwilligers van Humanitas helpen bij het op orde brengen van de administratie, zoeken zij in sommige gevallen ook contact met schuldeisers. Men geeft wel aan hierbij terughoudend te zijn. De primaire verantwoordelijkheid voor het maken van afspraken met schuldeisers ligt bij de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie en afspraken die vrijwilligers maken kunnen ten koste gaan van de ruimte die medewerkers van de gemeente hierin later zullen hebben. Wij beschikken niet over gegevens waarmee wij kunnen kwantificeren in hoeverre vrijwilligers van Humanitas door het maken van afspraken met schuldeisers huisuitzettingen en afsluitingen van gas water en licht voorkomen.

5.3.3 Substitutie

Van de 118 personen die in 2010 aangemeld zijn voor het project thuisadministratie, zijn er 40 doorverwezen door de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie. Uit een vragenlijst die door enkele van de vrijwilligers is ingevuld, komt naar voren dat de vrijwilligers gemiddeld 20 uur per cliënt besteden. Dit betekent dat vrijwilligers in totaal 800 uur ($40 * 20 = 800$) besteed hebben aan het op orde brengen van de administratie van klanten van de gemeentelijke schuldhulpverlening.

De gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie in Nijmegen helpt klanten niet bij het orde brengen van hun administratie. Hiervoor verwijst men door naar een commerciële zorgaanbieder (met behulp van een pgb), naar een bewindvoerder of naar Humanitas. Wel biedt de gemeente de cursus 'administreren en budgetteren' aan, waarbij één dagdeel wordt besteed aan het op orde brengen van de administratie. Het is de vraag wat met de

personen die nu ondersteund worden door een vrijwilliger zou gebeuren indien deze ondersteuning van Humanitas weg zou vallen. Het ligt niet in de lijn der verwachting dat deze personen, die in de huidige situatie gemiddeld 20 uur ondersteuning nodig hebben om hun administratie op orde te krijgen, volledig geholpen zouden zijn door deelname aan de cursus 'administreren en budgetteren'.

Naast helpen met het op orde brengen van de administratie voeren de vrijwilligers ook andere activiteiten uit die anders (gedeeltelijk) door gemeentemedewerkers zouden moeten worden uitgevoerd. Zo geeft men aan te coachen bij budgetteren, helpen bij het op orde brengen van het beslag, aanvragen van toeslagen en gemeentelijke regelingen, afspraken maken met schuldeisers en te ondersteunen bij acute nood. Deze activiteiten zijn met name relevant bij klanten die voorafgaand aan een gemeentelijk traject ondersteund worden door Humanitas. Bij klanten die gelijktijdig door Humanitas ondersteund worden en in een gemeentelijk traject zitten zal dit veel minder voorkomen. In onze berekeningen zijn wij ervan uitgegaan dat indien de hulp door vrijwilligers zou wegvallen, gemeentemedewerkers ongeveer de helft van het aantal uren dat vrijwilligers nu aan ondersteuning leveren extra zouden moeten leveren. Wanneer wij uitgaan van een uurtarief van 60 euro, betekent dit een extra kostenpost van 24.000 euro ($800 \text{ uur} / 2 * 60 \text{ euro} = 24.000 \text{ euro}$).

Deze 24.000 euro heeft uitsluitend betrekking op personen die door de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie worden verwezen naar Humanitas. Dit is ongeveer een derde van de totale populatie. De overige personen worden naar Humanitas verwezen door andere organisaties (onder andere Maatschappelijk Werk en de Sociale Dienst). De extra ondersteuning die deze organisaties zouden moeten bieden indien de activiteiten van Humanitas weg zouden vallen, zijn niet in onze berekening meegenomen.

In een reactie op onze berekeningen benadrukt de gemeente Nijmegen nogmaals dat zij in principe geen ondersteuning biedt bij het op orde brengen van administratie. Wanneer de ondersteuning door Humanitas weg zou vallen, zou dit op een andere manier ingevuld moeten worden. Er zou dan een nieuwe situatie ontstaan waarvan niet met zekerheid kan worden voorspeld hoe deze er exact uit zal zien. In onze berekeningen zijn wij er vanuit gegaan dat in dit geval de gemeente extra inzet zal plegen. Het is echter ook denkbaar dat de extra kosten uiteindelijk ergens anders terecht zullen komen (bijvoorbeeld bij de Rijksoverheid via een pgb of als onderdeel van de werkzaamheden van een beschermingsbewindvoerder).

5.3.4 Preventie aan nazorg

Twee derde van de personen die terecht komen bij Humanitas wordt niet ondersteund door de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie. Door bij deze personen hun administratie op orde te brengen, kan de kans dat zij in de toekomst bij de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie terecht komen worden verkleind. Wij beschikken niet over gegevens om mee te kunnen kwantificeren in welke mate dit effect zich voordoet.

6 SCHULDHULPMAATJE DELFT

6.1 Projectbeschrijving

6.1.1 Doel

In Delft voert het Interkerkelijk Sociaal Fonds (ISF) twee projecten uit. Het ene project is een loket voor noodhulp. Het andere project is persoonlijke budgetbegeleiding in het kader van het landelijke project SchuldHulpMaatje. De doelen die het fonds met de projecten nastreeft, zijn het bevorderen van de financiële en administratieve zelfredzaamheid van burgers (SchuldHulpMaatje) en het voorkomen van escalatie van problematische situaties (loket noodhulp). Bij de uitvoering van beide projecten is er expliciet aandacht voor toeleiding naar schuldhulpverlening en nazorg. Het project SchuldHulpMaatje heeft ook een preventieve kant, omdat er met nazorg wordt geprobeerd om terugval te voorkomen.

6.1.2 Deelnemers

De mensen die een beroep doen op de noodhulp zijn in acute nood. Er dreigt bijvoorbeeld een huisuitzetting of mensen hebben geld nodig voor een tandheelkundige behandeling. De deelnemers aan het project SchuldHulpMaatje hebben moeite met het voeren van hun administratie.

6.1.3 Gebruik

In 2010 deden 227 Delftenaren een beroep op de noodhulp. Dit is bijna twee keer zoveel als in 2007. Ook het aantal verstrekte leningen verdubbelde. Over de hele linie is er een toename van het gebruik van de noodhulp.

Tabel 6.1 **Overzicht gebruik noodfonds**

Aantal	2007	2008	2009	2010
Cliënten	119	123	143	227
Gesprekken	301	236	298	449
Gesprekken ISF-spreekuur	253	212	288	449
Gesprekken PBB	14	20	40	70
Gesprekken totaal	267	232	328	519
Aantal gesprekken per cliënt	2,13	1,72	2,01	1,98
Aantal leningen	24	26	42	46
Aantal cliënten met lening		25	41	43
Giften	146	133	168	244
Aantal cliënten met gift		62	80	111
Totaal verstrekt	170	161	208	290
Doorverwezen/afgewezen	60	51	67	89

Aan het project SchuldHulpMaatje namen in 2010 tien mensen deel. In 2011 zijn tot en met medio november 64 cliënten aangemeld. Voor 45 cliënten is tot op heden een hulpverleningstraject ingezet.

6.1.4 Opzet

Het Interkerkelijk Sociaal Fonds bestaat sinds 1993 en verleent noodhulp in de vorm van kleine giften, renteloze leningen, adviezen en doorverwijzingen. Hiervoor wordt iedere dinsdagmiddag een inloopspreekuur gehouden. In 2006 heeft het ISF een tweede project opgestart: Persoonlijke Budget Begeleiding. De vrijwilligers in dit project helpen mensen met het op orde brengen van hun administratie. In 2010 is dit project binnen de samenwerking met het landelijke project SchuldHulpMaatje, een project met veertig locaties, een pilotplaats geworden.

Om gebruik te maken van de noodhulp kunnen mensen op dinsdag gebruikmaken van een inloopspreekuur. De Persoonlijke Budgetbegeleiding door de SchuldHulpMaatjes vindt bij de deelnemers thuis plaats. De belangrijkste taken en activiteiten van de SchuldHulpMaatjes zijn:

- gesprekken voeren met cliënten en instanties;
- het begeleiden van de cliënt naar afspraken bij instanties;
- administratie opzetten in samenwerking met de cliënt;
- begrotingen maken;
- inkomensvoorzieningen aanvragen;
- formulieren invullen in samenwerking met de cliënt;
- het motiveren van de cliënt om vol te blijven houden;
- het helpen inzien van gedrag ten aanzien van geld en met elkaar hierin verandering trachten aan te brengen;
- het formuleren en controleren van opdrachten die de cliënt moet uitvoeren;
- het aanwezig zijn bij de cliënt als medemens en maatje.

Noodhulp is in principe een eenmalige voorziening. De ondersteuning door het project SchuldHulpMaatje varieert van drie maanden tot soms wel twee jaar.

6.1.5 Samenwerking met de gemeente en ketenpartners

Sinds een jaar is er een intensieve samenwerking ontstaan tussen het ISF en de gemeente. Het project SchuldHulpMaatje in combinatie met het nieuwe schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente Delft is hier de directe aanleiding voor geweest. Cliënten worden door de gemeentelijke schuldhulpverlening naar het ISF verwezen. Vrijwilligers van het ISF helpen cliënten aan huis met het opzetten van hun administratie en het beheer van hun financiën. Ook vervullen vrijwilligers een substantiële taak in de workshops administratie van de Gemeente Delft. Verder maakt het ISF deel uit van een stadsbreed platform thuisadministratie. Dit platform stelt adviezen op in het kader van overheveling van activiteiten van de AWBZ naar de WMO.

6.2 Inzet en kosten vrijwilligers¹⁸

Het budget van het ISF voor het project SchuldHulpMaatje bedraagt 21.750 euro. Voor het grootste gedeelte bestaat dit bedrag uit een bijdrage van het landelijke project SchuldHulpMaatje. Hiernaast levert de gemeente Delft een bijdrage van 750 euro. Iets meer dan de helft (12.000 euro) van dit budget wordt besteed aan coördinatiekosten. Verder wordt 8000 euro besteed aan kennisoverdracht en een cursus voor externen (kosten worden niet besteed aan het lokale project in Delft). De opleidingskosten van de vrijwilligers in het project SchuldHulpMaatje bedroegen 1.000 euro per persoon (25.000 euro). De totale kosten van het lokale project in Delft bedragen 38.750 euro (inclusief 25.000 euro kosten landelijk project voor opleiding en certificering en exclusief 8000 euro aan kosten voor kennisoverdracht en een cursus voor externen).

Tabel 6.2 Kosten en budget SchuldHulpMaatje Delft¹⁹

Budget	
Gemeente Delft	€ 750
Ortegasubsidie via landelijke projectalliantie voor activiteiten door ISF	€ 21.000
Ortegasubsidie via landelijk, centraal ingekochte dienstverlening t.b.v. Delft	€ 21.344
Totaal budget	€ 43.094
Kosten	
Coördinatie (deeltijd + vrijwillige inzet coördinator) 2011	€ 12.000
Opleiding intern	€ 1.000
Onkosten (vervoer, kopiëren etc.)	€ 750
Mentoraat andere locaties, kennisoverdracht	€ 8.000
Kosten Ortegasubsidie ondersteuning via landelijke activiteiten	€ 21.344
Totaal kosten	€ 43.094

Uitleenbudget

Naast het budget voor het project SchuldHulpMaatje ontvangt het ISF jaarlijks een structurele bijdrage van 10.000 euro van de kerken die bij dit samenwerkingsverband betrokken zijn. Dit bedrag wordt besteed aan noodhulp in de vorm van giften en rentevrije leningen. Een deel van deze leningen wordt ook weer terugbetaald. Dit uitleenbudget waarop wel wordt afgeboekt, is niet in het exploitatiebudget opgenomen.

Het aantal actieve vrijwilligers bedroeg 42 personen in juli 2011. Hiervan zijn ongeveer vijftien mensen actief op het inloopspreekuur van het loket noodhulp

¹⁸ Het project SchuldHulpMaatje is in 2011 van start gegaan. We hebben voor dit project gerekend met gegevens over 2011. Ten aanzien van het inloopspreekuur hebben we gerekend met gegevens over 2010.

¹⁹ In de tabel zijn het budget en de kosten van het ISF in Delft samengevoegd met het budget en de kosten die de landelijke projectalliantie maakt voor het project in Delft.

en 32 in het project SchuldHulpMaatje. Sommige vrijwilligers zijn in beide projecten werkzaam. De SchuldHulpMaatjes hebben allemaal een training gehad en zijn door het landelijke project gecertificeerd.

6.3 Rendement

De baten van het ISF overstijgen de kosten ruim. Waar de totale kosten van de activiteiten van het ISF 43.094 euro bedragen, schatten wij de baten op 121.150 tot 130.900 euro. In het vervolg van deze paragraaf lichten wij toe hoe we tot deze schatting gekomen zijn.

Bij het rendement dient aangemerkt te worden dat het project SchuldHulpMaatje zich nog in de opstartfase bevindt. De gegevens die wij hierbij meegenomen hebben, hebben betrekking op de gegevens die eind september 2011 bekend waren. Tot dit moment waren er door de gemeente Delft 26 personen naar het ISF doorverwezen. Inmiddels hebben zich 64 personen aangemeld, waarvan er tot op heden voor 45 een hulptraject is ingezet. De verwachting is dat wanneer het project wat langer loopt en ook meer personen in een jaar een langere periode ondersteund worden (en dus niet alleen aan het eind van het jaar), het rendement zal toenemen.

De gegevens die wij in ons rekenmodel gebruikt hebben met betrekking tot het loket voor noodhulp, hebben betrekking op het volledige jaar 2010.

Tabel 6.3 Overzicht kosten en baten ISF Delft

Kosten	€43.094
Baten	€121.150 - €130.900
Verhoogd rendement gemeentelijke schuldhulpverlening	€9.740 - €19.490
Door crisisinterventies voorkomen kosten	€102.550
Substitutieactiviteiten gemeentelijke schuldhulpverlening	€8.860
Preventie en nazorg	-

6.3.1 Verhoogd rendement gemeentelijke schuldhulpverlening

Door intensieve begeleiding kunnen vrijwilligers ertoe bijdragen dat het rendement van ondersteuning door de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie toeneemt. In 2010 is het ISF in samenwerking met de gemeente Delft het project SchuldHulpMaatje gestart. Hiervoor heeft de gemeente Delft (tot eind september) in totaal 26 mensen doorverwezen. Uiteindelijk heeft het ISF zestien van hen ondersteund. Bij de overige personen bleek toch geen sprake te zijn van schuldenproblematiek, of men werkte onvoldoende mee. Indien bij deze zestien personen de kans op escalatie van de

schuldenproblematiek met 5 procentpunt respectievelijk 10 procentpunt toeneemt, levert dit een besparing van 9.800 tot 19.500 euro op.²⁰

Tabel 6.4 Baten vrijwilligers inzet indien het rendement van schuldhulpverlening met 5 procent respectievelijk 10 procent wordt verhoogd

	5%	10%
Totaal	9.744	19.487
Bespaarde kosten WWB (i.v.m. met eerder uitstromen)	4.096	8.193
Bespaarde kosten WWB door niet verliezen van baan	441	881
Bespaarde kosten WW-uitkering	1.760	3.520
Bespaarde kosten WWB-trajecten	48	96
Bespaarde kosten WW-trajecten	72	145
Bespaarde kosten betalingsregelingen woningcorporaties	31	61
Bespaarde kosten huisuitzettingen	1.012	2.025
Bespaarde kosten MW	90	179
Bespaarde kosten GGZ	74	148
Bespaarde kosten MO	469	937
Bespaarde kosten dakloosheid (zorg en veiligheid)	1.389	2.779
Bespaarde kosten afsluiten GWL	262	523

6.3.2 Crisisinterventies

Het ISF heeft in 2010 in totaal 46 leningen verstrekt aan cliënten. Hiernaast blijkt uit gegevens die het ISF ons heeft aangeleverd, dat ongeveer twintig procent van de leningen die het ISF verstrekt, bestemd zijn voor de betaling van huurpenningen aan woningcorporaties om een huisuitzetting te voorkomen. Men geeft hierbij aan dat in circa tachtig procent van de gevallen de huisuitzetting uiteindelijk niet is doorgegaan. Hiernaast gaan wij ervan uit dat in 25 procent van de gevallen huisuitzetting ook zonder het verstrekken van een lening niet had plaatsgevonden. In onze berekeningen zijn wij uitgegaan van zes voorkomen huisuitzettingen.²¹ Hierdoor wordt er 35.100 euro aan kosten bespaard bij woningcorporaties. Wanneer wij ervan uitgaan dat 18 procent van de huisuitzettingen resulteert in een verblijf in de crisisopvang, levert dit extra besparingen à 15.300 euro (kosten crisisopvang) en 46.600 euro (extra kosten die residentieel daklozen maken op de domeinen zorg en veiligheid) op.

Hiernaast is er bij circa zeven gevallen een afsluiting van gas, water of licht voorkomen. De totale baten hiervan schatten wij op 118.700 euro.

²⁰ Uit het onderzoek 'Schuldhulpverlening loont!' (Regioplan en Hogeschool Utrecht, 2011) weten wij dat als een schuldenaar ondersteund wordt door de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie, de kans dat zijn schuldenproblematiek alsnog escaleert 24 procent is. Een afname van 10 procentpunt betekent dat de kans op escalatie afneemt tot 14 procent.

²¹ Dit is als volgt berekend: 46 (aantal leningen) * 20% (bestemd voor huurpenningen) * 80% (geen huisuitzetting plaatsgevonden) * 75% (percentage waarin niet verstrekken van huurpenning uiteindelijk zou hebben geresulteerd in huisuitzetting) = 6.

Tabel 6.5 Baten crisisinterventies

Huisuitzettingen		Gas, water en licht	
Aantal voorkomen huisuitzettingen	6	Aantal voorkomen afsluitingen	7
Gemiddelde kosten per huisuitzetting	5.850	Gemiddelde kosten per afsluiting	790
Baten woningcorporaties	35.100	Baten netbeheerders	5.530
Kosten crisisopvang per persoon	14.190		
% naar crisisopvang	18%		
Baten crisisopvang	15.325		
Kosten op domein van zorg en veiligheid door dakloosheid	43.140		
Baten zorg en veiligheid	46.591		

6.3.3 Substitutie

In samenwerking met het ISF en Humanitas heeft de gemeente Delft een workshop administratieordering opgezet. Deze workshop wordt één keer in de twee weken gegeven en men verwacht dat in 2011 in totaal 255 personen aan deze workshop zullen deelnemen. Vrijwilligers van het ISF hebben in 2011 in totaal 240 uur bijgedragen aan de workshop. Een medewerker van de gemeente stelt dat indien deze workshop niet met hulp van de vrijwilligers tot stand was gekomen, de gemeente hier waarschijnlijk een alternatief voor had moeten bedenken. In onze berekening zijn wij ervan uitgegaan dat medewerkers van de gemeente dan ongeveer de helft van het aantal uren dat de vrijwilligers van het ISF (namelijk 120 uur) aan die activiteit zouden besteden.²² Wanneer we uitgaan van een tarief van zestig euro per uur, betekent dit een besparing van 7200 euro.

Uit gegevens die wij van het ISF hebben ontvangen, blijkt dat in 2011 de vrijwilligers nog zeker 48 keer activiteiten hebben verricht die indien zij dit niet gedaan zouden hebben, door de gemeente zouden zijn uitgevoerd. In totaal heeft men hier 55 uur aan besteed. Wanneer we ervan uitgaan dat een medewerker van de gemeente hier ongeveer de helft van het aantal uren aan zou besteden (27,5 uren à 60 euro), betekent dit een besparing van 1.660 euro. Hierbij hebben wij ons beperkt tot de personen die worden ondersteund door een SchuldHulpMaatje. Wij hebben geen inzicht in de mate waarin de ondersteuning door vrijwilligers tijdens het inloopspreekuur leidt tot besparingen bij de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie.

²² Voor ons rekenmodel zijn wij ervan uitgegaan dat indien de inzet van vrijwilligers bij de workshop administratie zou wegvallen, gemeentemedewerkers ongeveer de helft van het aantal uren dat vrijwilligers hieraan besteden zouden overnemen. Hiermee is overigens niet gezegd dat de aard van deze workshop en de dienstverlening in deze situatie gelijk zouden blijven.

Tabel 6.6 Verrichte inzet door vrijwilligers

	Aantal	Gemiddelde duur in minuten	Totaal aantal uren	Bespaarde kosten
Administratie ordenen	25	110	46	1375
Overzicht maken inkomsten/uitgaven	5	40	3	100
Coachen bij budgetteren	2	20	1	20
Aanvraag gemeentelijke schuldhulpverlening	5	19	2	48
Aanvragen gemeentelijke regelingen	3	13	1	20
Contacten/maken van afspraken met schuldeisers	6	20	2	60
Overige activiteiten	2	35	1	35
Totaal	48		55	1657

6.3.4 Preventie aan nazorg

Het project SchuldHulpMaatje richt zich uitsluitend op personen die gelijktijdig ondersteund worden door de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie. Ruim zestig procent van de aangemelde cliënten is afkomstig van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Hiernaast houdt het ISF een inloopspreekuur waar mensen zich kunnen melden voor ondersteuning in de vorm van een adviesgesprek, een gift of een lening. In 2010 is dit spreekuur in totaal 449 keer bezocht. Een groot gedeelte van de personen die dit spreekuur bezoekt, is geen klant van de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie. Wij beschikken niet over gegevens waarmee wij kunnen kwantificeren in hoeverre er door de ondersteuning die tijdens dit spreekuur geboden wordt, er wordt voorkomen dat mensen verder in de problemen raken en uiteindelijk bij de gemeente moeten aankloppen. Door te voorkomen dat iemand instroomt bij de schuldhulpverleningsorganisatie van de gemeente Delft, wordt per persoon 2850 euro bespaard.²³

²³ Dit is berekend door het gemeentelijke budget voor schuldhulpverlening te delen door de jaarlijkse instroom: €1.600.000 / 651 = €2.850.

7 LEGER DES HEILS EMMEN

7.1 Projectbeschrijving

7.1.1 Doel

Het doel van het Leger des Heils-project in Emmen is om financiële problematiek te signaleren, orde te scheppen in de situatie van mensen en hen eventueel door te geleiden naar professionele schuldhulpverlening. Een belangrijk uitgangspunt van het project is dat er wordt gewerkt met tussendoelen. Het uitgangspunt is altijd om schuldenaren te begeleiden naar een schuldenvrij leven. Voor velen is dat echter een lange en moeizame weg. Het Leger des Heils zet daarom in op haalbare en realistische tussendoelen. Voorbeelden van deze werkwijze zijn dat schuldenaar en vrijwilliger samen orde scheppen in de chaos van administratie, het leren wennen aan het besteedbare bedrag voor levensonderhoud, het leren houden aan afspraken (steeds weer nieuwe kansen geven), het vertrouwd leren raken met de vrijwilliger en het mogen binnenkomen voor ontmoeting en een kopje koffie, het leren aangaan van een (hernieuwd) contact met professionele hulpverleners (samen met maatje).

7.1.2 Deelnemers

Het project biedt ondersteuning aan mensen die vaak veel problemen hebben. Multiproblematiek en gedragsproblematiek komen bij veel deelnemers voor. Ze hebben schulden door het wegvallen van werk, overcreditering en/of overbesteding. De doelgroep heeft vaak al wel ervaring met professionele hulpverlening. Eisen zoals het zich houden aan afspraken zijn voor dat deel van de doelgroep eigenlijk al te hoog gegrepen.

7.1.3 Gebruik

In de periode september 2010 tot en met augustus 2011 heeft het project aan 126 personen met financiële problematiek ondersteuning geboden via het spreekuur. Onder personen verstaan wij hier contactpersonen, waarbij het mogelijk is dat hier de problematiek van een heel gezin achter schuil gaat. Tien mensen kregen intensieve budgetondersteuning. Van de 126 mensen die enigerlei vorm van ondersteuning kregen, werden er om en nabij de 50 gelijktijdig ook ondersteund door een organisatie voor inkomensbeheer en/of beschermingsbewind. Van veertien van hen kan met zekerheid gesteld worden dat zij gelijktijdig deelnamen aan een gemeentelijk traject.

7.1.4 Opzet

Het Leger des Heils Emmen heeft een serviceplek die als ontmoetingscentrum fungeert. Het ontmoetingscentrum is zes dagen per week geopend voor mensen die een kop koffie willen drinken en een praatje willen maken. De aanwezige vrijwilligers zijn in deze contacten alert op eventuele problematiek en maken die binnen een gelijkwaardige relatie bespreekbaar. Als iemand vertelt over financiële problemen, dan verwijzen ze hem of haar naar het financiële spreekuur dat elke dinsdag, woensdag en donderdag wordt gehouden.

Naast een praatje en een kop koffie kunnen mensen bij het servicecentrum ook terecht voor een warme maaltijd, een kledingbon en/of de voedselbank Zuidoost-Drenthe.

Kenmerkend voor het ontmoetingscentrum is de ongedwongen sfeer en aandacht voor mensen. Er is persoonlijke aandacht voor ze en ze kunnen in hun eigen tempo en op hun eigen wijze vertrouwd raken met de vrijwilligers en de ondersteuning die wordt geboden.

Als iemand gebruik maakt van het spreekuur, legt het Leger des Heils een dossier aan. Afhankelijk van de situatie kan iemand een maatje krijgen. Deze komt thuis om de administratie uit te zoeken en te ordenen. Afhankelijk van de situatie ondersteunen ze mensen bij een aanmelding voor schuldhulpverlening. Ook na de aanmelding blijft het maatje betrokken. Indien gewenst gaat het maatje mee naar gesprekken met de schuldhulpverlening. Sinds de aanvang van het project hebben 63 vrijwilligers een introductieavond en/of training gevolgd. Op het moment zijn er 23 personen die zich inzetten als (in)direct maatje. Een keer per maand is er onder leiding van een professional een bijeenkomst voor de maatjes. Ter voorbereiding op hun werkzaamheden hebben ze allemaal een training schuldhulp- en dienstverlening gevolgd.

7.1.5 Samenwerking met gemeente en ketenpartners

De samenwerking met de gemeente is beperkt. Een enkele keer verwijst de gemeente een schuldenaar naar het Leger des Heils. De samenwerking met de gemeente is het afgelopen jaar intensiever geworden. Het nieuwe beleidskader van de gemeente biedt ruimte om deze samenwerking verder te intensiveren.

7.2 Inzet en kosten vrijwilligers²⁴

Het totale budget van het project van het Leger des Heils in Emmen is 35.000 euro per jaar (zie tabel 7.1). Dit bedrag bestaat voor 25.000 euro uit kosten gedekt door het Leger des Heils, plus 10.000 euro Ortegasubsidie van het ministerie van SZW. Ongeveer de helft van het budget wordt besteed aan kosten voor coördinatie en projectleiding. Andere belangrijke kostenposten zijn de opleidingen en training van de vrijwilligers en kosten voor huisvesting.

Tabel 7.1 Kosten en inkomsten Leger des Heils Emmen

Budget	
Ortegasubsidie	€ 10.000
Bijdrage Leger des Heils	€ 25.000
Totaal	€ 35.000
Kosten	
Coördinatie/projectleiding	€ 16.500
Opleiding/training vrijwilligers	€ 10.500
Onkosten (vervoer, kopiëren etc.)	€ 400
Huisvesting	€ 7.600
Totaal	€ 35.000

7.3 Rendement

De baten van het vrijwilligersproject van het Leger des Heils in Emmen zijn ruim hoger dan de kosten. Waar de kosten 35.000 euro bedragen, schatten wij de baten op 54.540 euro tot 56.620 euro. Hierin zijn een aantal belangrijke baten nog niet meegenomen, omdat we deze niet konden kwantificeren. In het vervolg van deze paragraaf wordt toegelicht hoe wij tot deze schatting gekomen zijn.

Tabel 7.2 Overzicht kosten en baten Leger des Heils Emmen

Kosten	€ 35.000
Baten	€ 54.540 - € 56.620
Verhoogd rendement gemeentelijke SHV	€ 2.080 - € 4.160
Door crisisinterventies voorkomen kosten	€ 52.460
Substitutie activiteiten gemeentelijke SHV	-
Preventie en nazorg	-

²⁴ De gegevens van Emmen hebben betrekking op de periode 1 september 2010 tot en met 31 augustus 2011.

7.3.1 Verhoogd rendement gemeentelijke schuldhulpverlening

Uit gegevens die wij opgevraagd hebben bij het Leger des Heils komt naar voren dat ongeveer 47 van de cliënten die zij ondersteunen tegelijkertijd door een organisatie voor inkomensbeheer, beschermingsbewind en/of schuldhulpverlening worden ondersteund. De gemeente Emmen onderschrijft dit getal. Vrijwilligers kunnen ertoe bijdragen dat het rendement van gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisaties toeneemt. Dit komt doordat vrijwilligers doorgaans meer tijd per cliënt ter beschikking hebben dan medewerkers van de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie. Door deze intensieve begeleiding kan men er bijvoorbeeld aan bijdragen dat de kans op uitval uit gemeentelijke trajecten afneemt. In totaal worden er tien schuldenaren intensief begeleid door een SchuldHulpMaatje.

In tabel 7.3 is weergegeven welke baten bij deze 10 schuldenaren gegenereerd worden als door de inzet van vrijwilligers de kans op escalatie van de schuldenproblematiek met respectievelijk 5 en 10 procentpunt verder wordt teruggebracht. Dit levert een besparing op van 2.100 tot 4.200 euro op verschillende terreinen. Hierbij zijn wij ervan uitgegaan dat op het gebied van uitkeringen geen extra kosten bespaard kunnen worden. Gezien de zwaarte van de problematiek van de personen die het Legers des Heils ondersteunt, lijkt het niet waarschijnlijk dat er door schuldhulpverlening toe kan worden bijgedragen dat deze personen betaald werk krijgen.

Tabel 7.3 Baten vrijwilligers inzet indien het rendement van schuldhulpverlening met 5 procent respectievelijk 10 procent wordt verhoogd

	5%	10%
Baten	2079	4158
Bespaarde kosten betalingsregelingen woningcorporaties	19	38
Bespaarde kosten huissuitzettingen	633	1266
Bespaarde kosten MW	56	112
Bespaarde kosten GGZ	46	92
Bespaarde kosten MO	293	586
Bespaarde kosten dakloosheid (zorg en veiligheid)	868	1737
Bespaarde kosten afsluiten GWL	164	327

7.3.2 Crisisinterventies

De meest directe manier waarop door schuldhulpverleners kosten op andere terreinen voorkomen worden, is door het uitvoeren van crisisinterventies. Vrijwilligers van het Leger des Heils hebben in het afgelopen jaar in totaal zeven keer contact gehad met een wooncorporatie om een huissuitzetting te voorkomen. In vier gevallen is dit gelukt. Wij gaan ervan uit dat in één van deze vier gevallen ook geen huissuitzetting zou hebben plaatsgevonden wanneer het Leger deze Heils niet zou hebben bemiddeld.

Aangezien huisuitzettingen woningcorporaties gemiddeld 5.850 euro kosten, levert het voorkomen van drie huisuitzettingen een totale besparing van 17.550 euro op. Een gedeelte van de personen die uit hun huis gezet worden, komt in de crisisopvang terecht. Uit eerder onderzoek²⁵ weten wij dat dit ongeveer 18 procent is. De kosten die door vrijwilligers worden voorkomen in dezen schatten wij op 7.660 euro.²⁶ Hiernaast wordt er door te voorkomen dat iemand residentieel dakloos wordt, 23.300 euro bespaard op de domeinen zorg en veiligheid. De vrijwilligers van het Leger des Heils hebben in totaal vijf keer contact gehad met een energiemaatschappij om een afsluiting van gas water of licht te voorkomen. Hierdoor is ongeveer 4.000 euro aan afsluitingskosten voorkomen.

Tabel 7.4 Baten crisisinterventies

Huisuitzettingen		Gas, water en licht	
Aantal voorkomen huisuitzettingen	3	Aantal voorkomen afsluitingen	5
Gemiddelde kosten per huisuitzetting	5.850	Gemiddelde kosten per afsluiting	790
Baten woningcorporaties	17.550	Baten netbeheerders	4.000
Kosten crisisopvang per persoon	14.190		
% naar crisisopvang	18%		
Baten crisisopvang	7.663		
Kosten op domein van zorg en veiligheid door dakloosheid	43.140		
Baten zorg en veiligheid	23.296		

7.3.3 Substitutie

Een functionaris van de gemeente Emmen geeft aan dat één van de belangrijkste meerwaarden van het project van het Leger des Heils is dat men taken uitvoert die anders door de gemeente uitgevoerd zouden moeten worden. Zo helpen vrijwilligers bij het op orde brengen van de administratie, het aanvragen van gemeentelijke regelingen en maken zij afspraken met schuldeisers.

Het bleek niet mogelijk om tot een exacte schatting van deze substitutie-effecten te komen. Wel weten wij dat vrijwilligers bij tien schuldenaren ondersteuning gegeven hebben bij het orde brengen van hun administratie. De gemeente Emmen besteedt veel minder tijd en aandacht aan het op orde

²⁵ R. van Geuns, N. Jungmann, G. Kruis e.a. (2011). *Schuldhelpverlening loont!* Utrecht/Amsterdam: Hogeschool Utrecht/RegioPlan.

²⁶ Dit is als volgt berekend: vier personen * 18% * 14.190 euro = 10.200 euro. Voor drie personen wordt de huisuitzetting voorkomen, dat staat gelijk aan een besparing van 7.660 euro.

brengen van de administratie van een schuldenaar dan de vrijwilligers van het Leger des Heils. De gemeente geeft aan dat het op orde brengen van de administratie van een cliënt circa één uur in beslag neemt. Wanneer we uitgaan van een uurtarief van 60 euro betekent dit dat door het op orde brengen van de administratie van deze 10 schuldenaren in totaal 600 euro bespaard is ($10 * 1 * 60 = 600$).

Onze verwachting is echter dat de kosten die daadwerkelijk bij de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie bespaard worden hoger zijn dan dit bedrag. Het Leger des Heils geeft aan in het afgelopen jaar tijdens het inlooppreekuur ongeveer 350 contactmomenten met schuldenaren te hebben gehad. Hierbij dient aangemerkt te worden dat de wijze waarop de vrijwilligers van het Leger des Heils ondersteuning bieden zich moeilijk laat vergelijken met gemeentelijke schuldhulpverlening. Zo geeft het Leger des Heils aan dat zij meer tijd besteden aan het op orde brengen van de administratie dan de gemeente daarvoor als benodigde tijd rekent.

7.3.4 Preventie aan nazorg

De groep schuldenaren waar het Leger des Heils zich op richt, is zeer divers. Er zijn schuldenaren die gelijktijdig of in het verleden ook ondersteund zijn door de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie. Hiernaast ondersteunt het Leger des Heils schuldenaren die niet in aanmerking komen voor begeleiding door de gemeente en schuldenaren die (nog) nooit ondersteund zijn geweest door de gemeente. Betrokkenen van het Leger des Heils zijn van mening dat hun inspanningen in bepaalde gevallen voorkomen dat de schuldenproblematiek verergert. Hiermee wordt voorkomen dat deze mensen (opnieuw) bij de gemeentelijke schuldhulpverlening terechtkomen. Wij beschikken echter niet over gegevens om dit effect te kwantificeren. Indien door preventie of nazorg wordt voorkomen dat iemand (opnieuw) cliënt wordt bij de gemeentelijke schuldhulpverleningsorganisatie, levert dit een besparing op van ongeveer 1800 euro (zie hoofdstuk 2).

Bijna tachtig van de personen die ondersteuning krijgen van het Leger des Heils ontvangen geen ondersteuning van een andere organisatie. Wij beschikken niet over gegevens waarmee wij kunnen kwantificeren hoeveel van hen uiteindelijk wel bij de gemeentelijke schuldhulpverlening terecht zouden komen als zij niet ondersteund zouden worden door een vrijwilliger van het Leger des Heils.

8 CONCLUSIE: DE BATEN ZIJN HOGER DAN DE KOSTEN

Voorliggend hoofdstuk bevat de samenvatting en conclusies van het onderzoek dat is uitgevoerd voor de Ortega-organisaties.²⁷

8.1 Steeds meer betrokkenheid vrijwilligers bij financiën

Het aantal huishoudens met financiële problemen stijgt. In 2010 had een kwart wel een keer een achterstand. Een op de tien huishoudens bevond zich zelfs in een problematische schuldsituatie. Gezien de economische ontwikkelingen en aangekondigde aanpassingen van de sociale zekerheidswetgeving mag verwacht worden dat de schuldenproblematiek de komende jaren verder toeneemt. Dit zou betekenen dat de groei die al jaren gaande is vooralsnog niet stopt.

Als een huishouden geen uitweg ziet uit de schuldenproblematiek, dan kan zij een beroep doen op de (gemeentelijke) schuldhulpverlening. Als de schuldsituatie problematisch is, probeert deze een driejarige schuldregeling te treffen die eindigt met een kwijtschelding van de resterende schulden. Naast professionele ondersteuning zijn er de afgelopen jaren ook steeds meer projecten opgericht die voorzien in vrijwillige ondersteuning van huishoudens met financiële problemen.

De betrokkenheid van vrijwilligers bij schuldsituaties heeft in 2010 een impuls gekregen door een projectsubsidie van 5 miljoen euro. Veertien vrijwilligersorganisaties kregen op basis hiervan geld om projecten op te zetten en vrijwilligers te trainen. Het resultaat is dat er het afgelopen jaar vele projecten bij kwamen en vele vrijwilligers werden getraind.

De ontwikkeling van de projecten vindt plaats in een context van (gemeentelijke) schuldhulpverlening die onder druk staat. Per 2012 vallen er tijdelijke rijksmiddelen voor schuldhulpverlening weg, worden gemeenten ten laste van schuldhulpverlening gekort op het gemeentefonds en vinden er bij veel gemeenten ook algemene bezuinigingen plaats. Voor veel afdelingen schuldhulpverlening betekent dit dat zij personeel moeten inleveren in een periode waarin het beroep op de schuldhulp blijft toenemen.

De opgave 'meer met minder' proberen gemeenten op te vangen door de uitvoering van de schuldhulpverlening te kantelen en een groter beroep te doen op de eigen verantwoordelijkheid van schuldenaren. In de herijking van het beleid maken gemeenten ook steeds vaker expliciet ruimte voor de

²⁷ SchuldHulpMaatje [= verzameling van zes samenwerkende organisaties te weten Kerk in actie, Landelijk Katholiek Diaconaal Beraad (LKDB), Evangelische Alliantie (EA), Samen Kerk in Nederland (SKIN), Protestants Christelijke Ouderen Bond (PCOB) en Vincentius Vereniging Nederland], ANBO, Humanitas, Ihsan, Leger des Heils, Rode Kruis, Stichting Christelijke Schuldhulppreventie en VluchtelingenWerk Nederland.

betrokkenheid van vrijwilligers. Dit is onder meer terug te zien in de plek die vrijwilligersprojecten hebben in nieuw vastgestelde gemeentelijke beleidsplannen en de toenemende interesse bij gemeenten om samen te werken met vrijwilligersorganisaties.

8.2 De kosten van vrijwilligersprojecten zijn lager dan de baten

Veel vrijwilligersprojecten op het terrein van de huishoudfinanciën ontvangen subsidie van gemeenten. In een periode waarin gemeenten bezuinigen op de uitvoering van schuldhulpverlening en kritisch zijn op de vraag wat de inzet van publieke middelen oplevert, zijn vrijwilligersorganisaties benieuwd of hun projecten baten opleveren voor gemeenten en zo ja, van welke omvang.

Om na te gaan of er sprake is van baten, is er ten behoeve van drie vrijwilligersprojecten een zogenaamde kosten-batenanalyse uitgevoerd. Aan de hand van de resultaten geven we in deze paragraaf antwoord op de vraag:

‘Wat zijn voor gemeenten en partijen waar de gemeente veel mee samenwerkt²⁸ de baten van vrijwilligersprojecten op het terrein van de huishoudfinanciën?’

Het antwoord luidt dat bij alle drie de onderzochte projecten de baten (uitgespaarde kosten) hoger zijn dan de kosten van de projecten. De verhouding varieert van 1 : 1,3 tot 1 : 2,9. Met deze verhoudingsgetallen wordt bedoeld dat een euro aan kosten van de vrijwilligersprojecten een bedrag variërend van 1,30 euro tot 2,90 euro aan bespaarde kosten elders oplevert. Bij het uitwerken van de kosten-batenanalyse hebben we gewerkt met actuele gegevens over de baten van schuldhulpverlening²⁹ en voorzichtige schattingen over de effecten van vrijwilligersprojecten. Ook hebben we niet alle effecten kunnen kwantificeren. Voor het resultaat betekent dit dat er een gereede kans is dat de werkelijke baten nog (een stuk) hoger liggen dan wij hier uitwerken.

In het onderzoek hebben we gekeken naar vier soorten effecten die we in baten konden kwantificeren:

- *Substitutie*: vrijwilligers verrichten activiteiten die anders door medewerkers van een schuldhulpverlenende organisatie worden verricht.
- *Preventie en nazorg*: dankzij de betrokkenheid van vrijwilligers wordt voorkomen dat mensen een (hernieuwd) verzoek om schuldhulpverlening indienen.
- *Verhogen rendement schuldhulpverlening*: voorkomen van uitval.

²⁸ Onder deze partijen wordt onder meer verstaan het maatschappelijk werk, verslavingszorg, GGZ, maar ook de woningcorporaties en energiebedrijven.

²⁹ R. van Geuns, N. Jungmann, G. Kruis e.a. (2011). *Schuldhulpverlening loont!* Utrecht/Amsterdam: Hogeschool Utrecht/RegioPlan.

- *Crisissituaties*: voorkomen van kosten door te voorkomen dat iemand uit huis wordt gezet, wordt afgesloten van gas, water of licht et cetera.

Bij het uitvoeren van de kosten-batenanalyse werd duidelijk dat we niet goed in staat waren om inzichtelijk te maken hoe vaak er dankzij een vrijwilligersproject wordt voorkomen dat iemand een (hernieuwd) beroep doet op de schuldhulpverlening. In de berekeningen zijn preventie en nazorg dus niet meegerekend. Omdat het wel voor de hand ligt dat er situaties zijn waarin de betrokkenheid van een vrijwilliger voorkomt dat iemand een (hernieuwd) beroep doet op de schuldhulpverlening, mag dus alleen al vanwege dit punt verwacht worden dat de door ons becijferde baten minimale bedragen betreffen. Het ligt in de rede dat de werkelijke baten hoger zijn.

Bij de berekeningen ten aanzien van de bespaarde kosten bij crisissituaties hebben we een correctie toegepast. In het onderzoek zijn we nagegaan hoe vaak er dankzij de betrokkenheid van het vrijwilligersproject een huisuitzetting of energieafsluiting is voorkomen. Uit de praktijk weten we echter dat er bij dergelijke crisissituaties vaak op het laatste moment toch burens, vrienden of familie of een (kerkelijk) noodfonds zijn die iemand helpen. Om recht te doen aan die praktijk zijn we ervan uitgegaan dat van de aangekondigde huisuitzettingen en afsluitingen een kwart ook zonder de bemoeienis van de vrijwilligersorganisaties niet was doorgegaan.

Tabel 8.1 bevat een overzicht van de drie projecten en de kerncijfers waarmee de centrale vraag kan worden beantwoord.

Tabel 8.1 Kerncijfers onderzoeksprojecten

	Nijmegen	Delft	Emmen
Kosten	18.355	43.094	35.000
Baten	24.000	+/-125.000	55.000
- Substitutie	24.000	8.860	
- Verhoogd rendement SHV	-	9.470 -19.490	2.080 - 4.160
- Voorkomen kosten door afwenden crisis (huisuitzetting, afsluiting energie etc.)	-	102.550	52.460
- Preventie en nazorg	-	-	-
Verhouding kosten-baten	1: 1,3	1: 2,91	1: 1,57
Aantal vrijwilligers	50	42	63 (w.o. 23 maatjes)

De bovenstaande tabel laat zien dat het grootste rendement van de vrijwilligersorganisaties in termen van bespaarde kosten is toe te schrijven aan het voorkomen van kosten door een crisissituatie af te wenden. Tegen de achtergrond van onderzoek naar de kosten en baten van de gemeentelijke schuldhulpverlening is dit goed te verklaren. Met name een huisuitzetting leidt tot grote kosten voor gemeenten en woningcorporaties.

8.3 De baten zijn ook immaterieel

De onderzochte projecten hebben doelstellingen die voor een deel overlappen, maar voor een deel ook fundamenteel van elkaar verschillen. In alle drie de projecten bieden de vrijwilligers ondersteuning bij het op orde brengen van de thuisadministratie en het aanleren van budgetvaardigheden. Naast deze overeenkomsten zitten er ook verschillen in de doelstellingen. Een belangrijk verschil is bijvoorbeeld de mate waarin de ondersteuning moet leiden tot een beroep op schuldhulpverlening.

De focus in dit onderzoek ligt op het financiële rendement. We hebben onderzocht welke kosten er bij gemeenten en haar vaste samenwerkingspartners op mensen met schulden worden bespaard door de betrokkenheid van vrijwilligers. De focus op het financiële rendement betekent dat we voorbij gaan aan immateriële baten van de projecten die zowel door vrijwilligersorganisaties als door de betrokken gemeenten worden genoemd: aandacht en tijd voor de deelnemers.

Vrijwilligers bij huishoudfinanciën verrichten niet voor niets vrijwilligerswerk. Zij willen graag iets betekenen voor anderen en geven daar met intrinsieke motivatie en toewijding tijd aan. Dit onderzoek biedt inzicht in de materiële baten van de vrijwilligersprojecten. Maar juist vanwege de intrinsieke motivatie en toewijding die zo kenmerkend zijn voor veel vrijwilligers moet bij de beschouwing ook zeker in het achterhoofd worden gehouden dat de vrijwilligersprojecten naast materiële baten ook immateriële baten opleveren die met name ten goede komen aan de deelnemers. Tijd en aandacht kunnen in bepaalde situaties immers het verschil maken tussen doorzetten of afhaken.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Kwantitatieve gegevens projecten

1 Thuisadministratie Humanitas Nijmegen

Tabel B1.1 Aantal cliënten dat zich in 2010 heeft aangemeld bij het project thuisadministratie van Humanitas Nijmegen uitgesplitst naar de wijze waarop zij zijn aangemeld

	Aantal
Cliënten hebben zich zelf gemeld/via kennissen	16
Via gemeentelijke organisaties werkzaam op gebied van werk, inkomen, schuldhulpverlening	41
Welzijn/zorg/maatschappelijke organisaties	58
Anders, namelijk huisarts, uitzendbureau	3
Totaal aantal aanmeldingen	118

Tabel B1.2 Vormen van ondersteuning die Humanitas Nijmegen in 2010 geboden heeft

	Totaal aantal cliënten*
Administratie ordenen	100
Overzicht maken inkomsten/uitgaven	118
Coachen bij budgetteren	50
Aanvraag gemeentelijke schuldhulpverlening	5
Beslag op orde brengen	5
Aangifte belasting	30
Aanvragen gemeentelijke regelingen	80
Aanvragen huurtoeslag	10
Aanvragen zorgtoeslag	10
Contacten/maken van afspraken met schuldeisers**	40
Ondersteuning bij acute nood	10
Overig activiteiten	30

* Aantallen bij benadering.

2 SchuldHulpMaatje en Interkerkelijk fonds ISF

Tabel B1.3 Overzicht cliënten en activiteiten ISF in de periode 2007-2010

	2007	2008	2009	2010
Cliënten	119	123	143	227
Gesprekken	301	236	298	449
Gesprekken ISF-spreekuur	253	212	288	449
Gesprekken PBB*	14	20	40	70
Gesprekken totaal	267	232	328	519
Aantal gesprekken per cliënt	2,13	1,72	2,01	1,98
Aantal leningen	24	26	42	46
Aantal cliënten met lening		25	41	43
Giften	146	133	168	244
Aantal cliënten met gift		62	80	111
Totaal verstrekt	170	161	208	290
Doorverwezen/afgewezen	60	51	67	89

* Tot en met 2010 ondersteunde het ISF schuldenaren door middel van persoonlijke budgetbegeleiding. Vanaf 2011 is hier het project SchuldHulpMaatje voor in de plaats gekomen.

Tabel B1.4 Overzicht door ISF verstrekte leningen in de periode 2007-2011.*

	Aantal leningen	Gemiddeld bedrag (€)	Totaal bedrag (€)
Huur	42	541	22.704
NUTS	32	408	13.055
Ziektekostenverzekering	14	311	4.351
Tandarts	4	310	1.239
Medicijnen	3	140	419
Witgoed	1	506	506
Boetes	28	398	11.148
Verblijfspapieren	9	423	3.811
Levensonderhoud	32	95	3.032
Identiteitspapieren	9	122	1.097
Reiskosten	6	323	1.939
Rechtshulp	2	391	782
Diversen	32	443	14.176
Totaal	214		78.259

* Gegevens zijn verzameld tot september 2011.

Tabel B1.5 Aantal cliënten dat in 2011 is aangemeld bij het project SchuldHulpMaatje van het ISF

	Aantal
Cliënten hebben zich zelf gemeld/via kennissen	1
Via gemeentelijke organisaties werkzaam op gebied van werk, inkomen, schuldhulpverlening	16
Welzijn/zorg/maatschappelijke organisaties	3
Anders, namelijk: kerkelijke instantie	5
Onbekend	1
Totaal	26

Tabel B1.6 Aard van de problematiek van de personen die worden ondersteund door een SchuldHulpMaatje (N=26)

	%
Onvoldoende kennis van werkwijzen instanties	9
Geestelijke instabiliteit	21
Lichamelijke ziekte	14
Terugval in inkomen	13
Relatieproblemen	5
Geen of onvoldoende inzicht in financiële huishouding	8
Te hoog uitgavenpatroon	8
Problemen met schuldhulpverlener	3
Onvoldoende motivatie voor SHV	7
Overig	12

Tabel B1.7 Aard van de ondersteuning die wordt geboden door SchuldHulpMaatjes

	Aantal contactmomenten
Administratie ordenen	186
Overzicht maken inkomsten/uitgaven	20
Coachen bij budgetteren	11
Aanvraag gemeentelijke schuldhulpverlening	7
Aangifte belasting	2
Aanvragen gemeentelijke regelingen	6
Aanvragen huurtoeslag	2
Aanvragen zorgtoeslag	1
Contacten/maken van afspraken met schuldeisers**	26
Ondersteuning bij acute nood	13
Overig	31

3 Leger des Heils Korps Emmen

Tabel B1.8 Aantal cliënten dat in 2010 het inlooppreekuur bezocht heeft uitgesplitst naar de wijze waarop zij zijn aangemeld

	Aantal
Via eigen uitgiftepunt voedselbank	91
Cliënten hebben zich zelf gemeld/via kennissen	60
Via gemeentelijke organisaties werkzaam op gebied van werk, inkomen, schuldhulpverlening	12
Welzijn/zorg/maatschappelijke organisaties	89*
Totaal	252**

* Hiervan hebben zich 66 aangemeld via de Stichting Leger des Heils, Welzijns- & Gezondheidszorg (W&G).

** De cijfers in deze tabel hebben betrekking op alle personen die het inlooppreekuur van het Leger des Heils bezocht hebben. Slechts bij 126 van hen is er een dossier aangemaakt omdat er sprake was van schuldenproblematiek. Tien personen worden intensief begeleid door een maatje.

Tabel B1.9 Aard van de ondersteuning die is geboden door het Leger des Heils Emmen in 2010

Hoofdactiviteit/Vorm van ondersteuning	Aantal personen
Administratie ordenen	10
Overzicht maken inkomsten/uitgaven	10
Coachen bij budgetteren	10
Aanvraag gemeentelijke schuldhulpverlening	3
Aanvragen gemeentelijke regelingen	100
Contacten/maken van afspraken met schuldeisers	25
Ondersteuning bij acute nood	8
Overige activiteiten in het kader van begeleiden cliënten tot financiële zelfredzaamheid al dan niet met hulp van andere organisaties, namelijk...	160

Tabel B1.10 Crisisinterventies door vrijwilligers van het Leger des Heils Emmen in 2010

Aantal keren dat vrijwilligers contact gehad hebben met een woningcorporatie om huisuitzetting te voorkomen	7*
Aantal keren dat vrijwilligers contact gehad hebben met een energiemaatschappij om afsluiting te voorkomen	5**
Aantal keren dat vrijwilligers geconstateerd hebben dat het beslag niet goed gelegd was en dit vervolgens hebben laten corrigeren	2
Aantal keren dat vrijwilligers het stopzetten van een zorgverzekering hebben voorkomen	3
Aantal keren dat door tussenkomst van een vrijwilliger een dwangbevel ingetrokken is	2

* In vier gevallen is de huisuitzetting daadwerkelijk voorkomen.

** In alle vijf de gevallen is het gelukt om afsluiting te voorkomen.

BIJLAGE 2

Subsidiekader ministerie van SZW



Subsidiekader vrijwilligers schuldhulpverlening

29 maart 2010

1. Aanleiding

Op 13 oktober 2009 heeft de Tweede Kamer een motie van het lid Ortega-Martijn aangenomen, waarmee de regering wordt gevraagd extra middelen ter beschikking te stellen aan landelijke vrijwilligersorganisaties, die in samenwerking met gemeenten en/of professionele schuldhulporganisaties projecten starten die het ondersteunende "werk" van vrijwilligers bij schuldhulpverlening bevorderen en daarmee de effectiviteit van schuldhulpverlening verbeteren.

Op 8 oktober 2009 heeft staatssecretaris Klijnsma de Tweede Kamer toegezegd daarvoor in totaal € 5 miljoen beschikbaar te stellen. Deze middelen komen in 2010 en 2011 beschikbaar.

2. Vrijwilligers in de schuldhulpverlening

Op dit moment zijn vrijwilligers al op verschillende plekken actief in de keten van schuldhulpverlening. Hierbij gaat het grosso modo om de volgende activiteiten:

- individueel financieel advies en verwijzing;
- collectieve advisering en voorlichting;
- budgetbegeleiding;
- algemene begeleiding (buddy's);
- op orde brengen van de financiële administratie;
- budgetbeheer (overname van (delen van) financiële administratie);
- intakegesprekken schuldhulpverlening.

Breed wordt erkend dat het werk van de vrijwilligers een welkome aanvulling vormt op het werk van de professionele hulpverlening. Mede daarom vinden Tweede Kamer en kabinet het wenselijk dat het werk van de vrijwilligers verder bevorderd wordt.

Desondanks moet aangetekend worden dat er in de praktijk sprake is van diverse knelpunten:

- vrijwilligers worden te nauw betrokken bij de problemen van de cliënt;
- er is onvoldoende verwijzing naar de professionele hulpverlening;
- vrijwilligers onderkennen onvoldoende hun grenzen;
- het ontbreken van voldoende financiële kennis en kennis van de sociale kaart;
- het ontbreken van de juiste vaardigheden;
- incidenteel is er sprake van fraude.

Deze knelpunten dragen het risico in zich dat de inzet van de vrijwilliger in incidentele gevallen contraproductief is aan een effectieve aanpak van het schuldenprobleem.

3. Doel subsidieverlening

Het doel van de motie Ortega is breed geformuleerd. Het primaire doel van de motie is het bevorderen van het ondersteunende "werk" van vrijwilligers bij schuldhulpverlening en daarmee het verbeteren van de effectiviteit van schuldhulpverlening. Gezien de overweging van de motie, is het mede de bedoeling dat de samenwerking tussen vrijwilligers en de professionele hulpverlening verbeterd wordt.

Hieruit vloeit voort dat de middelen die voor de uitvoering van de motie zijn vrijgemaakt in ieder geval ten goede moeten komen aan het werk van de vrijwilligers zelf. Dit wordt uitgewerkt in paragraaf 5.



Naast deze rechtstreekse ondersteuning vult het kabinet de motie zo in, dat de bevordering van het werk van de vrijwilligers niet beperkt blijft tot de werkgebieden van de subsidie-ontvangende organisaties ten aanzien van de activiteiten van de vrijwilligers zelf. Het is in het kader van de verbetering van de kwaliteit van de schuldhulpverlening van belang dat de kennis en ervaring die met de projecten wordt opgedaan verspreid wordt onder de gemeenten en andere bij schuldhulpverlening betrokken organisaties.

Een deel van de middelen zal gebruikt worden om de ervaringen van de projecten te bundelen en te verspreiden en eventueel nader onderzoek uit te laten voeren. Daarvoor is het nodig dat de subsidie-ontvangende organisaties bereid zijn hun ervaringen te delen, en de daarvoor benodigde informatie ter beschikking stellen.

Het is daarom van belang dat er antwoord komt op de volgende vragen:

- Op welke activiteiten binnen de hele keten van schuldhulpverlening kunnen vrijwilligers ingezet worden? En welke niet?
- Afbakening van rollen tussen vrijwilligers en professionele hulpverlening: hoe verhouden die zich tot de professionele hulpverlening, welke afspraken zijn daarvoor nodig?
- Welke toerusting hebben vrijwilligers nodig om optimaal in die rol hun 'werk' te doen, en wie moet daarbij een rol spelen?

4. Verdeling subsidie

Er is € 5 miljoen beschikbaar voor de uitvoering van de motie. Een klein deel van de middelen zal gebruikt worden om de ervaringen van de projecten te bundelen en te verspreiden. Hiervoor wordt € 100.000 gereserveerd.

Voor de overige € 4.900.000,- wordt een vastgestelde lijst van landelijke organisaties uitgenodigd om projectvoorstellen in te dienen.

Er zal een maximumbedrag per organisatie gelden van € 350.000. Hiermee wordt gewaarborgd dat kleinere organisaties vergelijkbare kansen krijgen als de grote, professionele organisaties.

5. Te subsidiëren activiteiten

Gelet op de brede doelstelling komen de volgende activiteiten voor subsidiëring in aanmerking:

- het organiseren van activiteiten door vrijwilligers als onderdeel van schuldhulpverleningstrajecten;
- Het organiseren van preventie-activiteiten door vrijwilligers;
- Het bevorderen van de deskundigheid en vaardigheden van de vrijwilligers.
- Het opzetten van effectieve samenwerking tussen vrijwilligers en de professionele hulpverlening. Hieronder wordt verstaan hulpverlening die gemeente zelf biedt, alsook de hulpverlening door organisaties waarmee de gemeente in het kader van schuldhulpverlening samenwerkt.
- Het inhuren van externe expertise ten behoeve van bovengenoemde activiteiten.



6. Subsidievoorwaarden

De volgende voorwaarden worden aan de subsidieverlening verbonden:

Inhoudelijk

- De projecten worden in samenwerking met één of meer gemeenten opgesteld en uitgevoerd. In de schuldhelpverlening hebben de gemeenten de regie. Die betrokkenheid zal moeten blijken uit een verklaring van de gemeente dat het project in samenwerking met de gemeente wordt opgezet en uitgevoerd;
- Alleen de onder paragraaf 5 genoemde activiteiten komen voor subsidiëring in aanmerking.
- De subsidie mag niet gebruikt worden voor instituutsfinanciering

Proces

- Maximum subsidie per organisatie. Uitgaande van het aantal organisaties en de totaal beschikbare hoeveelheid middelen bedraagt het maximumbedrag per organisatie € 350.000.
- De projecten kennen een duur van maximaal 12 maanden (in 2010 en 2011). De projecten starten niet later dan 1 augustus 2010.
- Aan de subsidiëring kunnen geen rechten worden ontleend voor vervolgfianciering;
- De subsidie-ontvangers verklaren zich bereid:
 - o mee te werken aan evaluatie-onderzoek gedurende de loop van de projecten;
 - o tot het bijwonen van een tussentijdse bijeenkomst van alle subsidie-ontvangers;
 - o de benodigde informatie te verstrekken.
- 80% van de subsidie wordt bij voorschot beschikbaar gesteld: 50% in 2010 en 30% in 2011. De resterende 20% wordt beschikbaar gesteld na goedkeuring van de financiële verantwoording.
- Afgerekend wordt op basis van werkelijk gemaakte kosten, op basis van een financiële einddeclaratie, met accountantsverklaring.

7. Uit te nodigen organisaties

De volgende organisaties worden uitgenodigd een projectvoorstel in te dienen:

Stichting Christelijke Schuldpreventie (SCS)	Humanitas
Ihsan	Leger des Heils
ICCO/Kerk in actie	Vluchtelingenwerk Nederland
Landelijk Katholiek Diaconaal Beraad	Nibud
Evangelische Alliantie	Nederlandse Rode Kruis
Vincentius Vereniging	ANBO
Samen Kerk in Nederland	PCOB



8. Tekst motie-Ortega

Gewijzigde Motie Ortega-Martijn (24515, nr. 166)

De Kamer,
gehoord de beraadslaging,
overwegende, dat schuldhulpverlening in deze tijd van economische crisis
belangrijk is;
overwegende, dat vrijwilligersorganisaties een belangrijke rol kunnen spelen
bij hulp aan mensen die in financiële problemen zijn gekomen of dreigen te
komen;
overwegende, dat een goede samenwerking tussen deze organisaties en
professionele schuldhulporganisaties en gemeenten noodzakelijk is;

verzoekt de regering om van de 130 mln. extra middelen voor
schuldhulpverlening een substantieel deel beschikbaar te stellen voor
landelijke vrijwilligersorganisaties, die in samenwerking met gemeenten en/of
professionele schuldhulporganisaties projecten starten die het ondersteunende
"werk" van vrijwilligers bij schuldhulpverlening bevorderen en daarmee de
effectiviteit van schuldhulpverlening verbeteren,
en gaat over tot de orde van de dag.

BIJLAGE 3

Overzicht projecten

Er zijn veertien organisaties, de zogenoemde Ortega-organisaties, die van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de tijdelijke projectsubsidie kregen. Dertien van hen hebben gezamenlijk opdracht gegeven voor het onderzoek naar het rendement van vrijwilligersprojecten. Het gaat om de volgende organisaties:

- SchuldHulpMaatje een projectalliantie van Kerk In Actie (PKN); Landelijk Katholiek Diaconaal Beraad; Evangelische Alliantie; Migrantkerken-Samen Kerk in Nederland (SKIN); Vincentius Vereniging Nederland; Protestants Christelijke Ouderen Bond (PCOB)
- ANBO
- Humanitas
- Rode Kruis Utrecht
- SCS
- VluchtelingenWerk Nederland
- Leger des Heils
- Stichting Ihsan

De voorliggende bijlage bevat van alle organisaties een korte omschrijving van de activiteiten die zij verrichten c.q. de vrijwilligersprojecten die zij hebben opgezet in 2010-2011.

1 VluchtelingenWerk Zuid & Oost Gelderland

VluchtelingenWerk Zuid- & Oost-Gelderland (VZOG) is een van de dertien regionale afdelingen van VluchtelingenWerk Nederland die hebben geparticipeerd in het project Schuldhulpverlening, waarin vrijwilligers vluchtelingen preventief begeleiden op het gebied van financiën en ondersteuning bieden bij het oplossen van schulden.

Uitgangspunten

Voorkomen is beter dan genezen. Door voorlichting en begeleiding door getrainde vrijwilligers worden schulden bij vluchtelingen zo veel mogelijk voorkomen. Indien nodig zorgt VZOG voor begeleiding naar schuldhulpverleningsinstanties. Vluchtelingen zijn na voorlichting en begeleiding financieel zelfredzaam of toegeleid naar schuldhulpverlening. VZOG sluit aan bij gemeentelijke instanties.

Werkzaamheden

Voorzieningenchecks: De voorzieningencheck bestaat uit een checklist met verschillende sociale voorzieningen waarvan de begeleider samen met de

cliënt naloop om te zien of hij of zij daar recht op heeft. Inzicht in de administratie is hiervoor noodzakelijk, dus ordenen de vrijwilliger en de cliënt gezamenlijk de thuisadministratie. Vervolgens worden alle voorzieningen waar iemand recht op heeft volgens de check daadwerkelijk aangevraagd. Rondom één voorzieningencheck heeft een begeleider meerdere afspraken met de betreffende cliënt, zowel thuis als op kantoor bij VZOG.

Budgetcursussen: De begeleiders verwijzen cliënten door naar budgetcursussen van de Gemeentelijke Krediet Bank en een andere lokale partij.

Geldmaatje: Als alternatief voor de groepsgewijze benadering van de budgetcursussen zet VZOG geldmaatjes in die een-op-een voorlichting en begeleiding bieden op het gebied van financiën. De geldmaatjes hebben gemiddeld eens per twee weken drie tot vier uur per keer contact met een cliënt.

Verwijzing naar schuldhulpverlening/schuldsanering: Indien cliënten problematische schulden hebben worden zij door de vrijwilliger begeleid naar schuldhulp- of schuldsaneringstrajecten. Sinds het opzetten van dit project wordt VZOG ook meer betrokken bij de ketensamenwerking van de gemeente Nijmegen op het gebied van schuldhulpverlening.

Wie helpen we?

In dit project richt VluchtelingenWerk zich met name op *nieuwkomers* (vluchtelingen die zich vanuit een asielzoekerscentrum met een verblijfsstatus nieuw in de gemeenten vestigen), maar ook voor bestaande cliënten worden activiteiten op het gebied van schuldhulpverlening ingezet.

Registratie voor vroegsignalering

In het cliëntvolgsysteem (VVS) worden activiteiten die vrijwilligers met cliënten ondernemen op het gebied van armoedebestrijding en schuldhulpverlening weergegeven. Daarbij kan de financiële zelfredzaamheid van de vluchteling gevolgd worden en kan vroegtijdig gesignaleerd worden of vluchtelingen onder de armoedegrens zitten.

Bevorderen deskundigheid vrijwilligers

VZOG leidt de vrijwillige begeleiders op in schuldhulpverlening. Een sociaal juridisch medewerker werkt de nieuwe vrijwilligers in en traint hen in het afnemen van voorzieningenchecks. Er wordt ook gebruikgemaakt van cursusmateriaal van het Nibud toegespitst op de doelgroep, en door andere regio's en het Landelijk Bureau van VluchtelingenWerk beschikbaar gestelde kennis over schuldhulpverlening voor vluchtelingen.

Aansluiten bij schuldhulpverleningsinstanties

Met de gemeente en enkele andere partijen die schuldhulpverlening bieden heeft VZOG afspraken voor samenwerking gemaakt in de vorm van doorverwijzing. Een onderlinge taakverdeling is duidelijk afgesproken. VZOG is in Nijmegen inmiddels vast onderdeel van de gemeentelijke werkgroep Ketensamenwerking Schuldhulpverlening. Deze aansluiting bij andere partijen

in het veld maakt de hulpverlening aan vluchtelingen met financiële problemen effectiever.

2 Rode Kruis Utrecht

Het Haagse Rode Kruis en het Rode Kruis Utrecht Midden hebben beide een project Eerste Hulp bij Administratie (EHBA) waarin deskundige en getrainde vrijwilligers mensen thuis helpen bij hun financiële/administratieve problemen.

Uitgangspunten

De hulp van het Rode Kruis is tijdelijk. In principe wordt een cliënt maximaal een jaar geholpen. Na dit jaar is het resultaat dat de administratie op orde is en dat de cliënt weer de regie over de eigen administratie voert; zelfstandig of met hulp van loketten of het eigen sociale netwerk.

Werkzaamheden

- Ordenen: openen van post, weggooien van reclame, op stapeltjes leggen van belangrijke informatie, in mappen en ordners stoppen van belangrijke stukken.
- Budgetteren: een overzicht maken van inkomsten en uitgaven, balans aanbrengen tussen inkomsten en uitgaven, helpen met bezuinigen.
- Helpen bij inkomensverruimende maatregelen: gebruikmaken van toeslagen, kwijtscheldingen et cetera.
- Begeleiden naar schuldsanering en bij 'eenvoudige' schulden helpen met wegwerken.
- Ondersteunen/begeleiden bij contacten richting financiële dienstverlening; sociaal raadswerk, rechter, advocaat, schuldhulpverlener et cetera.

Wie helpt het Rode Kruis Utrecht?

Veel mensen kunnen hulp gebruiken bij hun administratie, maar het Rode Kruis kan niet iedereen helpen. Daarom zijn er criteria waaraan cliënten moeten voldoen:

- wonen in het werkgebied van het Rode Kruis Utrecht Midden of Den Haag;
- tijdelijk niet in staat zijn om de administratie op orde te brengen en te houden;
- niet in staat zijn om naar een loket of spreekuur te gaan, of daar niet worden geholpen;
- redelijk Nederlands spreken en begrijpen;
- niemand in de buurt hebben die hierbij kan helpen en/of bij geen andere (welzijns)organisatie terecht kunnen.

Digitaal Portaal

Vrijwilligers EHBA werken voor een groot deel binnen het digitale EHBA portaal. Dit is onder andere de plaats waar de werkverslagen en de monitor moeten worden ingevoerd. Iedere vrijwilliger krijgt bovendien via het portaal toegang tot het dossier van zijn of haar (aspirant) cliënt.

Werkverslagen schrijven

Vrijwilligers schrijven van hun bezoeken aan de cliënt werkverslagen die ze invoeren in het Digitaal Portaal. De coördinator leest alle werkverslagen en kan, waar nodig, inspelen op zaken die daar genoemd worden. Bovendien is het belangrijk om het aantal uren aan te geven dat vrijwilligers hun werk doen om zicht te krijgen op de relatie tussen inzet en effect. Een andere reden voor het rapporteren is dat, als het nodig is, eventueel iemand anders het werk kan overnemen.

Monitor

De monitor is een coachingsinstrument voor de EHBA-vrijwilliger om de vooruitgang van de cliënt te bespreken en bij te houden. Voor het Rode Kruis is het een middel om te zien of we als hulporganisatie zinnig bezig zijn. In de monitor worden op vijf thema's (orde, inkomen, budget, schulden en zelfredzaamheid) concrete activiteiten benoemd. Bij de start neemt de vrijwilliger met de cliënt door wat al goed gaat en waar hij/zij verbetering wil. Door deze oefening vervolgens na vijf en elf maanden te herhalen, worden de vorderingen bijgehouden.

3 Armoedebestrijding en schuldhulpverlening IHSAN**Doel en activiteiten**

IHSAN voert een landelijk project 'armoedebestrijding en schuldhulpverlening' uit om het vrijwilligerswerk op dit terrein met name onder moslims te bevorderen en ondersteunen. Het project bestaat uit een aantal activiteiten:

- cursussen en trainingen met up-to-date informatie voor vrijwilligers die actief (willen) zijn op het terrein van schuldhulpverlening en die spreekuren willen gaan draaien;
- een infomarkt over armoedebestrijding en schuldhulpverlening voor islamitische organisaties (moskeeën, jongeren- en vrouwenorganisaties) en professionals;
- cursussen en trainingen voor kaderleden van moskeebesturen en aanverwante organisaties ter ondersteuning van het werven en behouden van vrijwilligers;
- regionale manifestaties en een landelijke dag in het teken van vrijwillige inzet voor armoedebestrijding;
- een website met informatie over armoedebestrijdingprojecten, links naar vrijwilligersorganisaties en suggesties voor samenwerking met maatschappelijke instellingen op dit terrein.

Bestrijding van armoede onder moslims

Daar waar autochtone huishoudens een kans van een kleine 8 procent hebben om weinig te verdienen, hebben allochtone huishoudens hiertoe bijna dertig procent kans. Voor sommige niet-westerse groepen is dit nog minder gunstig. Zo hebben bijvoorbeeld Marokkanen 32 procent kans om tot de minima te behoren. Armoede komt ook veel voor bij nieuwe groepen migranten, zoals Somaliërs en Irakezen.

Veel moslims doen bij financiële problemen allereerst een beroep op familie en naaste vrienden. Familie en vrienden zijn vaak zeer loyaal naar hun naasten en helpen graag. Echter, als familie en vrienden zelf ook financiële problemen ondervinden dan zijn deze netwerken snel overvraagd. Dit heeft als gevolg dat het netwerk overspannen raakt, waardoor problemen zich aan het zicht onttrekken.

Uitgangspunten

IHSAN bevordert de betrokkenheid van moslims bij maatschappelijke kwesties en stimuleert en ondersteunt hun vrijwillige inzet. Om moslims aan te zetten tot vrijwillige maatschappelijke inzet, wil IHSAN meer bekendheid geven aan het islamitische gedachtegoed op het terrein van sociaal denken en handelen, en hen aanspreken op islamitische kernwaarden zoals rahma (barmhartigheid), adjr (het je inzetten voor de ander zonder daarvoor een tegenprestatie te verwachten) en mas'uliya (verantwoordelijkheid).

Het is de bedoeling dat de activiteiten van de vrijwilligers niet alleen gericht zijn op zorg voor leden van de moslimgemeenschap, maar ten goede komen aan de samenleving als geheel.

Ondersteuning moskeeën en aanverwante organisaties

Nederland telt zo'n 475 moskeeën en ruim 500 daaraan verwante vrouwen-, ouderen-, jongeren- en studentenverenigingen. Uit onderzoek van IHSAN in 2010 blijkt dat bij al deze organisaties honderden vrijwilligers betrokken zijn. Moskeeën en aanverwante organisaties hebben, in tegenstelling tot kerkelijke organisaties, geen geïnstitutionaliseerd karakter als het op armoedebestrijding aankomt. Veel van de hulp die plaatsvindt binnen islamitische organisaties is incidenteel van aard. Behalve met de islamitische feestdagen, dan vindt er wel degelijk een zeer gestructureerde vorm van hulpverlening voor armen plaats. Moskeeën verschillen wel sterk in de frequentie en de vorm waarin zij armoede bestrijden.

IHSAN wil zelforganisaties van moslims helpen om meer vrijwilligers te werven die actief zijn op het terrein van armoedebestrijding en schuldhelpverlening. IHSAN wil tevens helpen om de maatschappelijke vrijwillige inzet van moslimjongeren beter zichtbaar te maken. IHSAN zet zich ook in brede zin actief in voor een beter imago en meer draagvlak voor vrijwilligerswerk in moslimkringen.

4 Stichting Christelijke Schuldhulppreventie

Doel en doelgroep van de project

Het toerusten van vrijwilligers en diaconieën van kerken met als doel dat er verbetering komt in de samenwerking tussen de diaconieën en de vrijwilligers van kerken, de burgerlijke gemeenten en de professionele schuldhulpverlening door middel van het bouwen van diaconale platforms.

Inleiding op probleem en vraagstelling:

Van oudsher hebben kerken veel gedaan aan armoedebestrijding en schuldproblematiek. Sinds het midden van de vorige eeuw heeft de overheid deze taak naar zich toegetrokken en is deze primair verantwoordelijk voor inkomenszaken, waaronder schuldhulpverlening. Professionele schuldhulpverleners leveren voornamelijk techniek (schuldbemiddeling en inkomensbeheer).

De rol van de kerken is daardoor echter nog niet uitgespeeld. Nog steeds werkt de kerk aanvullend, daar waar nood is en overheidsregelingen ontoereikend zijn of niet tijdig kunnen worden verkregen. De kerken voorzien vooral in het leveren van vrijwillige hulp en van zorg op maat in de vorm van 'omzien naar de naaste (in nood)'.

Probleem- en vraagstelling

De vrijwilligers en diaconieën van de kerken hebben nog onvoldoende kennis en kunde om (potentiële) financiële problemen bij hun leden en anderen waarmee zij in aanraking komen preventief te signaleren. Ook met de probleemsituaties zelf weten ze onvoldoende om te gaan, waarbij de samenwerking met de professionele schuldhulpverlening vanuit instanties en gemeenten over het algemeen zeer moeizaam tot stand komt. Daarbij spelen een aantal vragen, zoals:

1. Hoe werkt de professionele schuldhulpverlening?
2. Waarom integrale schuldhulpverlening?
3. Hoe kunnen (vrijwilligers van) kerken worden betrokken bij het thema schuldhulpverlening en -preventie?
4. Wat is de taak van de kerken?
5. Waar ligt de grens tussen vrijwillige en professionele schuldhulpverlening?
6. Over welke kwaliteiten (kennis en vaardigheden) dient een vrijwilliger in het kader van de schuldhulpverlening en -preventie te beschikken?
7. Wat zijn de sterke en zwakke punten van vrijwilligers en professionals en hoe kunnen de capaciteiten van beide worden benut ten bate van de cliënt?
8. Welke valkuilen komen kerken tegen en hoe kunnen deze worden gemedend?
9. Op welke wijze worden vrijwilligers professioneel ondersteund?
10. Welke preventieactiviteiten kunnen worden ingezet?

Omschrijving van de aanpak

1. Het, in samenwerking met en namens de gemeenten, organiseren van zogenaamde startbijeenkomsten en uitleg van de werking van het zogenoemde 3-fasenmodel.
2. Het organiseren van een diaconaal platform per gemeente en beschikbaarstelling van een sociale/diaconale kaart (Sodiak).
3. Cursus voor leidinggevend (veelal diaconieën) inzake het thema schuldhulp (bewustwording, preventie, signaleren, inventariseren, analyseren en doorverwijzen) en het maken van een beleidsplan voor kerken.
4. Organiseren van een diaconaal jaar in de kerkelijke gemeente.
5. Aanbod van middelen en preventiemogelijkheden.
6. Het maken van een elektronische sociaal-diaconale kaart (Sodiak) i.s.m. andere organisaties, zoals Saron Zorg & Dienstverlening. Hiermee wordt integrale hulpverlening bevorderd.

Resultaten:

Betere samenwerking en communicatie tussen gemeenten, schuldhulpverlening en kerken en verbetering van de continuïteit en de kennis van (vrijwilligers van) kerken, door hun te leren:

1. hoe de professionele schuldhulpverlening werkt;
2. welke middelen de gemeente heeft om lage inkomens te ondersteunen;
3. welke (lokale) organisaties bij schuldhulpverlening zijn betrokken en wat de rol is van deze organisaties;
4. wat integrale schuldhulpverlening inhoudt en hoe dit georganiseerd kan worden;
5. waar de kerk professionele ondersteuning en info kan vinden en krijgen;
6. wat de taak is van de kerk, welke valkuilen er zijn en hoe en wanneer de kerk moet doorverwijzen volgens het zogenoemde 3-fasenmodel;
7. waarom een cliënt gebaat is bij twee soorten hulp: hulp van een professionele schuldhulpverlener en van een vrijwilliger (buddy);
8. hoe je preventie kunt organiseren (voor, tijdens en na een schuldhulptraject); pilot spreekuur budgethulp vanuit kerk.

Het gevolg hiervan zal (moeten) zijn dat de potentiële cliënt sneller wordt opgemerkt (signalering), dat, als deze is opgemerkt, hij of zij goed wordt voorgesorteerd bij de professionele schuldhulpverlening (de begeleide cliënt heeft bijvoorbeeld een compleet schuldoverzicht bij zich op het intakegesprek) en dat door preventie minder mensen in financiële problemen terecht komen. Dit alles komt een snelle(re) hulpverlening ten goede, werkt preventief en is bovendien kostenbesparend.

5 ANBO

ANBO is de grootste onafhankelijke belangen- en emancipatieorganisatie voor senioren in Nederland en spreekbuis voor bijna 400.000 aangesloten senioren.

ANBO heeft 15 gewesten en 420 lokale afdelingen die, naast de sociale activiteiten en diverse bijeenkomsten voor haar leden, druk bezig zijn met belangenbehartiging. Tevens biedt ANBO aan talloze vrijwilligers de mogelijkheid om hun vrije tijd op een nuttige en betekenisvolle wijze te besteden.

Uitgangspunten

Het doel van het project Financiën in Balans is om ANBO-leden die graag een bijdrage leveren aan het in balans krijgen en houden van de huishoudfinanciën, drie activiteiten te bieden:

- vroegsignalering van financiële problemen en (verborgen) armoede bij senioren;
- thuisadministratie bij mensen met en zonder schulden;
- ondersteuning van de gemeentelijke schuldhulpverlening en nazorg.

Hiermee wil ANBO tevens een bijdrage leveren aan de financiële zelfredzaamheid van mensen en het verlagen van het aantal hulpvragen bij de professionele schuldhulpverlening.

Vroegsignalering

Vrijwilligers worden getraind in het herkennen van signalen en kenmerken van (verborgen) armoede en (beginnende) schuldenproblematiek, het bespreekbaar maken hiervan, de minimale benodigde budgettaire ruimte en mogelijkheden voor doorverwijzen.

Deze vroegsignalering kan ook uitgevoerd worden door ANBO-leden die niet als vrijwilliger betrokken zijn bij trajecten en/of andere activiteiten in het kader van het project Financiën in Balans.

Thuisadministratie, ondersteuning gemeentelijke schuldhulpverlening en nazorg

Naast vroegsignalering heeft de ANBO het afgelopen jaar diverse projecten opgezet waarin een aantal vrijwilligers ondersteuning biedt aan mensen met financiële problemen. De ANBO-leden hebben allemaal de door het Nibud ontwikkelde trainingen gevolgd. Het accent van de activiteiten kan per project lokaal erg verschillen. Er zijn projecten die zich primair richten op thuisadministratie, terwijl in andere situaties primair wordt voorzien in nazorg aan mensen die 'klaar' zijn met een gemeentelijk traject schuldhulpverlening. Voor alle door ANBO opgezette projecten geldt dat er nauwe samenwerking is tussen de ANBO-afdeling en de gemeente c.q. de schuldhulpverlenende organisaties die in een gemeente actief zijn.

Inbedding en uitrol

ANBO heeft het project Financiën in Balans inmiddels ingebed in haar ANBO-academie en is een samenwerking aangegaan met het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie. Vanuit de ANBO-academie zijn de trainingen Vroegsignalering, Grip op Geld krijgen, Inzicht in het veld van de Schuldhulpverlening, Sociale Vaardigheden en de themabijeenkomsten Voorliggende Voorzieningen, Actualiteiten op het gebied van de schuldhulpverlening en Ethische dilemma's op te vragen door zowel ANBO-afdelingen en -gewesten, maar ook door diverse andere geïnteresseerde partijen. Samen met het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie worden alle vrijwilligers lokaal ingezet, maar kunnen ook alle hulpvragers lokaal worden geholpen.

Voor meer informatie:

www.anbo.nl/schuldhulpverlening

email: fib@anbo.nl

ANBO, Christa van de Ven, projectleider

Postbus 18003

3501 CA Utrecht

Tel: 030-2330078 / 030-2330074

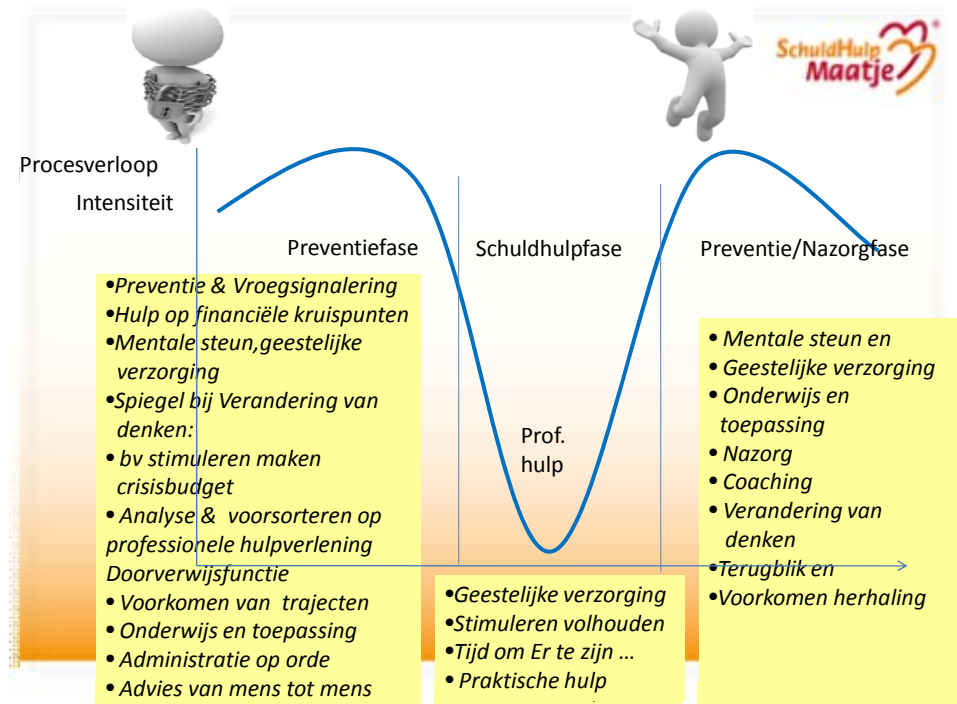
6 SchuldHulpMaatje

SchuldHulpMaatje is een gezamenlijk project, verankerd in het netwerk van alle Christelijke kerken: Kerk In Actie, het Landelijk Katholiek Diaconaal Beraad (LKDB), de Evangelische Alliantie, SKIN-Migrantenkerken, de Vincentius Vereniging Nederland, de Protestants Christelijke Ouderen Bond (PCOB) en vier christelijke stichtingen voor schuldpreventie, schuldhulp en financieel advies: Modus Vivendi (NEN8048), De Budgetteer (NEN8048), Bos Consulting en Crown Financial Ministries, een schuldpreventie in 80 landen.

SchuldHulpMaatje is een totaal netwerkaanpak . Momenteel (eind 2011) met circa 1000 maatjes in meer dan 40 Burgerlijke Gemeenten in Nederland werkzaam. Vaak werken ze in combinatie met voedselbanken, inloophuizen, noodfondsen en allerlei laagdrempelige initiatieven voor hulp. Samen Lukt 't is het adagium. Het (beeld)merk SchuldHulpMaatje© is beschermd om betrouwbaarheid te garanderen.

Een SchuldHulpMaatje is een goed getrainde, gecertificeerde vrijwilliger die werkt vanuit een lokale, diaconale, vrijwilligersorganisatie. Hij of zij geeft preventief hulp aan mensen (preventiefase), biedt ondersteuning aan mensen die een traject van schuldhulp doorlopen (schuldhulpfase) en geeft nazorg wanneer de schuldhulp is afgerond (nazorgfase). De curve hieronder geeft de mogelijke maatjesrol tijdens het schulden procesverloop aan. In de schuldhulpfase richt het maatje zich het meest op het aanwezig zijn. De activiteiten van het maatje ondersteunen de inzet van de lokale professionele instellingen en organisaties.

Werkzaamheden vinden plaats in onderlinge overeenstemming met de lokale overheid. Jaarlijks worden maatjes gehercertificeerd.



SchuldHulpMaatje werkt altijd aanvullend op het werk van de professionele schuldhulpverlening en is gericht op het gezamenlijk resultaat. Een SchuldHulpMaatje is er voor iedereen, ongeacht identiteit, ras, geloofskeuze of geslacht.

Voor meer informatie :

Website: over het project en de aanpak www.schuldhelpmaatje.nl

Website: voor mensen met vragen over schulden en financiële problemen www.uitdeschulden.nu

E-mail : info@schuldhelpmaatje.nl

Adres:

SchuldHulpMaatje Nederland

Flevoweg 13

2318 BZ Leiden

Tel : 071- 2000100

7 Humanitas

Humanitas Thuisadministratie stelt zich ten doel om samen met de deelnemer de (financiële) administratie overzichtelijk en op orde te krijgen en te houden, zodat de deelnemer weer zelfstandig verder kan en te voorkomen dat de deelnemer dieper in de schulden raakt en in de schuldhulpverlening terecht komt.

Het project is gericht op preventie en werkt samenwerking met andere instanties in de hand door orde en overzicht te creëren om snelle overdracht naar eventuele schuldhulpverlening mogelijk te maken.

Doel

In 2011 is het doel om 5651 deelnemers te ondersteunen, 1617 vrijwilligers in te zetten en 90 werkgroepen Thuisadministratie te creëren. Er bestaan nu 72 werkgroepen Thuisadministratie in verschillende gemeenten.

Waarom Thuisadministratie?

De toenemende armoede- en schuldenproblematiek in Nederland, mede als gevolg van de kredietcrisis en de toenemende werkloosheid, hebben ertoe geleid dat de vraag naar ondersteuning bij het ordenen van de administratie snel groeit en vaak ook acuter is. Door het aanbieden van Thuisadministratie worden mensen geholpen met het ordenen van hun administratie. Ook kunnen mensen worden doorverwezen vanuit andere instanties, zoals sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, bureau voor Schuldhulpverlening e.a.

In april/mei 2011 is er onderzoek gedaan door de Universiteit van Tilburg. Dit onderzoek onderzocht de effecten van de hulpverlening in de thuisadministratieprojecten van Humanitas.

De resultaten van het onderzoek spreken voor zich:

- het programma Thuisadministratie heeft een statistisch bewezen positief effect op de deelnemers;
- deelnemers voelen zich geholpen;
- deelnemers hebben een grotere mate van zelfredzaamheid ontwikkeld;
- deelnemers zijn erg tevreden met de ondersteuning geboden door vrijwilligers van Humanitas.

Hoe werkt thuisadministratie?

Na de aanmelding volgt een kennismaking/intake, in deze kennismaking worden er afspraken gemaakt over het vervolgtraject:

1. Korte intensieve trajecten: de deelnemer wordt ondersteund om zijn administratie weer in orde te brengen waarna hij zelfstandig verder kan.
2. Tijdelijke ondersteuning: de deelnemer brengt samen met de vrijwilliger zijn financiële administratie weer in orde en leert het zelfstandig bij te houden.
3. Ondersteuning voor onbepaalde tijd: Humanitas helpt met het zoeken naar een oplossing voor blijvende ondersteuning.
4. Nazorg aan mensen die uit een schuldhulpverleningstraject of ander traject komen.

5. Begeleiding/doorverwijzing van de deelnemer naar de schuldhulpverlening of andere organisatie.

De vrijwilligers krijgen een basistraining van vier dagdelen. De bijscholing bestaat uit terugkombijeenkomsten van één keer in de zes à acht weken en uit themabijeenkomsten. De vrijwilligers schrijven regelmatig een kort terugkoppelingsverslag aan de coördinator.

Zowel in de training als in de terugkombijeenkomsten wordt aandacht besteed aan signalering van problemen. Mochten er andere problemen gesignaleerd worden, dan wordt dit met de coördinator besproken. Samen maken zij een plan hoe hiermee om te gaan. Het kan zijn dat de vrijwilliger/coördinator in gesprek gaat met de deelnemer en/of dat afgesproken wordt dat er een doorverwijzing moet komen naar een andere (hulpverlenings)organisatie.

8 Leger des Heils korps Emmen ³⁰

Inleiding

Korps Emmen van het Leger des Heils richt zich vanuit haar kerkelijke betrokkenheid gedurende vele jaren op mensen aan de onderkant van de samenleving. In algemene zin kan worden gesteld dat Korps Emmen functioneert als een ontmoetingsplaats voor mensen uit de buurt en de brede omgeving. Het project wordt landelijk uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de leiding van het Kerkgenootschap Leger des Heils te Almere. Een projectorganisatie is opgezet met een stuurgroep vanuit verschillende disciplines. De Veldcoördinator landelijk project Schuldhulpverlening is tevens de eindverantwoordelijke korpsofficier van Korps Emmen.

Doelstelling van het project

De doelstelling van het project is vooral preventief van aard. Het gaat in eerste aanleg om de doorverwijzing van mensen met schulden naar de afdeling schuldhulpverlening van gemeente Emmen. Daartoe is het vooral nodig om samen met de betrokken klant de ontstane chaos van administratie op te (helpen) lossen. Om terugval te voorkomen wordt nazorg gegeven waarbij (de) vrijwilliger het gehele traject blijft volgen. Bijkomend doel is om de deskundigheid van vrijwilligers in onze schuldhulp- en dienstverlening te vergroten en mensen met schulden bij te staan.

Hoofdactiviteiten van het project

De hoofdactiviteiten van het project hebben te maken met directe ondersteuning ten gunste van mensen die zich in de schuldenproblematiek bevinden. Kort gezegd: preventie en zo nodig toe leiden van minstens 50 gezinssystemen naar de professionele hulp- en dienstverlening en het bevorderen van de deskundigheid van minstens 15 vrijwilligers. Het coachen van de coördinator schuldhulp- en dienstverlening en de vrijwillige

³⁰ Bron Evaluatie onderzoek schuldhulp- en dienstverlening Leger des Heils korps Emmen.

medewerkers die de spreekuren houden. Daarnaast het aanbieden van terugkomtrainingsavonden van vrijwilligers die zich inzetten als (in)direct maatje. Ook indirecte ondersteuning d.m.v. netwerking, samenwerking met diverse instellingen en het intensieve contact met de gemeente Emmen in het bijzonder de afdeling schulddienstverlening. Recent heeft zij haar beleid schuldhulpverlening geherdefinieerd naar schulddienstverlening.

Taken van de vrijwilligers

Vrijwilligers op de vindplaatsen: Binnen de verschillende vindplaatsvarianten werken ca. 60 vrijwilligers. Zij zijn de eerste contactpersonen die in aanraking komen met nieuwe mensen die het servicecentrum bezoeken.

Vrijwilligers tijdens de spreekuren: In de meest voorkomende situaties worden mensen verwezen door de vrijwilligers van de vindplaatsen naar het maatschappelijk spreekuur. Momenteel houden drie medewerkers zich bezig met deze spreekuren. Als het gaat om problematiek rondom schulden worden deze eerst in kaart gebracht. Daarbij wordt al of niet gebruik gemaakt van een van de maatjes. Een van de drie medewerkers fungeert als coördinator Maatschappelijke Dienstverlening en wijst in overleg een maatje toe aan de betrokken klant.

Vrijwilligers in de uitvoering van schuldhulp en hun taken: Een aantal vrijwilligers fungeert als „direct maatje“. Zij komen zowel bij de klant thuis of ontmoeten de klant in het servicecentrum. Zij ondersteunen de klant in eerste aanleg vooral bij het op orde brengen van de administratie en de inzichtelijkheid van de grote van de schulden zodat het mogelijk wordt de klant door te verwijzen naar de professionele schuldhulp- en dienstverlening. Ze blijven daarbij de klant volgen en zijn zo nodig aanwezig bij het contact met de professionele schuldhulpverlener. Er is uitvoerig overleg met de coördinator die hen ook ondersteunt bij hun vrijwilligerswerk. Een aantal vrijwilligers helpen op afstand zaken voor klanten uit te zoeken. Te denken valt hierbij aan ervaringsdeskundigen en mensen van het bankwezen.

Doelgroep van het project

Het grootste gedeelte (33%) dat aanklopt bij het project is afkomstig via het uitgiftepunt voedselbank van het korps waar de mensen veelal te maken met overlevingsschulden.

Ook veel gezinnen van mensen met een veelvoud van problemen (multi-problem gezinnen). Maar ook mensen die schulden hebben vanwege het wegvallen van een baan, echtscheiding en tegenvallers door aankoop (aanpassingsschulden) Een ander groot deel zijn mensen die zich melden met gedragsproblematiek (en compensatieschulden hebben). Tevens komt het voor dat mensen die verhoudingsgewijs een te grote - of te vaak leningen zijn aangegaan (overkreditering en/of overbestedingschulden) zich melden. Ook de afdeling schuldhulp van gemeente Emmen verwijst incidenteel naar het Leger des Heils.

Regioplan Beleidsonderzoek

Nieuwezijds Voorburgwal 35

1012 RD Amsterdam

T 020 531 531 5

F 020 626 519 9

E info@regioplan.nl

I www.regioplan.nl