



## Onderzoekers:

Ben Boksebeld, Peter Gramberg  
en Jack de Swart



## Looptijd onderzoek:

oktober 2017 t/m januari 2020



## Hoofdvraag:

Vergroot de inzet van een  
vrijwilliger de effectiviteit  
van de schuldhulpverlening  
en zo ja, hoe?

Dit project werd mede  
mogelijk gemaakt door:



## Betrokken organisaties en gemeenten:

- Stadsbank Oost Nederland
- Humanitas Thuisadministratie
- Diaconaal Platform Enschede
- Stichting Welzijn Lochem
- BoWie Wieren
- Wijkkracht
- Noodfonds Haaksbergen
- Universiteit Twente
- Gemeente Hengelo
- Gemeente Enschede

# Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening

## Dataverzameling



**168**  
dossiers

168 dossiers van mensen die in 2014 of 2015 een aanvraag  
schuldhulpverlening indienden bij de Stadsbank. In de helft van  
de dossiers was een vrijwilliger betrokken, in de andere helft niet.



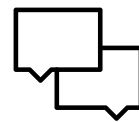
**30**  
diepte-interviews

Diepte-interviews met 30 mensen die in 2014 of 2015 een  
aanvraag schuldhulpverlening hebben ingediend.



**26**  
vrijwilligers

Telefonische interviews met 26 vrijwilligers over hun werkwijze.



**4**  
interviews

Interviews met 4 medewerkers van de Stadsbank.

## Effectiviteit van de vrijwilliger

### Waar hebben we naar gekeken?



Mate van  
tussentijdse uitval.



Snelheid waarmee de hulp  
van start kan gaan: tijd  
tussen aanvraag en moment  
dat alle benodigde stukken  
aangeleverd zijn.



Mate waarin de vooraf  
berekende afloscapaciteit  
ook daadwerkelijk  
gehaald wordt.



Toename van financiële  
zelfredzaamheid (FRZH).

*FRZH werd gemeten door de  
cliënten zichzelf op 12 aspecten  
te laten scoren, eerst voor de  
situatie bij het begin van de hulp  
en dan voor de situatie nu.*

# Uitkomsten

## Uitkomsten

Minder uitval bij mensen die begeleid worden door een vrijwilliger (20,5% om 30%). Bovendien: mensen met hulp van een vrijwilliger zijn gemiddeld lager opgeleid: 20% heeft geen of alleen lager onderwijs.

Mensen die begeleid worden door een vrijwilliger lossen over het algemeen relatief (ten opzichte van het bedrag dat bij het begin berekend is) meer per maand af dan anderen: 2,4 keer zo veel tegenover 1,6 keer zo veel als bij aanvang berekend.

Maar: het duurt bij mensen met vrijwilliger aanmerkelijk langer voor alle bewijsstukken zijn aangeleverd en de schuldbemiddeling van start kan gaan: 150 dagen om 106 dagen. Waarschijnlijk komt dit niet door de vrijwilliger, maar ligt het omgekeerd. De vrijwilliger wordt ingeschakeld omdat het proces stagneert.

Financiële zelfredzaamheid neemt toe flink in de loop van de begeleiding. Echter nauwelijks verschil tussen wel/geen begeleiding door vrijwilliger. Niet in de score vooraf en ook niet in de toename tijdens de schuldhulpverlening. Toename zonder vrijwilliger: 34 punten op een schaal van 0-100. Met vrijwilliger: 31 punten.

## Welke activiteiten van de vrijwilliger dragen bij aan hun effectiviteit?

Zowel vrijwilligers, als cliënten als professionals noemen vooral de praktische ondersteuning door vrijwilligers. Dit is ook waar vrijwilligers de meeste tijd aan besteden, ondanks het feit dat in de training veel nadruk wordt gelegd op het "op je handen zitten". Opmerkelijk: veel cliënten zeggen dat ze niet zozeer nieuwe vaardigheden hebben geleerd, maar weer in staat waren om de regie te nemen doordat de vrijwilliger papieren ordende en inkomsten, uitgaven en schulden op een rij zette.

Wel een verschil in de aspecten waarop men zich ontwikkelt:

- Met vrijwilliger: Administratie op orde houden: + 58 punten; Papieren begrijpen: + 20 punten
- Zonder vrijwilliger: Budget in evenwicht houden: +51 punten

Zorgelijk: het aspect Een buffer aanleggen blijft bij beide groepen het zwakst.

## Welke activiteiten van de vrijwilliger dragen bij aan hun effectiviteit?

- Geen grote verschillen tussen wat ze als ondersteunend ervaren bij vrijwilligers en bij beroepskrachten:
- Rust creëren, stabiliseren
  - Steun in de rug tegenover schuldeiser
  - De bejegening: niet veroordelend.

## Bij vrijwilligers waarderen mensen bovendien

- Het informele karakter van de hulp, gelijkwaardigheid, ook geïnteresseerd in de mensen achter de cliënt
- De flexibiliteit (snel beschikbaar, ook buiten kantooruren, huisbezoek)
- Belangenbehartiging

## Aanbevelingen

- 1** Wees je bewust van het belang van praktische steun.
- 2** Wees alert op laaggeletterdheid.
- 3** Werk systematisch aan het bevorderen van sparen:
  - A** Door voortzetten budgetbeheer na afloop schuldbemiddeling, gekoppeld aan coaching.
  - B** Door het instrument van sanering vaker in te zetten. Extra aflossingscapaciteit die in de loop van de tijd ontstaat kan dan gebruikt worden om te sparen.
- 4** Zorg voor variatie in het aanbod aan vrijwillige ondersteuning. Soms past de werkwijze van Humanitas beter, soms die van Schuldhulpmaatje/Diaconaal Platform.
- 5** Er is veel verloop onder vrijwilligers. Training van vrijwilligers kost tijd. Zet in op het behouden van vrijwilligers door het werk interessant voor ze te maken. Geef ze waardering en geef ze ontwikkelmogelijkheden.