

Effectieve inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening

*Ben Boksebeld
Peter Gramberg*

b.h.h.boksebeld@saxion.nl
p.j.gramberg@saxion.nl

Doel

Inzicht geven in de vraag:

- Vergroot de begeleiding door een vrijwilliger de effectiviteit van de schuldhulp?
- Zo ja, hoe?

Doel

Inzicht geven in de vraag:

- Vergroot de begeleiding door een vrijwilliger de effectiviteit van de schuldhulp?
- Zo ja, hoe?

Effectiviteit:

- Meer aflossen
- Minder voortijdige uitval
- Grotere (toename van) financiële zelfredzaamheid

Wat wilden we weten?

1. In welke mate vergroot de begeleiding door een vrijwilliger de effectiviteit van de schuldhulpverlening?
2. Welke activiteiten van vrijwilligers dragen bij aan de effectiviteit van de schuldhulp?
3. Welke elementen in het contact met de vrijwilliger ervaren cliënten als ondersteunend?

Hoe gingen we te werk?

- Dossierstudie
- Telefonische interviews met vrijwilligers
- Interviews met cliënten/deelnemers
 - Een van de cliënten: Robert

±
UNTIL DEBT
TEAR US APART

De schuldhelpverlening

De dossiers

168 dossiers bij Stadsbank Oost-Nederland

- Gestart in 2014 of 2015
- 84 met vrijwilliger
- 84 zonder vrijwilliger
- Alle zonder bewindvoerder (bij aanvang)

Stadsbank
Oost Nederland

Matching van beide groepen

Schuldenlast

0 - 9.999

10.000 – 49.999

50.000 of meer

Geen doorsnede van de SON-klienten

Leeftijd

0-29

30-54

55 of ouder

Voorop staat dat beide groepen zoveel mogelijk op elkaar lijken

Leefsituatie

Alleen of inwonend

Stel

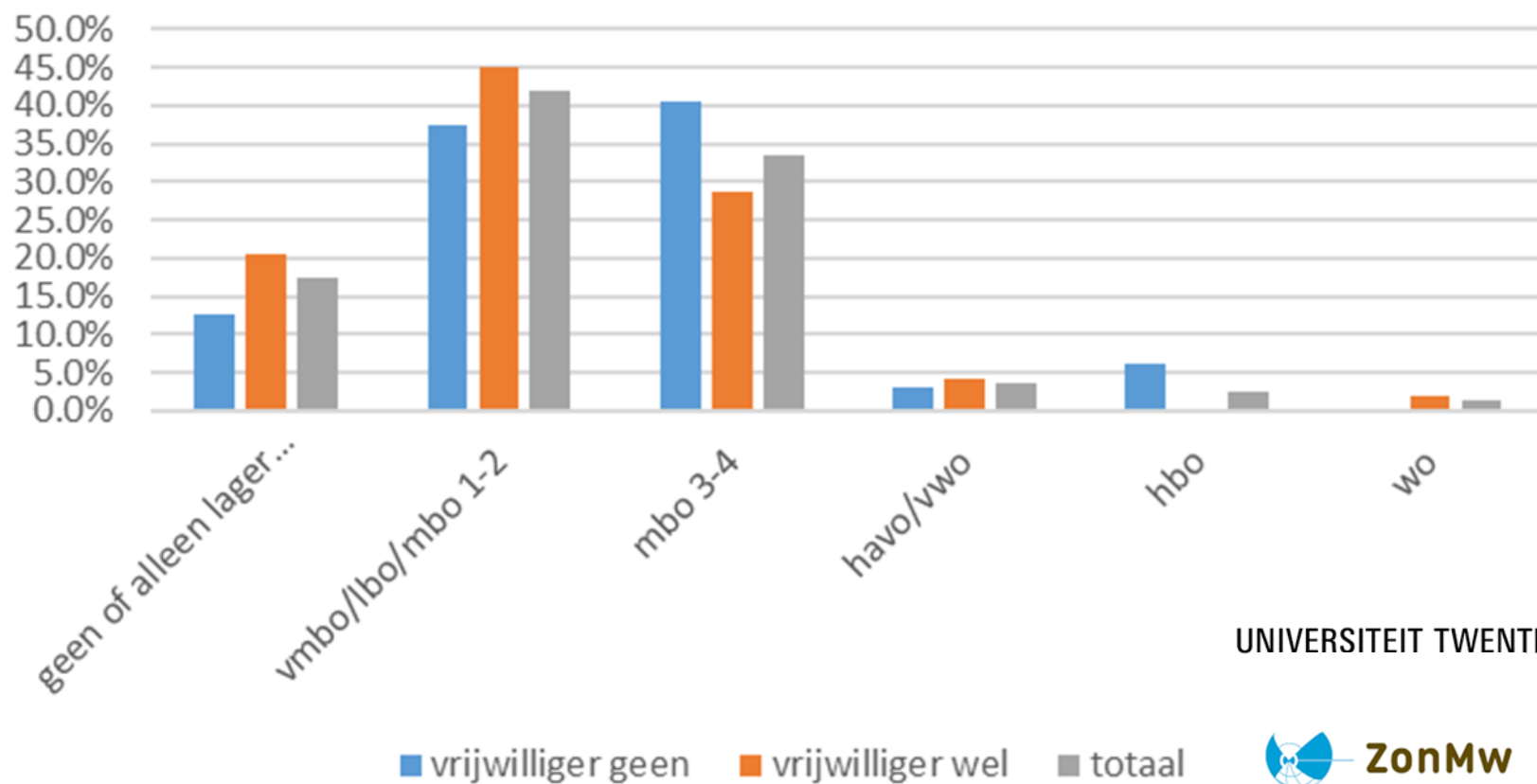
Stel met kinderen

Alleenstaande ouder

Hoogte van de schulden

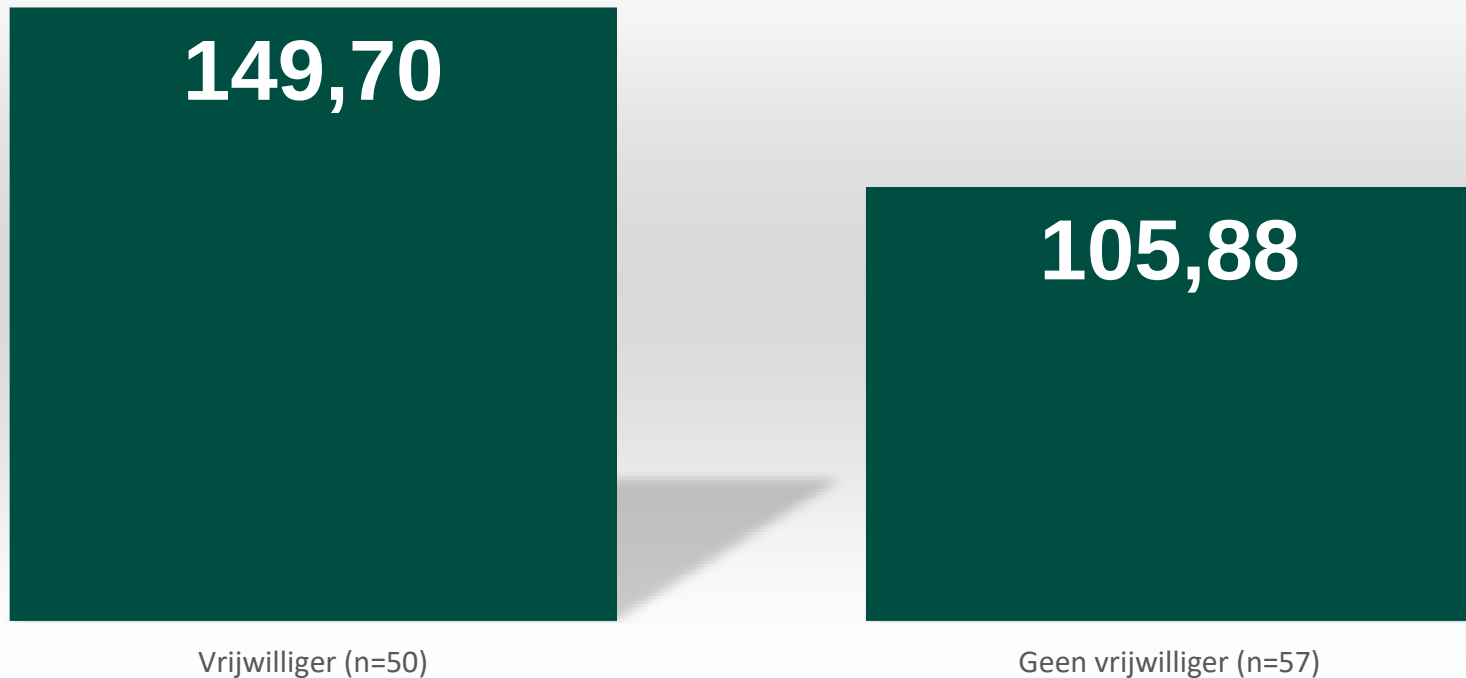
	Alle dossiers	Met vrijwilliger	Zonder vrijwilliger
Minimum	1.300	1.421	1.300
Maximum	440.736	440.736	320.006
Gemiddeld	40.661	37.900	43.421

Opleidingsniveau (81 dossiers)



Hoe snel start de hulp?

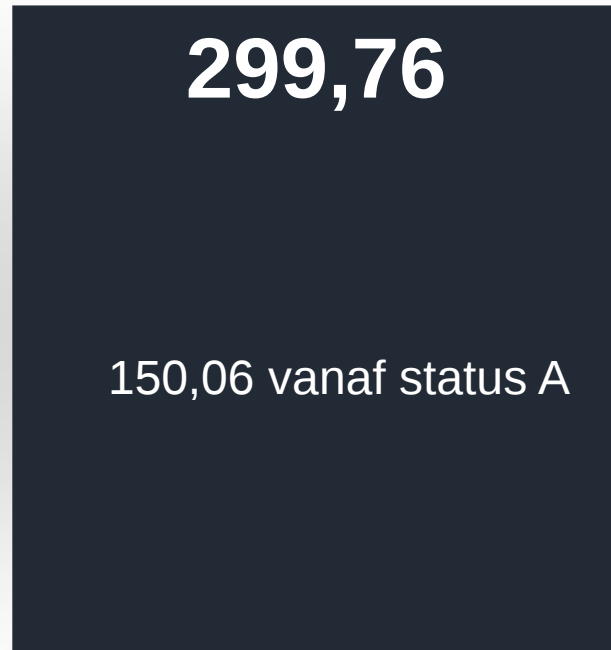
Aantal dagen tot status A, vanaf datum eerste contact



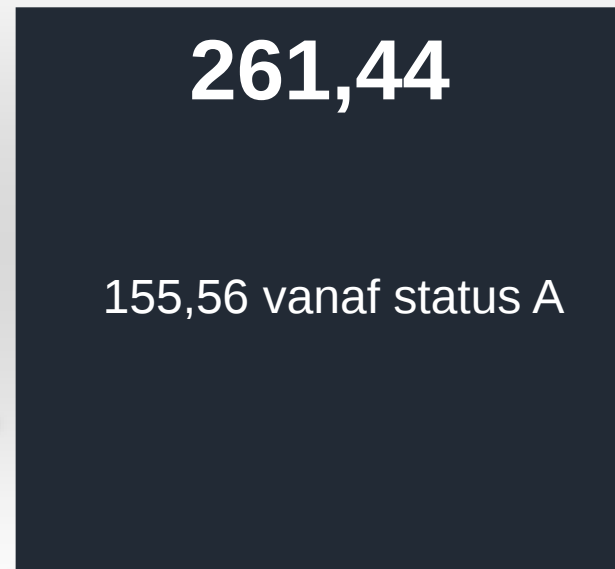
Status A: Aanvraaggegevens ingebracht.
Voldoende gegevens aanwezig om te starten.
Dit duurt (veel) langer bij mensen die begeleid worden door een vrijwilliger.
Deze vrijwilliger is bij het begin echter nog niet altijd in beeld.

Hoe snel zijn de schulden in beeld?

Aantal dagen tot status D, vanaf datum eerste contact



Vrijwilliger (n=50)

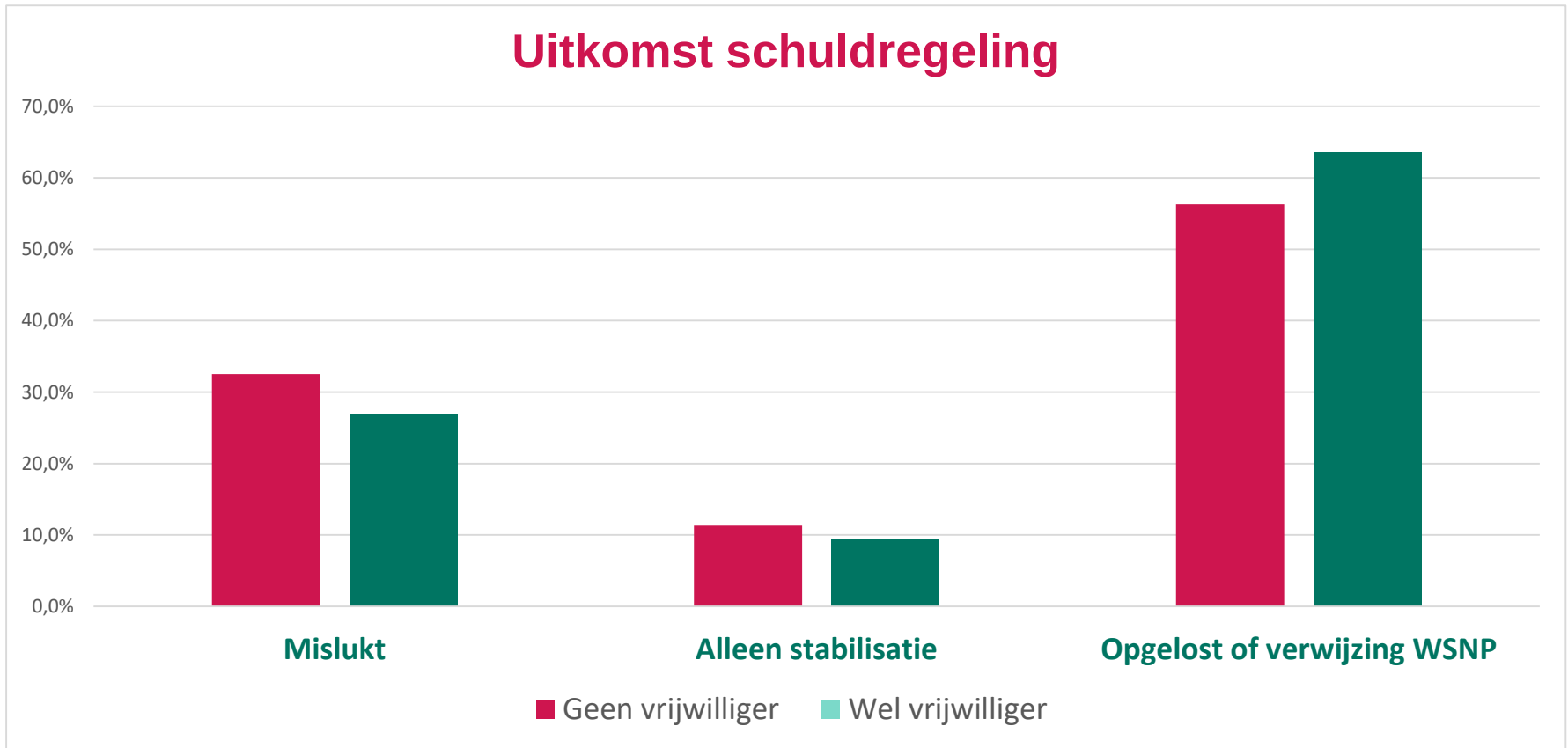


Geen vrijwilliger (n=48)

Status D: Schuldoverzicht vervaardigd. Er is een reactie van alle schuldeisers.
Dit duurt dus langer bij mensen die begeleid worden door een vrijwilliger dan bij mensen die niet begeleid worden.
Dit wordt echter veroorzaakt door verschil in bereiken status A.

Schuldregeling succesvol?

Uitkomst schuldregeling

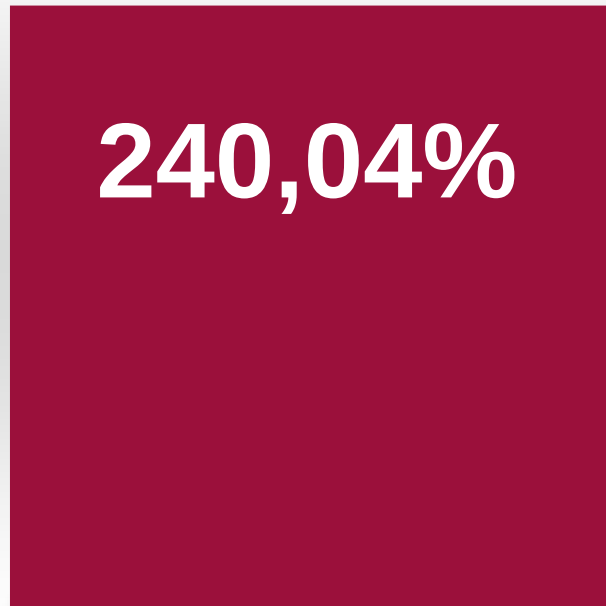


Schuldregeling succesvol?

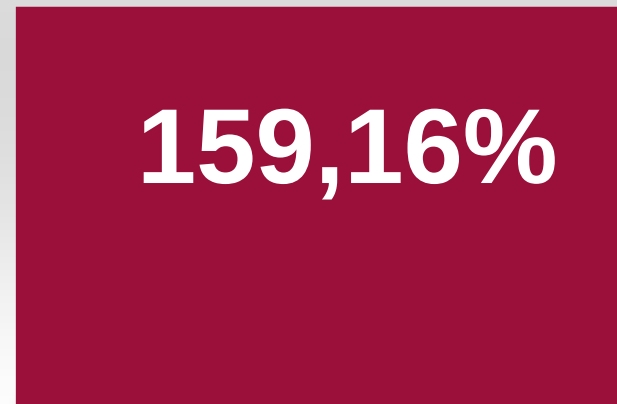
	Geen vrijwilliger	Wel vrijwilliger	Totaal
Mislukt	32,5%	27,0%	30,1%
Alleen stabilisatie	11,3%	9,5%	10,5%
Opgelost of verwijzing WSNP	56,3%	63,5%	59,4%

Hoeveel lost men uiteindelijk af?

Verhouding tussen berekende afloscapaciteit en daadwerkelijk afgelost bedrag (per maand)



Vrijwilliger (n=25)

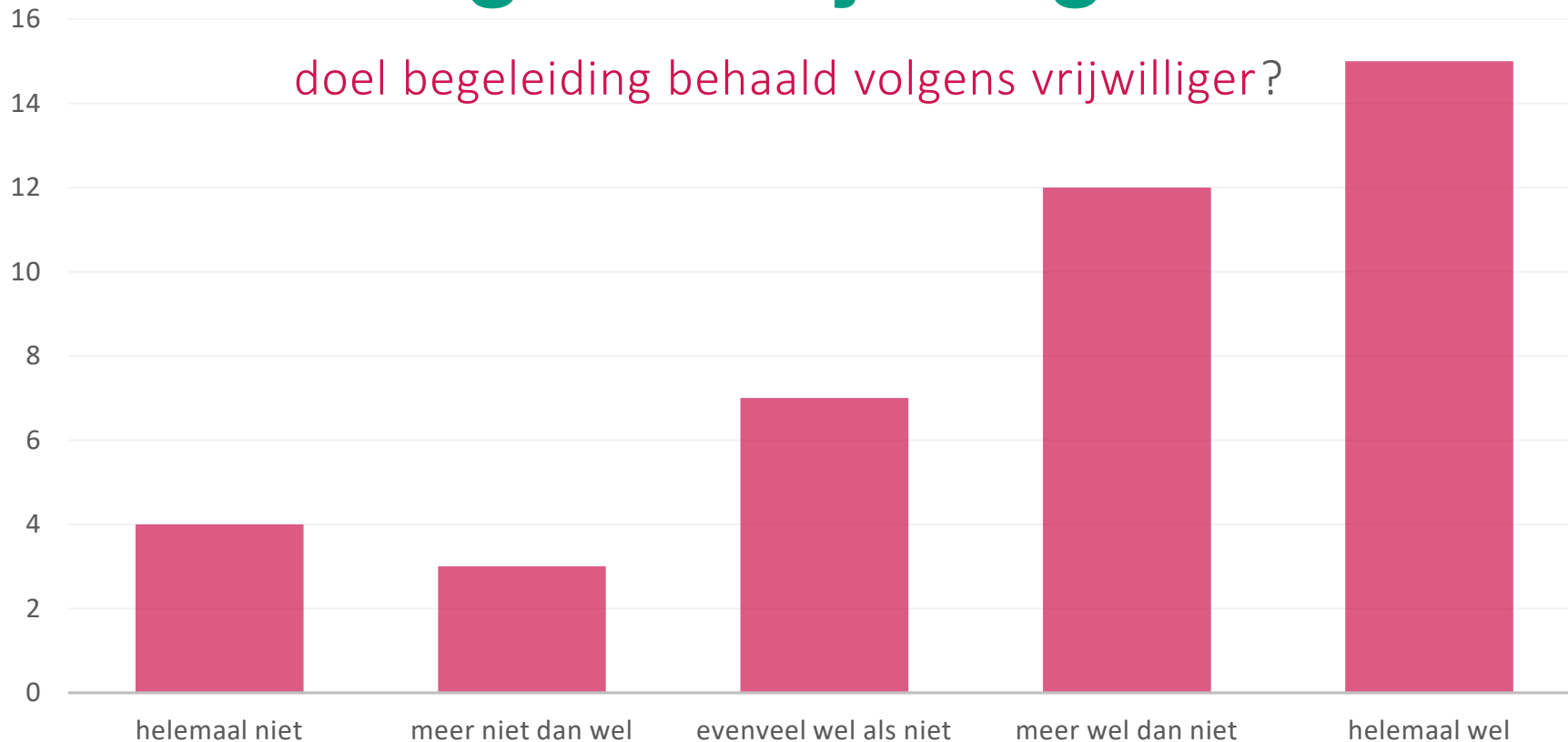


Geen vrijwilliger (n=24)

De vrijwilliger

MAKE A CHANGE.

Uitkomst begeleiding volgens vrijwilligers



N = 41

Wat doen vrijwilligers?

Tijd besteed aan:

	N	Minimum	Maximum	Gem.
steun	41	20	100	45,63
belangenbehartiging	41	0	80	33,61
gedragsverandering	41	0	50	20,51

Bijdrage aan succes:

	N*	Minimum	Maximum	Gem.
steun	36	10	100	40,00
belangenbehartiging	36	0	80	35,69
gedragsverandering	36	0	60	23,47

* 5 cases niet of vrijwel niet succesvol afgerond

Financiële zelfredzaamheid



Financiële zelfredzaamheid:

Hoe scoorde men vooraf?

zonder vrijwilliger (n=10)

met vrijwilliger (n=18)

item	min	max	gem.	item	min	max	gem.
Rekenvaardigheid	0	100	79,00	Rekenvaardigheid	0	100	85,44
Papieren begrijpen	0	100	76,50	Papieren begrijpen	0	100	55,33
Administr. op orde houden	0	100	60,50	Bewust producten kiezen	0	100	50,94
Besef van ernst van situatie	0	100	59,70	Inkomsten/uitgaven bijhouden	0	100	50,78
Effectief communiceren	10	100	59,00	Effectief communiceren	0	100	50,44
Verantwoordelijkheid nemen	0	100	55,40	Besef van ernst van situatie	0	100	46,94
Inkomsten/uitgaven bijhouden	0	100	47,10	Verantwoordelijkheid nemen	0	100	45,06
Op de hoogte blijven	0	100	46,00	Financiële planning maken	0	100	39,67
Bewust producten kiezen	0	100	38,60	Inkomsten/uitgaven bijhouden	0	100	38,33
Inkomsten/uitgaven bijhouden	0	100	38,60	Administr. op orde houden	0	100	25,50
Financiële planning maken	0	90	19,60	Buffer aanleggen	0	80	16,61
Buffer aanleggen	0	40	7,70	Op de hoogte blijven	0	100	13,89
Gemiddeld			48,98				43,25

Financiële zelfredzaamheid: gemiddelde toename over 12 items

	Toename	N
Geen vrijwilliger	30,57	10
Wel vrijwilliger	33,07	18

Verschil is niet significant

N.B.: het gaat om zelfbeoordelingen, geen objectieve scores

Financiële zelfredzaamheid:

Waarın ging men vooruit?

Zonder vrijwilliger	Met vrijwilliger
Budget in evenwicht houden (+47,40)	Administratie op orde houden (+57,56)
Bewust producten kopen (+47,40)	Besef van ernst van de situatie (+47,22)
Inkomsten/uitgaven bijhouden (+43,60)	Verantwoordelijkheid nemen (+ 39,72)
Financiële planning maken (+ 38,40)	Bewust producten kopen (+39,33)
Verantwoordelijkheid nemen (+38,10)	Inkomsten/uitgaven bijhouden (+37,78)

Gemiddelde toename 30,57

Gemiddelde toename 33,07

De gemiddelde toename verschilt niet veel, wel de aspecten waarop

Financiële zelfredzaamheid:

Waarın ging men vooruit?

Zonder vrijwilliger	Met vrijwilliger
Budget in evenwicht houden (+47,40)	Administratie op orde houden (+57,56)
Bewust producten kopen (+47,40)	Besef van ernst van de situatie (+47,22)
Inkomsten/uitgaven bijhouden (+43,60)	Verantwoordelijkheid nemen (+ 39,72)
Financiële planning maken (+ 38,40)	Bewust producten kopen (+39,33)
Verantwoordelijkheid nemen (+38,10)	Inkomsten/uitgaven bijhouden (+37,78)

Gemiddelde toename 30,57

Gemiddelde toename 33,07

De gemiddelde toename verschilt niet veel, wel de aspecten waarop

Financiële zelfredzaamheid:

Wat blijft moeizaam (<70)?

Zonder vrijwilliger	Met vrijwilliger
Buffer aanleggen (44,00)	Buffer aanleggen (41,67)
Financiële planning maken (58,00)	Op de hoogte blijven (46,67)
Op de hoogte blijven (62,00)	Financiële planning maken (69,72)

Financiële zelfredzaamheid: *Waardoor ging men vooruit?*

Op basis van de interviews met cliënten/deelnemers

	Vrijwilliger	Beroeps- kracht
Puin ruimen, stabiliseren, toegang verschaffen	+	+ / 0
Vaardigheden leren	+	+ / 0
Gevoel van eigenwaarde versterken (denk aan schaamte)	+	+ / 0
Gevoel van verbondenheid (ook met het proces) creëren	+	+ / 0

+ = intensieve begeleiding leidt tot verandering
+ / 0 = extensief/ eenmalig advies



Wanneer het niet goed gaat

Wanneer het niet goed gaat

Verwachtingen sluiten niet aan:

“Maar als ik het dan zelf moet doen, waar ben jij voor dan? (...) Het was gewoon van een lijstje. Dit en dit moet je doen. Dit moet je invullen bij de Stadsbank en red je ermee. (...) Ze mochten niet mijn spullen ordenen, ze mochten niet bellen met instanties of wat dan ook.”

“Die wat ik eerst had, die [*naam*], die heeft alles verpest, zeg maar. Ik moest alles zelf regelen; ze regelde helemaal niks.(...) Ze heeft het alleen maar erger gemaakt”.

Geen klik:

“Bij die man was het héél erg zakelijk en nuchter.”

“Daar kwam een haaibaai van [*organisatie*]. Nou, ik heb nog nooit zo’n dominante vrouw meegemaakt (...) In overleg kon je al helemaal niets. Ja, eh, en dit: *sstt!*”

Wanneer het niet goed gaat (2)

Verkeerde toon

“Toen zei die [*coördinator*]; ja zegt ze, en daar staat een aquarium en je hebt ook nog een vijver achter het huis. En die vissen die kosten toch ook geld? Ja, hallo, die vissen heb ik al 20 jaar.”

“Ja, en toen is die hulp gekomen. Eerst een intakegesprek en wat ik dan wel jammer vind dus, is dat er dan gelijk een gebiedende wijs bij komt. Van: als je niet meewerkt, dan stoppen we direct.(...) Ja, dat vond ik wel heel erg dreigend op dat moment (...) Aan de ene kant kan ik het nu wel begrijpen, maar toen niet.”

Wanneer het niet goed gaat (3)

Vrijwilliger komt in conflict met eigen organisatie:

“Toen van die coördinator mocht [*naam*] niet meer komen (...) [*Naam*] had achter de deurwaarder aan gebeld, anders kwamen ze bij mij beslag leggen en [*naam*] wilde graag helpen om beslaglegging te voorkomen. “Nee!” Dat mocht niet en dit mocht niet. Ik zeg nou, nou wordt het spannend of niet?”

Dank voor uw aandacht!

THE
END