

EEN PASSENDE VORM VAN NAZORG BIJ EINDE BEWIND TER VOORKOMING VAN HET DRAAIDEUREFFECT

MAATSCHAPPELIJK WERK EN DIENSTVERLENING (MWD)
ACADEMIE VOOR SOCIALE STUDIES
AVANS HOGESCHOOL BREDA
COACH: BENEDICTE SOMMERDIJK
EERSTE BEOORDELAAR: COLLIN DEN BRABER
STUDENTENNUMMER: 2086850

DOOR GYPSIE MELODY VAN GERWEN

OPDRACHTGEVER: KEES VRIJSEN
PRAKTIJKBEGELEIDER: ARZU CIFTCI
ORGANISATIE: FINANCIËLE HULPVERLENING EINDHOVEN KEMPENLAND
INLEVERDATUM: 28 MEI 2018

VOORWOORD

Voor u ligt het afstudeeronderzoek dat onderdeel is van de afstudeerfase van de bachelor opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening aan Avans Hogeschool Breda.

In opdracht van Kees Vrijsen, bewindvoerder en oprichter van Financiële Hulpverlening Eindhoven Kempenland (FHEK), is het onderzoek uitgevoerd. In het afstudeeronderzoek wordt er een praktijkprobleem dat speelt bij FHEK geanalyseerd en onderzocht. Uit het onderzoek is een gepast innovatievoorstel gevloeid, dat een bijdrage kan leveren aan het oplossen van het praktijkprobleem en uitvoerbaar is door de organisatie FHEK.

INHOUDSOPGAVE

	VOORWOORD	2
	BEGRIPS AFBAKENING	5
	SAMENVATTING	6
	HOOFDSTUK 1 INTRODUCTIE	14
	Inleiding	7
1.1	Aanleiding	9
1.2	Context beroepspraktijk	10
1.3	Organisatorische context	12
1.4	Probleem beschrijving	14
	HOOFDSTUK 2 ONDERZOEKSOPZET	20
2.1	Doelstelling	15
2.2	Hoofd- en deelvragen	16
2.3	Onderzoeksmethoden	20
2.3.1	Onderzoeksstrategieën & dataverzamelings-Instrumenten	19
2.3.2	Betrouwbaarheid en validiteit	20
	HOOFDSTUK 3 ONDERZOEKSRESULTATEN	24
3.1	Resultaat deelvraag 1	21
3.2	Resultaat deelvraag 2	22
3.3	Resultaat deelvraag 3	23
3.4	Resultaat deelvraag 4	24
	Resultaat deelvraag 4A	23
	Resultaat deelvraag 4B	24
3.5	Resultaat deelvraag 5	24
	HOOFDSTUK 4 CONCLUSIE	29
4.1	Deelconclusies	27
4.2	Eindconclusie	29
	HOOFDSTUK 5 DISCUSSIE	31
5.1	Kwaliteit informatiebronnen en praktijkonderzoek	31
5.2	Geldigheid van opgestelde conclusies	31
	HOOFDSTUK 6 INNOVATIE VOORSTEL	33
	Aanbevelingen	33
6.1	Randvoorwaarden	33
6.2	Praktijk verbetervoorstel	33

	HOOFDSTUK 7 INNOVATIE	39
7.1	Toelichting innovatie	36
7.2	Doel van de innovatie	36
7.3	Pleidooi meerwaarde van de innovatie	38
7.4	Haalbaarheid	38
7.5	Wijze van evalueren	39
	HOOFDSTUK 8 KRITISCHE REFLECTIE	40
8.1	Reflectie op mijzelf en het proces	40
8.2	Reflectie op de resultaten uit het onderzoek	40
	NAWOORD	41
	LITERATUURLIJST	43
	Bijlagen:	78
	Bijlage 1: Theoretisch kader	51
	Bijlage 2: Interviewleidraad	54
	Bijlage 3: Analysemethode horizontaal vergelijken	70
	Bijlage 4: Implementatieplan	74
	Bijlage 5: Beoordelingsadvies opdrachtgever hoofdonderzoek en innovatie	78

BEGRIPSAFBAKENING

Belangrijke begrippen in dit onderzoek worden verduidelijkt doormiddel van een begripsafbakening. Er worden begrippen gebruikt die op verschillende manieren geïnterpreteerd kunnen worden of waarvan de betekenis uitleg nodig heeft. Deze begrippen worden daarom afgebakend:

Preventieve nazorg	Preventieve nazorg staat voor het geheel aan activiteiten dat plaats vindt na de beëindiging van een schuldhulpverleningstraject, dat gericht is op het voorkomen van recidive.
Recidive	Er is sprake van recidive wanneer een cliënt in de schuldsanering tijdens het traject of er na opnieuw schulden maakt.
Draaideur effect	Het draaideur effect is een term die recidivering aangeeft in een bepaalde situatie.
Draaideurschuldenaar	Draaideurschuldenaar is een term die gebruikt wordt om schuldenaren die recidiveren aan te duiden.
Financiële zelfredzaamheid	Financiële zelfredzaamheid duidt aan dat een persoon instaat is om alle zaken omtrent zijn financiën zelfstandig te ordenen en afhandelen.
Juridische kaders	Juridische kaders staan voor de wetten en regelgeving die van toepassing zijn op de kwestie.
Artikelen	Bij het beantwoorden van deelvraag 5 worden bij juridische kaders 'artikelen' genoemd. Wanneer er naar artikelen wordt verwezen, wordt er bedoeld een bepaling in de wet. Een artikel is dus een onderdeel van een wet.
Schuldenaar	In de wetboeken worden mensen schuldig aan een kwestie 'schuldenaar' genoemd en mensen die hier onder lijden 'schuldeisers'. Dit heeft echter geen betrekking op iemand die schulden maakt en schuldeisers zoals deze genoemd worden in de schuldhulpverlening. De term heeft hier een algemene betekenis.

SAMENVATTING

Onder de Nederlandse bevolking bevinden zich veel mensen met schulden. Het hebben van schulden hoeft geen probleem te zijn. Het is echter wel een probleem wanneer mensen niet meer instaat zijn om hun schulden af te lossen (Tuzgöl-Broekhoven, Van den Berg, Govers, Hanse, & Van Zutphen, 2016). De groep mensen met problematische schulden is daarbij in afgelopen jaren ook alleen maar toegenomen. Veel van deze mensen blijken ook te recidiveren.

Vanuit de organisatie Financiële Hulpverlening Eindhoven Kempenland, een bewindvoeringskantoor uit regio Eindhoven, is de hulpvraag om onderzoek te doen naar een gepaste vorm van nazorg in de schuldhulpverlening ontstaan om recidive te voorkomen. Er moet specifiek onderzoek gedaan worden met betrekking tot het inzetten van een al bestaand project, dat wellicht met een andere invalshoek als nazorg ingezet kan worden.

Er is daarom een praktijkgericht onderzoek uitgevoerd, waarbij er gebruik is gemaakt van de onderzoekscyclus van Van der Donk en Van Lanen (2015). Allereerst is het praktijkprobleem geanalyseerd en afgebakend in een vooronderzoek. Daaruit zijn passende hoofd- en deelvragen geformuleerd met een heldere doelstelling voor het onderzoek.

De hoofdvraag van het onderzoek is:

“Hoe kan de samenwerking tussen de vrijwilligers van het wijkproject huishoudboekje en de bewindvoerders van FHEK, als nazorg worden geïmplementeerd om recidive in de schuldhulpverlening te voorkomen en wat is hier voor nodig?”

Om de hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden zijn er onderzoeksstrategieën en dataverzamelings-instrumenten toegepast. Zo is er vakliteratuur en andere data bestudeerd en daarnaast zijn er interviews afgenomen bij vijf bewindvoerders, vijf cliënten en vijf medewerkers van het huishoudboekje (Bespaarmij). De data van de interviews is geanalyseerd door gebruik te maken van de analysemethoden ‘thematisch coderen’ en ‘horizontaal vergelijken’, er is gekozen voor deze methoden omdat de interviews uit minder gestructureerde data bestonden (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Aan de hand van de onderzoeksresultaten zijn er conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven. Op dit moment is er nog niets voor de samenwerking tussen Bespaarmij en FHEK afgesproken of gerealiseerd. Bij aanvang van dit onderzoek is het nog onduidelijk wat er nodig is om samenwerking te verwezenlijken en of de samenwerking gaat leiden tot nazorg die recidivering van cliënten kan voorkomen. Het huishoudboekje blijkt uit de literatuur interventies te bieden die werkzaam zijn in de schuldhulpverlening en zal daarom een gepaste vorm van nazorg zijn voor cliënten waarvan het bewind wordt opgeheven. Uit dit onderzoek blijkt dat cliënten behoefte hebben aan de aanwezigheid van hun oude bewindvoerder of een andere professional wanneer zij verder begeleid worden door een vrijwilliger. Uit deze resultaten samen kan worden gesteld dat de samenwerking een positief resultaat kan bieden. Uit onderzoek is ook sterk naar voren gekomen wat er nog nodig is om de samenwerking te verwezenlijken.

Het blijkt dat bij gebrek aan juridische kaders bij het huishoudboekje project van Bespaarmij, afspraken tot stand moeten komen over de vorm van de samenwerking en hoe deze gekaderd gaat zijn. Daarom is besloten dat er een handboek moet worden geschreven om dit duidelijk en inzichtelijk vast te stellen.

Met deze conclusies is er gekozen om voor FHEK een implementatieplan te schrijven.

In het implementatieplan staat beschreven hoe FHEK samen met Bespaarmij een handboek kan opstellen met daarin de juridisch kaders en afspraken die nodig zijn om de samenwerking te kunnen vormgeven. In het implementatieplan stap voor stap beschreven hoe het handboek tot stand moet komen.

HOOFDSTUK 1 | INTRODUCTIE

INLEIDING

In Nederland heeft de meerderheid van de bevolking schulden. De redenen van de schulden en de ernst van de schulden zijn uiteenlopend. Het hebben van schulden hoeft geen probleem te zijn, maar het is echter wel een probleem wanneer mensen niet meer instaat zijn om hun schulden af te lossen (Tuzgöl-Broekhoven, Van den Berg, Govers, Hanse, & Van Zutphen, 2016).

In de afgelopen jaren is de groep mensen met problematische schuld enorm gegroeid.

Ook blijft het recidiveren van mensen met schulden een probleem. Met de decentralisatie in de zorg zijn de gemeente in Nederland sinds 2015 verantwoordelijk voor het invullen en uitbesteden van de maatschappelijke ondersteuning in de regio (Rijksoverheid, z.d.), zo ook de schuldhulpverlening.

De gemeente is echter niet alleen verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening, zij hebben ook de wettelijke plicht om problematische schulden aan te pakken en beleid te maken voor preventie en nazorg bij schuldhulpverlening (Tuzgöl-Broekhoven, Van den Berg, Govers, Hanse, & Van Zutphen, 2016). Nazorg bij schuldhulpverlening is van groot belang, omdat het kan voorkomen dat een cliënt opnieuw in de schulden raakt. De nazorg voor schuldhulpverlening is echter in elke gemeente anders en niet overal even goed geregeld. Hier moet verandering in komen.

Dit gegeven is dan ook aanleiding voor het onderzoek.

In dit onderzoek wordt een beschrijving gegeven van het sociaal agogische probleem en de strategie voor het onderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een vierdejaars student Maatschappelijk werk en dienstverlening (MWD), in opdracht van Financiële hulpverlening Eindhoven, Kempenland. Doormiddel van dit onderzoek zal de organisatie helder krijgen of de nazorg die zij in gedachte hebben passend is en wat vervolgens nodig is om deze te implementeren.

Het onderzoek begint met een introductie in hoofdstuk 1, waarin de aanleiding, de context van de beroepspraktijk, de organisatorische context en de probleembeschrijving worden beschreven. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 de doelstelling, de hoofd- en deelvragen en de onderzoeksmethoden uitgebreid toegelicht. In hoofdstuk 3 komen de onderzoeksresultaten aanbod. Hierop volgt hoofdstuk 4 waarin de conclusie wordt beschreven. Daarop volgend in hoofdstuk 5 de discussie waarin kritisch wordt gekeken naar het onderzoek en de conclusie.

Op basis van de conclusie wordt in hoofdstuk 6 en 7 het innovatievoorstel beschreven.

Ter afsluiting wordt er nog een kritische reflectie gedaan gevolgd door het nawoord.

1.1 | AANLEIDING

Vanuit de organisatie Financiële Hulpverlening Eindhoven Kempenland, hierna FHEK genoemd, kwam de hulpvraag om onderzoek te doen naar een oplossing voor het zo genoemde 'draaideur effect'. Het 'draaideur effect' betreft het recidiveren van mensen. FHEK heeft een eigen onderzoeksprogramma waar dit onderzoek een onderdeel van is.

Vanuit bewindvoerders van FHEK, maar ook andere bewindvoerderskantoren, komt het signaal dat veel cliënten recidiveren na opheffing van het bewind (K.Vrijsen, persoonlijke communicatie, 5 februari 2018).

De opdrachtgever Kees Vrijsen is actief opzoek gegaan naar mogelijkheden voor nazorg na opheffing van het bewind. Zo doende kwam hij in contact met Sara Smets, oprichter van het project huishoudboekje (Bespaarmij). Dit project wordt momenteel in Amsterdam en Rotterdam als preventie voor schulden ingezet, maar zou mogelijk als overbrugging van bewind naar zelfstandigheid voor behoevende cliënten in gezet kunnen worden als preventieve nazorg (S. Smets, persoonlijke communicatie, 5 februari 2018).

NAZORG

Nazorg zijn alle activiteiten die worden ingezet om de risico's op terugval te voorkomen.

Elke gemeente in Nederland is volgens de bepalingen van de WGS (Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening) verplicht in haar beleidsplan op te nemen hoe het nazorgtraject wordt ingevuld (Stavenuiter & Nederland, 2014).

Nazorg is nodig in de schuldhulpverlening. Vooral voor de cliënten die tijdens de schuldsanering hun inkomen volledig laten beheren. Na opheffing van het bewind zijn zij wellicht schulden vrij, maar de vraag is of zij nu wel zelfstandig hun financiën kunnen beheren (K.Vrijsen, persoonlijke communicatie, 5 februari 2018). Er zijn cliënten die in een schuldhulpverleningstraject worden voorbereid op het weer zelfstandig beheren van hun financiën. Echter, zelfs als een cliënt hierna zelfredzaam wordt geschat, kunnen onverwachte wijzigingen in de levenssituatie (zoals een verhuizing, verandering in gezinssituatie, gewijzigde wet- en regelgeving) een enorme impact op de financiën hebben. Het is nog altijd mogelijk dat er nieuwe financiële problemen ontstaan (Stavenuiter & Nederland, 2014). De hulpverlener kan tijdens een nazorgtraject ondersteuning bieden door de cliënt te trainen zodat er kennis ontstaat om zijn financiën zelf te beheren. Daarnaast kan nazorg de cliënt bewust maken van zijn keuzes en de mogelijkheden die daar bij komen kijken (Stavenuiter & Nederland, 2014).

Wat nazorg precies inhoudt wisselt echter per gemeente. Zo is bij de ene gemeente de nazorg een onderdeel van het bewindvoeringstraject en bij andere wordt pas een nazorgtraject ingezet na afronding van het bewind (Stavenuiter & Nederland, 2014). Doordat het gemeenten ontbreekt aan inzichten over effectieve vormen van interventies in het kader van schuldhulpverlening, blijft het schuldhulpverleningsbeleid en de inhoudelijke onderbouwing ervan beperkt (Klaver, Van Dam, Van Geuns & Van der Laan, 2015).

BESCHRIJVING VAN DE DOELGROEP

De doelgroep van FHEK zijn cliënten die vanwege hun lichamelijke-, psychische-, sociale omstandigheden of schuldenproblematiek niet zelf of slecht in staat zijn hun geldzaken en administratie te regelen. Zij worden ook wel risico- of kwetsbare groepen genoemd (Kok, 2014).

Bij risico groepen komen vaak bepaalde patronen of kwetsbaarheden voor. Patronen zijn daarbij vaak moeilijk te doorbreken. Cultureel gebonden aspecten of gebrek aan kennis en/of vaardigheden kunnen hierbij een rol spelen. Ook kan het voorkomen dat mensen in omstandigheden verzeild raken waardoor financiële problemen ontstaan. Dit maakt iemand dan kwetsbaar (Kok, 2014).

Voorheen bestond deze groep voornamelijk uit mensen met een laag inkomen of een uitkering. Met de kredietcrisis in 2008 zijn ook mensen met een modaal- of hoger inkomen in de schulden

geraakt. Bij hen speelde voornamelijk echtscheiding, werkloosheid na ontslag en de woningmarktcrisis een rol. Sinds 2008 is het aantal huishoudens, dat op schuldhulpverlening een beroep doet, zelfs verdubbeld (Movisie, 2017).

Daarnaast heb je kwetsbare groepen, waarbij niet alleen de persoon in kwestie onder de gemaakte schulden lijdt, maar ook de samenleving als geheel. Dit komt doordat de kwetsbare groep onvoldoende of niet meedoet in de maatschappij (Kok, 2014).

Het grote risico hiervan is dat schulden oplopen en een langdurige schuldsituatie ontstaat.

Deze kan leiden tot ontwrichting van de leefsituatie van iemand, zoals een uithuiszetting.

Vaak ontstaan of verergeren hierdoor andere problematieken op het somatische- en psychosociale gebied (Kok, 2014).

De hulpverlening, die nodig is om deze mensen te helpen hun leven weer op te bouwen en hun klachten te behandelen, kost de samenleving enorm veel geld. Daarnaast verergert de al bestaande sociaal economische kloof tussen arm en rijk. Dit is niet bevorderend voor de sociale cohesie (Kok, 2014).

De belangrijkste groep voor dit onderzoek is de groep mensen in de schuldsanering. Dit zijn mensen die gebruik maken van een schuldregeling. Met name de cliënten die vallen onder de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Zij hebben een verhoogde kans opnieuw in de schulden te komen (Kok, 2014).

Het probleem is dat mensen, die van een schuldregeling gebruik maken, veel te weinig financieel begeleid worden. De financiën worden zo goed als overgenomen. Het is echter essentieel dat deze kwetsbare groep goede begeleiding krijgt om de schuldregeling te laten slagen, aangezien zij in deze regeling terecht zijn gekomen omdat het hen zelf niet (meer) lukte.

Dit resulteert vaak in verval al vlak na de opheffing van het bewind. Dit is erg kwalijk aangezien de schuldenaar pas na tien jaar met één herkansing opnieuw gebruik mag maken van de WSNP (Kok, 2014).

1.2 | CONTEXT VAN DE BEROEPSPRAKTIJK

MICRONIVEAU / NIVEAU VAN DE CLIËNTEN

Door de huidige participatie samenleving wordt van burgers verwacht dat zij in een zo hoog mogelijke mate deelnemen aan de maatschappij. In een maatschappij die steeds complexer en sneller is geworden, is het voor mensen met verschillende problematieken erg moeilijk om bij te benen (K.Vrijssen, persoonlijke communicatie, 5 februari 2018).

Daarnaast wordt verwacht dat mensen die hulp nodig hebben: actie ondernemen, de weg naar de juiste hulpverlening weten en dan ook hulp vragen. Uit literatuur rondom schaarste blijkt echter dat de afwachtende houding, die mensen met schulden vaak hebben, juist een onderdeel is van het schuldenproces waar zij vervolgens in terecht zijn gekomen. Om een cliënt met schuldenproblematiek te helpen, is dus meer nodig dan enkel het oplossen van de schulden (Van Geuns, Jungmann, & Anderson, 2016). Er blijken een enorm aantal redenen, op zichzelf of in combinatie, ten grond te liggen aan schulden. Het is vaak een samenspel van omgevingsfactoren, bewust- en onbewust gedrag, persoonsgelegen factoren en onverwachte gebeurtenissen die elkaar onderling beïnvloeden. Wanneer na het afsluiten of opheffen van een schuldhulpverleningstraject geen of weinig verandering komt in deze factoren, is de kans op recidive groot (Zuithof et al., 2016).

MESONIVEAU/REGIONAAL- OF GEMEENTELIJK NIVEAU

Door de decentralisering van overheidstaken in de zorg, zijn gemeenten in Nederland sinds 2015 verantwoordelijk voor de maatschappelijk ondersteuning van de burgers in hun regio (Rijksoverheid, z.d.). Dit betekent dat burgers, die ondersteuning nodig hebben, alleen terecht kunnen bij

organisaties die hulp bieden in hun regio. Het gevolg hiervan kan zijn dat er geen aansluitende hulpverlening binnen de regio bestaat voor een specifieke behoefte van een cliënt, die wel in andere regio's wordt aangeboden. Zo ook binnen de regio Eindhoven waar geen gestandaardiseerde overbrugging bestaat tussen het bewind en het weer zelfstandig regelen van financiën (K.Vrijsen, persoonlijke communicatie, 5 februari 2018).

Daarnaast blijkt uit onderzoek van het HvA-lectoraat Armoede en Participatie (2015) dat in de schuldhulpverlening voornamelijk de nadruk wordt gelegd op de technische, administratieve en juridische aspecten van schulden, maar dat het gedrag en motivatie er net zo toe doen.

Dit geldt voor zowel de schuldhulpverlening, die zich richt op het stabiliseren en oplossen van schulden, als de op preventie- en nazorg gerichte activiteiten.

Het creëren van bewustzijn over eigen (slechte) gedrag, het bijbrengen van kennis over financiën, het activeren van nieuw, gezond gedrag en motivatie krijgt te weinig aandacht in de huidige inrichting van de schuldhulpverlening, terwijl dit van groot belang is (Haster, 2011).

In een rapport van Stimulansz (2004) wordt beschreven dat het AMW (Algemeen Maatschappelijk Werk) op het terrein van integrale schuldhulpverlening een bijdrage kan leveren aan het beïnvloeden van de motivatie door in te spelen op de psychosociale problematiek en gedragsverandering.

MACRONIVEAU/LANDELIJK NIVEAU

In de participatiemaatschappij is zelfredzaamheid erg belangrijk, er wordt verwacht dat iedereen in Nederland in staat is zijn financiën te regelen, ongeacht zijn situatie. Zelfredzaamheid is daarentegen niet altijd mogelijk. Wanneer je eenmaal (problematische) schulden hebt, kom je volgens Zuithof, Mateman en Verweij (2016) snel in een achtbaan terecht waarin het maken van nieuwe schulden bijna onvermijdelijk is. Ondanks de verwachtingen naar burgers toe vanuit de participatiemaatschappij, blijkt dat veel mensen hier niet aan kunnen voldoen omdat op landelijk niveau schulden een enorm probleem zijn. Het probleem is dat het de maatschappij veel geld kost om de schuldhulpverlening te bekostigen en nog belangrijker blijken mensen niet geholpen te zijn omdat zij keer op keer recidiveren (Movisie, 2017).

HET SOCIAAL AGOGISCHE ASPECT

Op het sociaal agogische gebied is dit onderzoek van belang omdat het verschillende krachten, zowel die van professionals als vrijwilligers, kan samenbrengen om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren. Door krachten te bundelen kan een cliënt op maat geholpen worden. Daar waar de benodigde hulp buiten het takenpakket van een bewindvoerder valt, kan de vrijwilliger aanvullen. Daar waar de problematiek van de cliënt zwaarder is dan de vrijwilliger bevoegd is om te handelen, is het mogelijk weer terug te vallen op de bewindvoerder. Door een samenwerking zou het mogelijk zijn om de huidige schuldhulpverlening te verbeteren en recidivering te voorkomen. Dit zou betekenen dat cliënten echt geholpen zijn en niet opnieuw afhankelijk worden van hulpverlening.

Daarnaast is een maatjesproject een populaire sociale interventie in tijd van bezuinigingen, omdat de inzet van vrijwilligers aan het beroep op actief burgerschap beantwoordt (Van der Tier & Potting, 2015).

1.3 | ORGANISATORISCHE CONTEXT

De kwestie zal in praktijk worden onderzocht binnen de organisatie FHEK onder leiding van Kees Vrijsen en begeleiding van Arzu Ciftci, in samenwerking met Sara Smets de ontwikkelaar van het huishoudboekje project van Bespaarmij. Wanneer het huishoudboekje van Bespaarmij samen gaat werken met bewindvoerders van FHEK, is er een vrijwilligersorganisatie in regio Eindhoven nodig om vrijwilligers te werven om deel te nemen aan het nazorgproject. Door Kees Vrijsen en Sara Smets is contact gelegd met Stichting Ik Wil te Eindhoven, die graag aan het project zou willen meewerken. De vrijwilligersorganisatie Stichting Ik Wil zal verder in het onderzoek niet meer genoemd worden, omdat deze organisatie alleen als indirecte partij betrokken is bij het onderzoek en afhankelijk is van wat er tussen FHEK en Bespaarmij gaat worden opgesteld.

1.3.1 | FINANCIËLE HULPVERLENING EINDHOVEN KEMPENLAND

FHEK is een bewindvoerderskantoor dat sinds 2012 bewind uitvoert voor cliënten in Eindhoven en omstreken onder leiding van Kees Vrijsen, oprichter en bewindvoerder.

Bij FHEK werken de bewindvoerders met de wetten vastgesteld in het burgerlijkwetboek van Nederland. De bewindvoerders nemen beslissingen over geld en goederen van een cliënt die door een kantonrechter onder bewind is gesteld.

De belangrijkste taak van een bewindvoerder is het beschermingsbewind, waarbij het vermogen van de cliënt wordt beheerd door de bewindvoerder. Hierbij probeert een bewindvoerder de inkomsten en uitgaven van de cliënt in balans te krijgen. Alles wat een bewindvoerder doet, moet hij jaarlijks verantwoorden aan de kantonrechter (K.Vrijsen, persoonlijke communicatie, 13 februari 2018).

WERKWIJZE VAN DE ORGANISATIE

Bij FHEK werken bewindvoerders die het beschermingsbewind uitvoeren.

De bewindvoerders werken met cliënten die hen zijn aangewezen door de kantonrechter.

De bewindvoerder neemt het gezag over goederen en vermogen over, stelt een budget plan op en probeert samen met de cliënt het budget sluitend te krijgen. De bewindvoerder betaalt de vastenlasten en gaat aan de slag met de betalingsachterstanden en schulden van een cliënt. Op basis van inkomsten en uitgaven wordt leefgeld vastgesteld waar de cliënt zijn basisbehoeften van kan betalen en zelf over beschikt (LOVCK&T, 2017).

De belangrijkste taken van een bewindvoerder zijn:

- Het uitvoeren van betalingen volgens het opgestelde budgetplan;
- Het declareren van ziektekosten;
- Regelen van Toeslagen Belastingdienst;
- Aanvragen bijzondere bijstand en kwijtschelding gemeentelijke belastingen;
- Het verzorgen van een eenvoudige belastingaangifte (box 1);
- Het treffen van betalingsregelingen bij een beheersbare schuldenlast;
- Telefonisch contact onderhouden met de onder bewind gestelde cliënt;
- Het jaarlijks afleggen van rekening en verantwoording bij de kantonrechter (LOVCK&T, 2017).

CASEMANAGEMENT

De bewindvoerders van FHEK werken als casemanagers. De hoofdtaken van een casemanager zijn volgens Kok (2014, 256-257):

Het voortraject van schuldhelpverlening uitvoeren: in kaart brengen waaruit financiële problemen bestaan en hier oplossingen voor zoeken zoals regelingen treffen met schuldeisers;

Begeleiden van cliënt gedurende de aanvraag van de schuldregeling;

Onderhouden van contact met keten- en kernpartners;

Nauw betrokken zijn bij het schuldhelpverleningsbeleid in zijn gemeente en organisatie;

Als communicatie schakel tussen werken met vrijwilligers dienen.

1.3.2 | BESPAAR MIJ / HUISHOUDBOEKJE.COM

Het huishoudboekje is een project van Bespaarmij dat verbonden is aan een geautomatiseerde website waar mensen een overzicht kunnen maken van hun financiën. Dit met hulp van gemotiveerde vrijwilligers die tijdens een invulsessie kunnen helpen bij het overzichtelijk maken- en houden van de inkomsten en uitgaven.

Het huishoudboekje biedt een praktische en betaalbare aanpak om schulden in de wijk te voorkomen en kan worden ingezet als preventie/vroeg signalering bij betalingsachterstanden of schulden (Bespaarmij B.V., z.j.).

Het huishoudboekje project werkt met vrijwilligers onder leiding van een coördinator. Het project wordt ingezet in wijken waar een hoog percentage schuldenaren woont en waar dus behoefte blijkt aan hulp bij het regelen van financiën. Het huishoudboekje kan op twee manieren ingezet worden:

WIJKPROJECT

Doormiddel van het inzetten van betrokken mensen met verstand van financiën, als ‘invulhulpen’, kunnen veel mensen laagdrempelig geholpen worden in de wijk bij het overzichtelijk houden van hun financiële plaatje. Het wijkproject kan gezien worden als een maatjes project waarbij burgers, die hier behoefte aan hebben, vrijwillig gesteund en geholpen worden door een invulhulp. Ook wordt er een ‘train de trainer’ programma aan de coördinatoren geboden, zodat zij op hun beurt meer invulhulpen kunnen opleiden wanneer het project groeit (Bespaarmij B.V., z.j.).

CURSUS FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID

Soms is specifieke aandacht nodig. Dan is de cursus financiële zelfredzaamheid gepast.

Tijdens deze intensieve cursus leren deelnemers hoe ze financieel zelfredzaam kunnen zijn.

Door het huishoudboekje bij te houden, worden de deelnemers bewust van de gevolgen van grote en kleine uitgaven. Tevens wordt inzichtelijk dat bij beheerste uitgaven, een positief saldo de beloning vormt.

Ook kan er als beloning voor het volbrengen van de cursus een échte buffer als beloning gegeven worden. De buffer, alsook de hoogte van de buffer, is afhankelijk van de belanghebbende stakeholders, bijvoorbeeld een gemeente die het traject inkoopt (Bespaarmij B.V., z.j.).

Momenteel wordt het huishoudboekje al actief geïmplementeerd in Amsterdam, Rotterdam en Bodegraven. In Amsterdam wordt het huishoudboekje ingezet in opdracht van woningcorporaties. In Bodegraven verwijzen sociale partners vanuit een ledenbestand hun cliënten door naar het huishoudboekje project en in Rotterdam is er een samenwerking met de sociale dienst die het huishoudboekje heeft getransformeerd in een vangnet (Bespaarmij B.V., z.j.).

1.4 | PROBLEEM BESCHRIJVING

FHEK is gericht op het helpen van mensen met een schuldenproblematiek. Na opheffing van bewind zijn de cliënten schulden vrij, maar veel van deze mensen blijken zodra zij weer zelfstandig hun financiën moeten regelen, opnieuw in de schuldhulpverlening terecht te komen.

Om tot een heldere probleem analyse te komen is gekozen voor de '5 x W + H methode van Van der Donk en Van Lanen (2015) waarin het probleem geanalyseerd wordt met behulp van de volgende vragen:

Wat is het probleem?

Wie heeft te kampen met het probleem?

Wanneer treedt het probleem op?

Waarom is het een probleem?

Waar doet het probleem zich voor?

Hoe is het probleem ontstaan?

In de financiële hulpverlening hebben bewindvoerders vaak te maken met cliënten die recidiveren zodra het bewind is opgeheven. Dit probleem doet zich niet alleen bij de organisatie FHEK voor, maar speelt zich af op landelijk niveau in de schuldhulpverlening. Er bestaat echter geen traject dat landelijk wordt toegepast om dit te verhelpen. In elke gemeente wordt hier anders mee omgegaan (K.Vrijsen, persoonlijke communicatie, 5 februari 2018).

Bij de cliënt die recidiveert, blijkt bewindvoering alleen niet afdoende en is mogelijk meer hulp nodig. Het bewind is enkel een oplossing voor de gemaakte schulden, maar niet voor de kern van het probleem (K.Vrijsen, persoonlijke communicatie, 5 februari 2018).

Mensen raken vaak in de schulden, omdat zij niet financieel zelfredzaam genoeg zijn om hun financiën op orde te hebben. Dit kan door verschillende problematieken of situaties ontstaan, maar een van de voornaamste redenen is dat deze mensen nooit geleerd hebben hoe zij hun financiën moeten regelen (Kok, 2014).

Er zou dus ingezet moeten worden op de verbetering van de zelfredzaamheid van de cliënt, niet alleen het oplossen van de schulden. Dit is echter geen taak van een bewindvoerder.

De bewindvoerder houdt zich minimaal bezig met het verzelfstandigen van de cliënt (A. Ciftci, persoonlijke communicatie, 20 februari 2018).

Het is van belang dat hier een oplossing voor gezocht wordt, want uit het feit dat mensen recidiveren kan gesteld worden dat zij niet de benodigde hulpverlening krijgen die zij nodig hebben.

Het takenpakket waar het bewind momenteel uit bestaat, voldoet niet om mensen van hun schuldenproblematiek te helpen.

Omdat bewindvoerders geen ruimte hebben om aandacht te besteden aan de zelfredzaamheid van de cliënten, moet er gekeken worden naar een optie waarin hier wel ruimte voor is. Nazorg is een traject dat vaak in de hulpverlening wordt toegepast waarbij tegenwoordig steeds vaker vrijwilligers een rol spelen (K.Vrijsen, persoonlijke communicatie, 5 februari 2018).

De opdrachtgever geeft aan het 'huishoudboekje project' van Bespaarmij op het oog te hebben voor een mogelijke samenwerking voor nazorg. Het huishoudboekje is een project waarin vrijwilligers cliënten helpen bij het op orde houden van hun financiële zaken.

Voor een samenwerking met vrijwilligers moet echter duidelijk worden of het beoogde project geschikt is als nazorg en of de samenwerking mogelijk is volgens de juridische kaders, zoals wetten en kwaliteitseisen, waar het bewind streng aan verbonden is.

PROBLEEMSTELLING

In de schuldhulpverlening komt het vaak voor dat cliënten recidiveren na ophef van het bewind. Na de ophef van bewind moeten cliënten weer zelfstandig hun financiën regelen. Tijdens het bewind wordt er echter geen aandacht besteed aan de zelfredzaamheid van de cliënt. Door het veel voorkomende draaideur effect blijkt dat hier wel behoefte aan is. De bewindvoerder heeft echter niet de ruimte om hier tijd aan te besteden.

Op dit moment ontbreekt er in de schuldhulpverlening nazorg, terwijl hier wel duidelijk vraag naar is. Door de opdrachtgever wordt een project aangedragen dat mogelijk deze nazorg kan bieden in samenwerking met het bewind. Alleen is het nog onduidelijk of het project daadwerkelijk geschikt is als nazorg en wat er nodig is om deze samenwerking te verwezenlijken, onder andere op juridisch gebied.

HOOFDSTUK 2 | ONDERZOEKSOPZET

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet beschreven. Allereerst wordt er een beschrijving gedaan van de doelstelling. Daarop volgend komen de hoofd- en deelvragen aanbod, die gevormd zijn aan de hand van de probleemstelling en de doelstelling. Deze vragen zullen centraal staan in het onderzoek. Vervolgens worden de onderzoeksmethoden beschreven.

ONTSTAAN VAN DE DOELSTELLING

Zoals bovengenoemd is een specifieke hulpvraag vanuit de organisatie FHEK gekomen.

Kees Vrijsen is zelf bewindvoerder en loopt al jaren tegen hetzelfde probleem aan. Zodra het bewind wordt opgeheven bij een cliënt, komt het vaak voor dat deze opnieuw in de schulden belandt en draaideurschuldenaar wordt. Dit ziet hij niet alleen terug bij zijn eigen organisatie, maar deze kwestie speelt landelijk (K. Vrijsen, persoonlijke communicatie, 5 februari 2018).

2.1 | DOELSTELLING

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen of het huishoudboekje project in samenwerking met het bewind van FHEK een passende vorm van nazorg kan zijn in de schuldhulpverlening, om recidivering te voorkomen. Daarnaast moet helder worden wat er nodig is om deze samenwerking te realiseren. Om het doel te bereiken, zal in de periode februari tot mei onderzoek gedaan worden naar deze kwestie om op 24 mei 2018, het onderzoek met een daaruit voortvloeiend innovatievoorstel te kunnen overhandigen.

2.2 | HOOFDVRAAG EN DEELVRAGEN

De hoofd- en deelvragen die voor het onderzoek zijn gebruikt worden hier weergegeven. De hoofd- en deelvragen zijn ontstaan naar aanleiding van de probleemstelling. Uit de probleemstelling komt naar voren dat er onderzoek gedaan moet worden naar een goede vorm van nazorg, en specifiek of een mogelijke samenwerking tussen bewindvoerders van FHEK en vrijwilligers van het huishoudboekje project van Bespaarmij als nazorg geschikt zou zijn. Voor de samenwerking moet er in specifiek ook onderzoek gedaan worden naar de juridische kaders die een rol zouden spelen in de samenwerking, omdat het bewind streng verbonden is aan wetten en kwaliteitseisen om hun werk uit te voeren en mogelijk ook samen te werken.

HOOFDVRAAG

Hoe kan de samenwerking tussen de vrijwilligers van het wijkproject huishoudboekje en de bewindvoerders van FHEK, als nazorg worden geïmplementeerd om recidive in de schuldhulpverlening te voorkomen en wat is hier voor nodig?

DEELVRAGEN

1. Welke nazorg is nodig voor cliënten waarvan het bewind is opgeheven, maar nog niet financieel zelfredzaam genoeg zijn?
2. Wat hebben ex-clieënten nodig aan ondersteuning om de financiën op termijn weer zelfstandig te kunnen beheren?
3. Wat is de meerwaarde van het inzetten van vrijwilligers in plaats van professionals om nazorg te leveren?
4. A. Hoe wordt het huishoudboekje momenteel juridisch gekaderd en hoe zit het met de aansprakelijkheid van de vrijwilligers bij het uitvoeren van hun taken?
B. Hoe wordt de samenwerking tussen bewindvoerders en vrijwilligers van het huishoudboekje momenteel vanuit juridische kaders en de aansprakelijkheid geïmplementeerd?
5. Welke juridische kaders hebben betrekking op de samenwerking tussen het bewind en het wijkproject huishoudboekje?

2.3 | ONDERZOEKSMETHODEN

De onderzoeks-vormen, die zijn toegepast om het onderzoek uit te voeren, zijn ‘beschrijvend onderzoek’ en ‘evaluerend onderzoek’. De onderzoeksvorm beschrijvend omdat er doormiddel van data verzamelingsinstrumenten (zie paragraaf 2.3.1) de huidige praktijksituatie in kaart is gebracht, en de onderzoeksvorm evaluerend omdat er gekeken is naar hoe het huishoudboekje project momenteel juridisch handelt en ook aan cliënten van bewind gevraagd is welke hulp zij nodig denken te hebben als nazorg.

Middels deze onderzoeks-vormen is gekeken naar de huidige praktijk van het huishoudboekje (Bespaarmij) en FHEK. Daarnaast is er aandacht besteed aan de juridische kaders van het project en die van bewindvoering (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Deze informatie heeft in kaart gebracht wat de huidige situatie is en wat nodig is om de samenwerking tussen beiden te kunnen bewerkstelligen. Dit onderzoek is kwalitatief van aard (Van der Donk & Van Lanen, 2015), dit betekent dat er bij deze onderzoeksvorm geen cijfermatige gegevens geanalyseerd zijn, maar juist teksten en interviews.

Het onderzoek is een kortlopend praktijk onderzoek, waarbij de kernactiviteiten van het onderzoek in een korte tijd zijn uitgevoerd, zodat het resultaat van het onderzoek direct toegepast kan worden. De reden hiervan is dat de gegeven onderzoeksperiode beperkt is van februari tot juni 2018. Gezien de gegeven tijd is de data verzameling en de hoeveelheid data ook beperkt gehouden om te kunnen verzekeren dat het onderzoek binnen deze tijd afgerond kon worden (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

In het onderzoek zijn professionals en vrijwilligers van het huishoudboekje (Bespaarmij) en professionals en (ex-) cliënten van FHEK geïnterviewd, om te onderzoeken wat er al bestaat en wat er nodig is om de samenwerking tussen het huishoudboekje en het bewindvoeringskantoor FHEK te kunnen bewerkstelligen.

Op organisatie niveau is bekeken wat de mogelijkheden zijn voor de innovatieve samenwerking, die vervolgens op gemeentelijk/regionaal niveau en wellicht ook op landelijk niveau geïmplementeerd kan worden.

2.3.1 | ONDERZOEKSSTRATEGIEËN EN DATAVERZAMELINGS-INSTRUMENTEN

Om de probleemstelling en de deel- en onderzoeksvragen te beantwoorden, is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethodes- en instrumenten. De methodes en instrumenten die gebruikt zijn voor het onderzoek zijn een 'theoretisch kader' en 'interviews' (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

THEORETISCH KADER

Het onderzoeksdoel van het theoretisch kader is, om relevante wetenschappelijke informatie en vakliteratuur te verzamelen met betrekking tot de schuldhulpverlening, die essentieel is om het onderzoek te onderbouwen. Er is vakliteratuur gebruikt om de probleem analyse te onderbouwen en om deelvragen te kunnen beantwoorden.

VRAAG ANALYSE

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen beantwoord aan de hand van valide bronnen:

- Welke nazorg is nodig voor cliënten waarvan het bewind is opgeheven, maar nog niet financieel zelfredzaam genoeg zijn?
- Wat is de meerwaarde van het inzetten van vrijwilligers in plaats van professionals om nazorg te leveren?
- Welke juridische kaders hebben betrekking op de samenwerking tussen het bewind en het wijkproject huishoudboekje?

INTERVIEWS

Om de overige twee vragen 'Wat hebben ex-clients nodig aan ondersteuning om de financiën op termijn weer zelfstandig te kunnen beheren?' en 'Hoe wordt de samenwerking tussen bewindvoerders en vrijwilligers van het huishoudboekje momenteel vanuit juridische kaders en de aansprakelijkheid geïmplementeerd?' te beantwoorden, is gebruik gemaakt van het verzamelingsinstrument interviews afnemen. De interview vorm die toegepast is, is het 'semigestructureerd interview', waarbij gebruik is gemaakt van voor-gestructureerde interview vragen (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Semigestructureerd betekent dat de vragen die belangrijk zijn voor het onderzoek om antwoord op te krijgen vooraf vastgesteld zijn, maar er zijn ook 'vervolgvragen' en 'verdiepende vragen' gesteld die niet van tevoren zijn vastgelegd, om antwoorden concreter te krijgen.

De interviews zijn afgenomen bij bewindvoerders van FHEK, coördinatoren en vrijwilligers van het huishoudboekje (Bespaarmij), (ex-)clients van FHEK en andere bewindvoerderskantoren. Er is gekozen om alle betrokken partijen in het onderzoek te interviewen, om zoveel mogelijk verschillende inzichten en ervaringen te verwerven.

De mensen die deel hebben genomen aan het interview zijn individueel geïnterviewd.

Dit om te voorkomen dat partijen elkaars antwoorden zouden beïnvloeden om zo doende tot zo eerlijk mogelijke antwoorden te komen (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

VRAAG ANALYSE

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, zijn de volgende deelvragen beantwoord aan de hand van de interviews:

- Hoe wordt de samenwerking tussen bewindvoerders en vrijwilligers van het huishoudboekje momenteel vanuit juridische kaders en de aansprakelijkheid geïmplementeerd?
- Hoe wordt het huishoudboekje momenteel juridisch gekaderd en hoe zit het met de aansprakelijkheid van de vrijwilligers bij het uitvoeren van hun taken?
- Wat hebben ex-cliënten nodig aan ondersteuning om de financiën op termijn weer zelfstandig te kunnen beheren?

DOEL, OPBOUW EN INHOUD VAN HET INTERVIEW

Om de deelvraag 'Hoe wordt de samenwerking tussen bewindvoerders en vrijwilligers van het huishoudboekje (Bespaarmij) momenteel vanuit juridische kaders en de aansprakelijkheid geïmplementeerd?' en 'Hoe wordt het huishoudboekje momenteel juridisch gekaderd en hoe zit het met de aansprakelijkheid van de vrijwilligers bij het uitvoeren van hun taken?' te beantwoorden, is er een vragenlijst opgesteld, met daarin vragen aan coördinatoren en vrijwilligers van het huishoudboekje project. Er is gekozen voor deze twee groepen omdat zij uit hun werkervaring hier antwoord op kunnen geven. De interviews zijn anoniem afgenomen omdat de persoonlijke gegevens niet belangrijk zijn voor het onderzoek. Echter zijn wel de organisatie en functie benoemd.

Het doel van het interview is om te achterhalen hoe de huidige samenwerking met het huishoudboekje is en hoe deze juridisch is gekaderd. Deze informatie is van belang om vast te kunnen stellen hoe deze momenteel bestaat, wat hier positief aan is en wat hierin mogelijk nog verbeterd kan worden. Deze informatie is toegepast bij het vormen van een innovatievoorstel.

Om de deelvraag 'Wat hebben (ex-)cliënten nodig aan ondersteuning om de financiën op termijn weer zelfstandig te kunnen beheren?' te beantwoorden, zijn er vragen opgesteld voor cliënten en ex-cliënten van bewindvoerders kantoor FHEK.

Er is gekozen voor deze twee groepen, omdat de cliënten kunnen vertellen waar zij hulp bij nodig denken te hebben, en de ex- cliënten kunnen vertellen waar zij daadwerkelijk hulp bij nodig bleken te hebben. Het is interessant om overeenkomsten en verschillen te meten. De interviews zijn wederom anoniem afgenomen omdat de persoonlijke gegevens van de cliënt niet belangrijk zijn voor het onderzoek.

Het doel van het interview is om te achterhalen welke hulp een cliënt nodig heeft na opheffing van het bewind. Deze informatie is vervolgens toegepast in het innovatievoorstel.

AANDUIDING VAN VASTLEGGING GESPREK

De antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen zijn via het vragenformulier op papier vastgelegd en later met het computerprogramma 'Word' verwerkt (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

BESCHRIJVING AFSPRAKEN OVER ANONIMITEIT EN TERUGKOPPELEN VAN RESULTATEN

Voorafgaand aan het interview is een uitleg gegeven over het doel en de inhoud van het interview. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over het gebruik van de gegeven informatie door de geïnterviewde (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Wanneer er interesse is voor een terugkoppeling, is dit genoteerd. Aan het einde van de onderzoeksperiode is dan ook een terugkoppeling gegeven over de resultaten van de interviews en de conclusie van de uitkomsten, deze zijn per mail verzonden.

DE VRAGENLIJSTEN

De vragenlijsten die zijn samengesteld voor de interviews, zijn tot stand gekomen door gebruik te maken van de uitkomsten uit het theoretisch kader en de richtlijnen voor een vragenlijst uit het boek 'Praktijk onderzoek in zorg en welzijn' van Van der Donk en van Lanen (2015).

De vragenlijst van de interviews bevat verschillende soorten vragen om tot de gewenste antwoorden en diepgang te komen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Inleidende vragen: start vragen die inzicht bieden op de zienswijze van de persoon over het onderwerp;
- Vervolg vragen: vragen die het inzicht verrijken;
- Verdiepende vragen: deze vragen kunnen gesteld worden om meer diepgang te krijgen op een antwoord;
- Specifieke vragen: deze vragen maken de zienswijze concreter (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

De vragen in de vragenlijsten zijn bij elke groep respondenten gevarieerd om tot best mogelijke resultaten te komen. De interviewleidraad van de verschillende interviews is in de bijlagen toegevoegd (zie bijlagen 2).

RANDVOORWAARDEN

Het werven van respondenten die over de juiste kennis beschikken en open staan voor een interview kost veel tijd. Evenals het afnemen en verwerken van de interviews.

Er is daarom gekozen om een select groepje mensen te interviewen. Aangezien de periode die gegeven is voor het onderzoek beperkt is en het niet haalbaar was een grotere groep te interviewen. Om de selectie te maken, is er gebruik gemaakt van de reputatiemethode (Van der Donk en Van Lanen, 2015), waarbij er binnen de organisaties waar de interviews plaats vinden, mensen zijn geselecteerd op basis van relevante kennis en ervaring. Dit met behulp van Sara Smets, oprichter en coördinator van het Huishoudboekje (Bespaarmij) en Arzu Ciftci van FHEK, die het meeste kennis en ervaring hebben op het gebied van het onderwerp. Dit is van belang om ondanks dat er een klein aantal mensen zijn geïnterviewd, de antwoorden voldoende valide zijn om te verwerken.

AANTAL RESPONDENTEN

- Coördinatoren en vrijwilligers van het huishoudboekje.com: er zijn vijf respondenten uit deze groep geïnterviewd, omdat het huishoudboekje.com nog een opstartend project is met een beperkt aantal medewerkers. Op advies van Sara Smets (Persoonlijke communicatie, 26 maart 2018), zijn er een aantal coördinatoren en vrijwilligers benaderd voor de interviews, met de meeste kennis en ervaring over het project.
- Bewindvoerders van FHEK en andere bewindvoeringskantoren: er zijn vijf respondenten uit deze groep geïnterviewd, omdat er niet meer gevraagde respondenten wilde deelnemen aan het onderzoek. Door tijdsgebrek was het niet meer haalbaar om meer respondenten te vragen. Op advies van Arzu Ciftci (Persoonlijke communicatie, 20 maart 2018), zijn er bewindvoerders van FHEK en andere bewindvoeringskantoren benaderd om deel te nemen aan de interviews.
- Ex-cliënten en cliënten van FHEK: er zijn vijf respondenten uit deze groep geïnterviewd, omdat er niet meer gevraagde respondenten wilde deelnemen aan het onderzoek en het door tijdsgebrek niet meer haalbaar was om meer respondenten te vragen. Op advies van Arzu Ciftci (Persoonlijke communicatie, 20 maart 2018), zijn er een aantal (ex-)cliënten benaderd om deel te nemen aan de interviews.

2.3.2 | BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT

Bij de uitwerking en uitvoering van de onderzoeksmethodes is gebruik gemaakt van het boek 'Praktijkonderzoek in Zorg en Welzijn' (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Dit omdat bij het uitvoeren van het onderzoek naar een zo hoog mogelijke validiteit van het onderzoek gestreefd is. De validiteit is verwezenlijkt worden door:

- Resultaat validiteit: er is een gepast innovatievoorstel aangedragen aan de organisatie FHEK, dit innovatievoorstel is resultaat van de onderzoeksresultaten die verzameld zijn uit het theoretisch kader en de interviews. Bij de uitwerking van het theoretisch kader zijn alleen valide bronnen gebruikt en bij de interviews zijn alleen mensen geïnterviewd die relevante informatie kunnen bieden omdat zij vak deskundig zijn of uit ervaring informatie kunnen bieden.
- Democratische validiteit: er heeft regelmatig overleg plaats gevonden met de opdrachtgever en de praktijkbegeleider vanuit FHEK. Er is hiervoor gekozen omdat zij vak deskundigen zijn die het proces kunnen bijsturen. Uit de overleggen die hebben plaatsgevonden zijn nieuwe inzichten naar voren gekomen die helpend waren voor het onderzoek.
- Katalyserende validiteit: het advies dat aan FHEK is overhandigd, heeft geleidt tot nieuwe inzichten en kennis, die hebben bijgedragen aan een passend innovatievoorstel ter verbetering van de kwaliteit van de financiële hulpverlening.
- Dialogische validiteit: het onderzoek is regelmatig teruggekoppeld aan de opdrachtgever en de praktijkbegeleider vanuit FHEK. Door terug te koppelen over wat er gedaan is en wat daar de uitkomsten van zijn, heeft de opdrachtgever kunnen controleren of er niet wordt afgeweken van het beoogde onderzoeksdoel en zo is er ook tijdig bijgesteld wanneer dit wel het geval was (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

BETROUWBAARHEID

Om de validiteit hoog te houden en ook de betrouwbaarheid van het theoretisch kader en de interviews te kunnen waarborgen, is er triangulatie toegepast:

- Er is gebruik gemaakt van verschillende databanken en vakliteratuur bij het uitwerken van het theoretisch kader;
- De data is op verschillende manieren verzameld namelijk via het internet, boeken, handleidingen, artikelen en gesprekken en interviews met medewerkers van FHEK, Bespaarmij en andere bewindvoerders;
- De verzamelde data is teruggekoppeld aan de opdrachtgever en praktijkbegeleider voor controle, om te voorkomen dat de onderzoeker enkel vanuit eigen denkkaders optreedt. Door de verzamelde data terug te koppelen is het mogelijk geweest om tijdig aanpassingen te doen (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

BRUIKBAARHEID

Het onderzoek is bruikbaar voor de opdrachtgever omdat de opdrachtgever nauw betrokken is geweest bij de uitwerking van het onderzoek en het innovatievoorstel. Het innovatievoorstel is op basis van de conclusies gevormd, in overleg met de opdrachtgever. Het innovatievoorstel draagt bij aan de kwaliteit van de hulpverlening bij FHEK.

HOOFDSTUK 3 | ONDERZOEKSRESULTATEN

Aan de hand van de toegepaste onderzoeks- en analysemethoden die in hoofdstuk 2 worden beschreven, zijn de hier onderstaande resultaten ontstaan. Per deelvraag worden de resultaten beschreven en onderverdeeld in onderzoeksresultaten uit het theoretisch kader en onderzoeksresultaten uit de interviews.

Het complete theoretische kader staat beschreven in bijlage 1 en in bijlage 3 wordt de meest relevante informatie die werd gegeven tijdens het afnemen van de interviews, weergegeven in de analyse methode 'horizontaal vergelijken' (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

3.1 | DEELVRAAG 1 | Welke nazorg is nodig voor cliënten waarvan het bewind is opgeheven, maar nog niet financieel zelfredzaam genoeg zijn?

Resultaten verkregen uit theoretisch kader

Uit onderzoek van Nadja Jungmann, Van Geuns, Klaver, en Van den Wolk (2012) is naar voren gekomen dat bij het bieden van preventie en nazorg vooral de nadruk gelegd moet worden op het vergroten van kennis, vaardigheden, motivatie en bewustzijn. De reden hiervan is dat gedrag een grote rol speelt bij het probleem en dus ook een grote rol speelt bij de oplossing van het probleem (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016). 'Out-reachende' methoden en korte lijnen in de wijk blijken hier erg behulpzaam bij te zijn.

De interventies die een positief resultaat opleveren zijn 'adviesgesprekken', 'budgetcursussen', 'het inzetten van vrijwilligers' en het 'gebruiken van internetsites die informatie geven over financiën of als hulpmiddel dienen.

Er is daarnaast onderzoek gedaan naar werkzame factoren bij schuldhulpverlening (Jungmann et al., 2012). Deze blijken een belangrijke rol te spelen bij het positieve resultaat van de interventies. Zo blijken bijvoorbeeld, 'een goede vertrouwensband tussen cliënt en begeleider', 'groepsdynamiek in lotgenotencontact', 'langdurige betrokkenheid van de hulpverlener', 'confrontatie met eigen financieel gedrag' en 'werken aan het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid van een cliënt' belangrijke factoren te zijn.

Resultaten verkregen uit interviews met cliënten

De meerderheid van de respondenten geeft aan hulp te willen bij de financiële administratie, waaronder het doen van betalingen en bij de post openen en ordenen. Een respondent geeft aan niet perse hulp nodig te hebben van een persoon maar een soort van checklist handig te vinden waarmee ze voor zichzelf overzicht creëert met betrekking tot de dingen die weer door haar zelf geregeld moeten worden.

3.2 | DEELVRAAG 2 | Wat hebben ex-cliënten nodig aan ondersteuning om de financiën op termijn weer zelfstandig te kunnen beheren?

Resultaten verkregen uit interviews met cliënten

Uit de interviews komt naar voren dat er bij de cliënten behoefte is aan ondersteuning bij de financiële administratie, omdat zij na het stoppen van het bewind er plots alleen voor staan en alle taken zelf weer moeten uitvoeren die een lange tijd voor hen door het bewind zijn uitgevoerd.

De meerderheid twijfelt of zij dit na opheffing van het bewind meteen weer zelf kunnen.

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij alleen hulp zouden willen van een professional, omdat zij twijfels of zelfs geen vertrouwen hebben in vrijwilligers. Zij geven aan dat dit verband houdt met de professionaliteit waar je van op aan kan bij een betaalde professional, wat niet altijd het geval is bij een vrijwilliger.

Wel komt er uit de interviews dat zij open zouden staan voor de hulp van een vrijwilliger als hun bewindvoerder betrokken op de achtergrond blijft. Er wordt aangegeven dat dit komt omdat zij vertrouwen hebben in hun bewindvoerder. Enkel een aantal geven aan dan alsnog niet geholpen te willen worden door een vrijwilliger. Ze hebben geen vertrouwen in de vrijwilliger.

Resultaten verkregen uit interviews met bewindvoerders

Uit de interviews komt sterk naar voren dat er behoefte is aan een overbrugging voor de cliënten.

Dit is met name gewenst voor de periode die volgt na de opheffing van het bewind. In deze periode voelen de cliënten zich aan hun lot overgelaten omdat zij plots weer alles zelfstandig moeten doen.

Dit met name op het gebied van het openen van hun post en het begrijpen van de inhoud van de hun toegezonden brieven, zelfstandig de betalingen doen en de administratie op orde houden.

Er wordt aangegeven dat bewindvoerders weinig tijd hebben om de cliënt voor te bereiden om weer zelfstandig aan de slag te gaan, terwijl hier wel, in vele gevallen, de noodzaak voor aanwezig is. De respondenten geven aan dat deze taak opgevangen zou kunnen worden door vrijwilligers in de vorm van een maatjesproject.

3.3 | DEELVRAAG 3 | Wat is de meerwaarde van het inzetten van vrijwilligers in plaats van professionals om nazorg te leveren?

Resultaten verkregen uit theoretisch kader

Het inzetten van vrijwilligers blijkt momenteel een populaire sociale interventie in de welzijnssector en zo ook bij de schuldhulpverlening omdat de interventie de roep op participatie vanuit de maatschappij beantwoordt en daarnaast geld bespaart. Uit onderzoek van Kruis, Jungmann, en Blommesteijn (2011) is naar voren gekomen dat de kosten lager zijn dan de baten, waarbij de vrijwilliger goedkoper is om bepaalde taken uit te voeren in vergelijking tot de hulpverlener.

Vrijwilligers voeren vandaag de dag niet alleen taken uit ter aanvulling van de professionele hulpverlening, maar ook steeds vaker de uitvoerende taken van de professionele hulpverlener. Hierbij krijgt de professionele hulpverlener een coördinerende rol en ziet toe op het werk van de vrijwilliger.

Bovendien blijken vrijwilligers een groot aandeel te hebben in het voorkomen van recidive wanneer zij worden ingezet bij een nazorgtraject. Het aandeel is dat een vrijwilliger de tijd en aandacht kan bieden waar een professional vaak geen tijd voor heeft. Dit kan de noodzaak van het opstarten van een nieuw hulpverleningstraject voorkomen.

Daarbij levert de intrinsieke motivatie en toewijding van een vrijwilliger naast materiële, ook immateriële baten op. Zo blijkt uit onderzoek van Van der Tier en Potting (2015) dat het effect van een maatjes project verschillende opbrengsten biedt: er is sprake van een serie kleine verbeteringen die tijdens het proces plaats vinden en die op langere termijn gewenste resultaten opleveren.

Resultaten verkregen uit interviews met bewindvoerders

De meerderheid van de respondenten geeft aan niet te hebben samengewerkt met een vrijwilligersproject. Wel geven zij allen aan dat er wordt verwacht dat de inzet van een maatjesproject of de hulp van een vrijwilliger goed zou zijn in het begin na de opheffing van het bewind.

Een respondent geeft aan samen te werken met een vrijwilligersproject waarbij er spraken is van een wisselwerking, waarbij zij hun klanten die zij aangereikt krijgen door de gemeente, doorsturen naar de respondent wanneer zij denken dat deze meer hulp behoeven. Andersom stuurt de respondent cliënten, waarvan het bewind ten einde is, door naar de vrijwilligers wanneer zij nog hulp behoeven. Er wordt aangegeven dat dit een erg prettige manier van samenwerken is, omdat er een kort lijntje bestaat tussen beide partijen en er door deze werkwijze een mooie overbrugging ontstaat die er voor zorgt dat cliënten gepaste hulpverlening krijgen.

Een respondent spreekt wel haar zorgen uit over de taken die vrijwilligers overnemen, zij is van mening dat vrijwilligers te veel taken op zich nemen die eigenlijk alleen door professionals uitgevoerd zouden moeten worden. Respondent geeft aan dat bij een samenwerking met vrijwilligers men hier waakzaam op moet zijn.

3.4 | DEELVRAAG 4 | A & B

4A | Hoe wordt het huishoudboekje momenteel juridisch gekaderd en hoe zit het met de aansprakelijkheid van de vrijwilligers bij het uitvoeren van hun taken?

Resultaten verkregen uit interviews

Uit het interview komt naar voren dat er geen screeningsprocedure bestaat bij het huishoudboekje zelf, maar dat vrijwilligers gescreend worden bij de vrijwilligersorganisatie waar zij werkzaam zijn. Een respondent geeft aan dat vrijwilligers een VOG moeten kunnen voorleggen, andere geven dit niet aan. Het is niet duidelijk op welke eisen zij gescreend worden bij de verschillende vrijwilligersorganisaties waarbij de vrijwilligers werkzaam zijn, enkel dat affiniteit met financiën en financiële- en sociale vaardigheden belangrijk zijn wanneer je vrijwilliger wil zijn bij het huishoudboekje.

Alle respondenten geven aan dat vrijwilligers voornamelijk mogen ondersteunen bij het invullen van het huishoudboekje. Indien nodig, moeten zij in staat zijn om correct te kunnen doorverwijzen naar een professional. Door de meerderheid van de respondenten wordt aangegeven dat de taken waar een vrijwilliger wel of niet toe bevoegd is, in de handleiding voor invulhulpen beschreven staat. Een respondent, die zelf invulhulp is, geeft echter aan niet te weten waar hij dit kan vinden. Daarbij komt naar voren dat een vrijwilliger niet aansprakelijk is voor de taken die hij uitvoert. Hiervoor worden twee redenen genoemd, die echter nergens op papier staan:

- de vrijwilliger wordt bij de uitvoering van zijn taken gecontroleerd door een professional, die wel de eindverantwoordelijkheid heeft;
- de vrijwilliger kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het invullen van het huishoudboekje, omdat hij dit zelf niet mag doen, maar de cliënt enkel mag ondersteunen terwijl de cliënt het zelf doet.

Verder komt uit de interviews naar voren dat vrijwilligers niet persoonlijk verzekerd hoeven te zijn om bij het huishoudboekje aan de slag te gaan. Vrijwilligers die bij het huishoudboekje werken kunnen verzekerd worden vanuit de vrijwilligers organisatie waar zij werken.

4B | Hoe wordt de samenwerking tussen bewindvoerders en vrijwilligers van het huishoudboekje momenteel vanuit juridische kaders en de aansprakelijkheid geïmplementeerd?

Resultaten verkregen uit interviews

Uit de interviews kwam naar voren dat er geen samenwerking tussen bewindvoerders en vrijwilligers van het huishoudboekje heeft plaatsgevonden.

3.5 | DEELVRAAG 5 | Welke juridische kaders hebben betrekking op de samenwerking tussen het bewind en het wijkproject huishoudboekje?

Resultaten verkregen uit theoretisch kader

In het burgerlijk wetboek komen vier artikelen naar voren die van belang zijn voor de samenwerking tussen een bewindvoerder en een vrijwilligersproject:

- **Artikel 1:444:** (Kluwer, 2017, pp. 101) "Een bewindvoerder is jegens de rechthebbende aansprakelijk, indien hij in de zorg van goed bewindvoerder te kort schiet, tenzij de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend".
- **Artikel 6:162 lid 1:** Het burgerlijk wetboek boek 6 (z.j.) beschrijft: "wanneer iemand die ten opzichte van een ander toerekenbaar een onrechtmatige daad pleegt, is deze verplicht de schade die daaruit is ontstaan te vergoeden."
- **Artikel 7:400:** Het burgerlijk wetboek boek 6 (z.j.) beschrijft: "de overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werk of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken. "
- **Artikel 6:74 jo 76:** Het burgerlijk wetboek boek 6 (z.j.) beschrijft: "1 iedere tekortkoming in de nakoming van verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
- voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar."

Deze artikelen bieden kaders voor de aansprakelijkheid bij verschillende situaties die kunnen voor komen wanneer een bewindvoerder aan het werk is, een vrijwilliger aan het werk is, of beide samenwerken. De artikelen zijn helpend bij het samenstellen van een overeenkomst tussen twee organisaties waarbij bepaald moet worden wie welke taken uitvoert en bij wie de verantwoordelijkheid ligt.

Verder blijkt dat een bewindvoerder aan een aantal kwaliteitseisen (zoals het beschikken over een passende HBO diploma) moet voldoen om zijn werk te mogen uitvoeren en dat wanneer een vrijwilliger de taken uitvoert van een bewindvoerder, deze ook moet voldoen aan de zelfde kwaliteitseisen als die van een bewindvoerder. Zo is er ook een specifieke VOG verklaring waaraan een bewindvoerder moet voldoen. Wanneer een vrijwilliger taken uitvoert van een bewindvoerder, moet ook deze, wederom voldoen aan de specifieke screeningprofielen 55 Juridische dienstverlening of 95 Financiële dienstverlening, of aan de algemene screeningsprofielen 12 met gevoelige informatie omgaan, 21 met contante en/of girale gelden en /of (digitale) waardepapieren omgaan, 22 budgetbevoegdheid hebben en 53 beslissen over offertes en het doen van aanbestedingen' (Rijksoverheid, 2010). Als laatst blijken er drie verzekeringen van belang bij een samenwerking tussen een vrijwilliger en een bewindvoerder: de Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP), Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) en de Rechtsbijstandsverzekering (zie bijlage 1 voor toelichting).

HOOFDSTUK 4 | CONCLUSIE

4.1 | DEELCONCLUSIES

DEELVRAAG 1 | Welke nazorg is nodig voor cliënten waarvan het bewind is opgeheven, maar nog niet financieel zelfredzaam genoeg zijn?

Uit de resultaten van het theoretisch kader komen helder een aantal effectieve interventies voor preventie en nazorg naar voren met verschillende werkzame factoren. Nazorg interventies moeten gericht zijn op het vergroten van kennis, vaardigheden, motivatie en bewustzijn.

Een aantal interventies blijken positief resultaat te geven waaronder adviesgesprekken, budgetcursussen, het inzetten van vrijwilligers en het gebruiken van internetsites die informatie geven over financiën of die als hulpmiddel dienen om de administratie op orde te krijgen.

De werkzame factoren van de interventies zijn 'een goede vertrouwensband tussen cliënt en begeleider', 'groepsdynamiek in lotgenotencontact', 'langdurige betrokkenheid van de hulpverlener', 'confrontatie met eigen financieel gedrag' en 'werken aan het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid van een cliënt'.

Uit dit onderzoek komt sterk naar voren dat cliënten behoefte hebben aan nazorg en dat ze behoefte hebben aan hulp bij de financiële administratie. De cliënten hebben onvoldoende zelfvertrouwen om hun financiën na ophef van bewind weer zelfstandig op te pakken.

DEELVRAAG 2 | Wat hebben ex-clieënten nodig aan ondersteuning om de financiën op termijn weer zelfstandig te kunnen beheren?

Uit dit onderzoek komt naar voren dat er door cliënten behoefte is aan ondersteuning bij de financiële administratie die lange tijd voor hun is gedaan tijdens het bewind. Opvallend is dat uit de interviews naar voren komt dat er een grote voorkeur is voor de hulp van een professional, omdat er weinig vertrouwen is in de professionaliteit van een vrijwilliger. De meerderheid van de respondenten geeft daarin tegen wel aan open te staan voor de hulp van een vrijwilliger als de oude bewindvoerder betrokken op de achtergrond blijft en de vrijwilliger controleert op uitgevoerde taken. Een enkeling geeft aan alsnog liever de hulp te krijgen van hun oude bewindvoerder of een andere professional.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat bewindvoerders zien dat er een overbrugging nodig is voor de cliënten waarvan het bewind wordt opgeheven. Bewindvoerders hebben echter te weinig begeleidingsuren om een cliënt voor te bereiden op de periode na het bewind.

Bewindvoerders geven evenals de cliënten aan, dat er met name op het gebied van de administratie hulp nodig is. Het houden van overzicht en weten hoe je dit moet doen is heel belangrijk.

Dit kan terugval voorkomen. Ook komt uit onderzoek naar voren dat in tegenstelling tot de cliënten, de bewindvoerders het inzetten van vrijwilligers als een meerwaarde inschatten.

DEELVRAAG 3 | Wat is de meerwaarde van het inzetten van vrijwilligers in plaats van professionals om nazorg te leveren?

Uit onderzoek is naar voren gekomen dat het inzetten van vrijwilligers geld bespaard, omdat de vrijwilliger goedkoper is bij het uit te voeren van bepaalde taken in vergelijking tot de hulpverlener. De vrijwilliger wordt daarom steeds vaker ingezet om naast aanvullende taken ook uitvoerende taken van de hulpverlener uit te voeren.

Bovendien kan een vrijwilliger een groot aandeel hebben in het voorkomen van recidive wanneer zij nazorg bieden waar een professional niet aan toe komt. De noodzaak van het opstarten van een nieuw hulpverleningstraject kan met het inzetten van vrijwilligers voorkomen worden. Ook blijkt de inzet van vrijwilligers immateriële baten op te leveren. Uit onderzoek blijkt dat een maatjes project door de aandacht en tijd die een vrijwilliger kan bieden, een serie kleine verbeteringen teweeg kan brengen in het hulpverleningsproces van de cliënt.

Uit dit onderzoek blijkt dat weinig bewindvoerders ervaring hebben in de samenwerking met vrijwilligers. Wel geven alle respondenten aan, de verwachting te hebben dat de inzet van een maatjesproject of de hulp van een vrijwilliger, goed zou zijn als nazorg. Een respondent geeft aan al samen te werken met een vrijwilligersproject en heeft hier een positieve ervaring mee. Dit omdat beide partijen elkaar in de samenwerking goed aanvullen. De cliënt heeft hier baat bij omdat hij hierdoor op maat geholpen wordt.

DEELVRAAG 4 | A & B

4A | Hoe wordt het huishoudboekje momenteel juridisch gekaderd en hoe zit het met de aansprakelijkheid van de vrijwilligers bij het uitvoeren van hun taken?

Uit dit onderzoek blijkt dat er geen duidelijke juridische kaders zijn en ook de afspraken rondom de aansprakelijkheid van de vrijwilliger onduidelijk zijn. Er staat hierover niets op papier.

Zo is er geen screeningsprocedure en er zijn geen duidelijke kwaliteitseisen (geen afgesproken vereiste verzekeringen etc.) vanuit het huishoudboekje van Bespaarmij.

Er zijn mondeling afspraken en regels betreft aansprakelijkheid en welke taken een vrijwilliger wel en niet mag uitvoeren.

De respondenten van de interviews geven aan dat alles beschreven staat in de handleiding voor invulhulpen. Opvallend is dat de enige vrijwilliger/invulhulp onder de respondenten aangeeft niet te weten waar hij deze informatie kan vinden.

Na onderzoek blijkt echter dat er in deze handleiding wel een werkwijze staat waarin taken globaal beschreven worden, maar de risico's, gevolgen en de procedures hoe hier op te handelen staan niet zwart op wit.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat benodigde juridische kaders voor de uitvoering van de werkzaamheden van de vrijwilligers binnen het huishoudboekje project ontbreken.

4B | Hoe wordt de samenwerking tussen bewindvoerders en vrijwilligers van het huishoudboekje momenteel vanuit juridische kaders en de aansprakelijkheid geïmplementeerd?

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat er nog geen eerdere samenwerking is geweest tussen de vrijwilligers van het huishoudboekje van Bespaarmij en bewindvoerders. Er is geen informatie om te gebruiken als voorbeeld voor de samenwerking die Bespaarmij en FHEK willen verwezenlijken.

DEELVRAAG 5 | Welke juridische kaders hebben betrekking op de samenwerking tussen het bewind en het wijkproject huishoudboekje?

In het burgerlijk wetboek komen vier artikelen naar voren die van belang zijn voor de samenwerking tussen een bewindvoerder en een vrijwilligersproject:

- **Artikel 1:444:** (Kluwer, 2017, pp. 101) "Een bewindvoerder is jegens de rechthebbende aansprakelijk, indien hij in de zorg van goed bewindvoerder te kort schiet, tenzij de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend".
- **Artikel 6:162 lid 1:** Het burgerlijk wetboek boek 6 (z.j.) beschrijft: "wanneer iemand die ten opzichte van een ander toerekenbaar een onrechtmatige daad pleegt, is deze verplicht de schade die daaruit is ontstaan te vergoeden."

- **Artikel 7:400:** Het burgerlijk wetboek boek 6 (z.j.) beschrijft: “de overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werk of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken. ”
- **Artikel 6:74 jo 76:** Het burgerlijk wetboek boek 6 (z.j.) beschrijft: “1 iedere tekortkoming in de nakoming van verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
- voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.”

-
Deze artikelen bieden kaders voor de aansprakelijkheid bij verschillende situaties die kunnen voorkomen wanneer een bewindvoerder aan het werk is, een vrijwilliger aan het werk is, of beide samenwerken.

De artikelen zijn helpend bij het samenstellen van een overeenkomst tussen twee organisaties waarbij bepaald moet worden wie welke taken uitvoert en bij wie de verantwoordelijkheid ligt. Verder blijkt dat een bewindvoerder aan een aantal kwaliteitseisen moet voldoen om zijn werk te mogen uitvoeren en dat wanneer een vrijwilliger taken uitvoert van een bewindvoerder, deze ook moet voldoen aan de zelfde kwaliteitseisen als die van een bewindvoerder.

Zo is er ook een specifieke VOG verklaring waaraan een bewindvoerder moet voldoen.

Wanneer een vrijwilliger taken uitvoert van een bewindvoerder, moet ook deze, wederom voldoen aan de specifieke screeningprofielen 55 Juridische dienstverlening of 95 Financiële dienstverlening, of aan de algemene screeningsprofielen 12 met gevoelige informatie omgaan, 21 met contante en/of girale gelden en /of (digitale) waardepapieren omgaan, 22 budgetbevoegdheid hebben en 53 beslissen over offertes en het doen van aanbestedingen’ (Rijksoverheid, 2010).

Als laatst blijken er drie verzekeringen van belang bij een samenwerking tussen een vrijwilliger en een bewindvoerder: de Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP), Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) en de Rechtsbijstandsverzekering (Movisie, z.j.) (zie bijlage 1 voor toelichting)

Verder blijkt dat een bewindvoerder aan een aantal kwaliteitseisen (zoals het beschikken over een passende HBO diploma) moet voldoen om zijn werk te mogen uitvoeren en dat wanneer een vrijwilliger de taken uitvoert van een bewindvoerder, deze ook moet voldoen aan de zelfde kwaliteitseisen als die van een bewindvoerder.

Zo is er ook een specifieke VOG verklaring waaraan een bewindvoerder moet voldoen.

Wanneer een vrijwilliger taken uitvoert van een bewindvoerder, moet ook deze, wederom voldoen aan de specifieke screeningprofielen 55 Juridische dienstverlening of 95 Financiële dienstverlening, of aan de algemene screeningsprofielen 12 met gevoelige informatie omgaan, 21 met contante en/of girale gelden en /of (digitale) waardepapieren omgaan, 22 budgetbevoegdheid hebben en 53 beslissen over offertes en het doen van aanbestedingen’ (Rijksoverheid, 2010).

Als laatst blijken er drie verzekeringen van belang bij een samenwerking tussen een vrijwilliger en een bewindvoerder: de Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP), Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) en de Rechtsbijstandsverzekering (zie bijlage 1 voor toelichting).

4.2 | EINDCONCLUSIE

‘Hoe kan de samenwerking tussen de vrijwilligers van het wijkproject huishoudboekje en de bewindvoerders van FHEK, als nazorg worden geïmplementeerd om recidive in de schuldhulpverlening te voorkomen en wat is hier voor nodig?’

Uit onderzoek over wat er nodig is om de samenwerking tussen de vrijwilligers van het huishoudboekje (Bespaarmij) en bewindvoerders van FHEK, als effectieve nazorg in te zetten om recidive te voorkomen in de schuldhulpverlening, zijn er verschillende belangrijke bevindingen gedaan:

HUISHOUDBOEKJE GESCHIKT ALS NAZORG NA BEWIND

Uit de literatuur van dit onderzoek (Jungmann et al., 2012) blijkt dat het inzetten van vrijwilligers een meerwaarde kan zijn in de hulpverlening, waarbij een aantal interventies aantoonbaar werkzame factoren blijken te hebben. De meeste van deze interventies komen overeen met wat het huishoudboekje biedt en daarom zou er vanuit de literatuur (Jungmann et al., 2012) geconcludeerd kunnen worden dat het huishoudboekje project helpend zou kunnen zijn als nazorg om recidive te voorkomen.

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat zowel de bewindvoerders als cliënten denken dat na de opheffing van bewind, hulp bij het op orde houden van de administratie nodig is.

Dit is een van de interventies die uit de literatuur als werkend naar voren is gekomen en dit is ook een van de interventies die het huishoudboekje biedt. Het huishoudboekje zou dus de volgens de literatuur geschikte en daarbij ook volgens de cliënten gewenste nazorg kunnen bieden.

HUISHOUDBOEKJE IN SAMENWERKING MET BEWIND EEN GOEDE COMBINATIE VOOR NAZORG

Uit dit onderzoek blijkt dat bewindvoerders het inzetten van vrijwilligers een goed idee vinden. Cliënten daarentegen blijken weinig tot geen vertrouwen te hebben in de professionaliteit van een vrijwilliger. Zij zouden liever nazorg krijgen van een professional. Echter kwam ook naar voren dat wanneer de oude bewindvoerder betrokken op de achtergrond blijft in het nazorg proces, de cliënten hier wel voor open staan. Wanneer de oude bewindvoerder betrokken is bij de nazorg, vertrouwen cliënten erop dat de hulp die zij krijgen goed is. Vertrouwen in de hulpverlening is van belang voor de motivatie van de cliënt het traject door te zetten.

Het vertrouwen van de cliënt in het hulpverleningstraject is essentieel om de cliënt te kunnen helpen. Dit blijkt ook uit de literatuur, waarin werkzame factoren van onderzochte interventies (Jungmann et al., 2012) onder andere bestaan uit een ‘goede vertrouwensband tussen cliënt en begeleider’ en ‘langdurige betrokkenheid van de hulpverlener’.

De samenwerking tussen vrijwilligers en bewindvoerders bij nazorg vergroot het vertrouwen van de cliënt in het hulpverleningstraject en door de samenwerking blijft de hulpverlener langere tijd betrokken. De samenwerking zou dus een effectieve vorm van nazorg kunnen zijn.

Dit onderzoeksresultaat betekent dat met het inzetten van dit nazorgtraject een bijdrage geleverd kan worden aan het verbeteren van de kwaliteit van de schuldhulpverlening. Door de resultaten van dit onderzoek wordt de kans op gewenste resultaten, het verminderen of zelfs voorkomen van recidive bij cliënten in de schuldhulpverlening, hoog geschat. Wat ook betekent dat het nazorg traject een bijdrage kan leveren aan het verzelfstandigen van cliënten in de schuldhulpverlening, waardoor zij een betere kans maken om zelfstandig overeind te blijven in de participatiemaatschappij die vandaag de dag heerst in Nederland.

WAT IS ER NODIG OM SAMENWERKING TE BEWERKSTELLIGEN

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat er bij het huishoudboekje project van Bespaarmij de nodige juridische kaders ontbreken. Er bestaan momenteel vooral mondelinge afspraken die onvoldoende beschreven zijn. Er is geen sprake van een screeningsprocedure, contracten of een handboek waarin kwaliteitseisen, bevoegdheden, taken etc. staan beschreven.

Er zijn geen documenten zoals een VOG of een diploma vereist om deel te mogen nemen aan het project.

Enkel het behalen van het certificaat voor de invulhulp training en affiniteit met financiën volstaat. Dit is een zeer minimale kwalificatie.

Wanneer er een samenwerking tussen het huishoudboekje (Bespaarmij) en FHEK ontstaat, moeten er allereerst de benodigde afspraken worden vastgelegd over het huishoudboekje project zelf.

Vervolgens kunnen er afspraken gemaakt worden over de samenwerking en de afstemming van taken tussen Bespaarmij en FHEK. Het is belangrijk dat de taken die een vrijwilliger wel of niet uit mag voeren goed gekaderd zijn.

Uit onderzoek blijkt dat vrijwilligers van het huishoudboekje vanuit Bespaarmij geen taken mogen uitvoeren die overeen komen met deze van een bewindvoerder. Gezien deze informatie is het niet nodig dat vrijwilligers bij een samenwerking met bewindvoerders moeten voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen als de bewindvoerders, zoals beschreven in de specifieke screeningprofielen 55 of 95, of de algemene screeningsprofielen 12, 21, 22 en 53.

Verder zijn er een aantal artikelen, kwaliteitseisen en verzekeringen die betrekking hebben op de samenwerking die helpend kunnen zijn bij het juridisch kaderen en professioneel vormgeven van de samenwerking (zie bijlage 1 voor toelichting).

HOOFDSTUK 5 | DISCUSSIE

Tijdens de uitvoering van het onderzoek is er getracht om de validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek hoog te houden. Er zijn meerdere factoren die invloed kunnen hebben op de resultaten van een onderzoek en deze met de meeste invloed zullen hieronder toegelicht worden.

Enerzijds is er door het beperkte tijdsbestek waarbinnen het onderzoek moest plaatsvinden vooraf besloten dat er een kleine selecte groep mensen zou worden geïnterviewd. Dit omdat het werven van respondenten die over de juiste kennis beschikken en open staan voor een interview veel tijd kost. Evenals het afnemen en verwerken van de interviews. Het zou niet haalbaar zijn om een grote groep mensen te interviewen. Om een goede selectie te kunnen maken, is er gebruik gemaakt van de reputatiemethode (Van der Donk en Van Lanen, 2015), waarbij er binnen de organisaties waar de interviews plaats vinden, mensen zijn geselecteerd. Deze methode wordt beschreven in hoofdstuk 2. Dit met behulp van Sara Smets, oprichter en coördinator van het Huishoudboekje (Bespaarmij) en Arzu Ciftci van FHEK. Dit is een belangrijk gegeven dat ondanks dat er een klein aantal mensen is geïnterviewd, de antwoorden voldoende valide zijn om als betrouwbare factor te worden verwerkt.

Anderzijds is er geprobeerd om binnen het beperkte tijdsbestek dat voor dit onderzoek beschikbaar is gegeven, optimaal gebruik te maken van de kennis en middelen die beschikbaar zijn, om zoveel mogelijk informatie te verkrijgen en respondenten te werven.

Binnen de organisaties Bespaarmij en FHEK zijn met in achtneming van de reputatiemethode zoveel mogelijk mensen benaderd voor de interviews. Ook zijn er op aanraden van FHEK een aantal andere bewindvoeringskantoren benaderd, omdat FHEK maar een kleine organisatie is met een beperkt aantal medewerkers. De respons was helaas minder dan gehoopt. Er werd verwacht tien tot vijftien bewindvoerders te interviewen en daarnaast tien tot vijftien (ex-)cliënten. Wel is het gelukt om de vijf respondenten van Bespaarmij te interviewen zoals gepland.

Het beperkte tijdsbestek maakte het onmogelijk om meer mensen te benaderen. Het zou echter waardevol zijn geweest als er meer respondenten bevestigd waren, omdat meer respondenten de validiteit van de onderzoeksresultaten zouden verhogen.

5.1 | KWALITEIT INFORMATIEBRONNEN EN PRAKTIJKONDERZOEK

Doordat het onderzoek bestond uit de vormen ‘beschrijvend onderzoek’ en ‘evaluerend onderzoek’ bestaan de resultaten uit intrinsieke subjectieve gegevens van de respondenten.

Het is daarom moeilijk om te bepalen of in het kader van betrouwbaarheid bij herhaling van dit onderzoek dezelfde resultaten worden behaald.

De betrouwbaarheid van het onderzoek is wel vergroot doordat er bij het beantwoorden van een aantal deelvragen brontriangulatie is toegepast (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Daarnaast zijn er verschillende vormen van interne validiteit toegepast voor één onderzoeksopzet, waaronder resultaat validiteit, democratische validiteit, katalyserende validiteit en dialogische validiteit. Hoe deze vormen zijn toegepast wordt beschreven in Hoofdstuk 2 paragraaf 2.5.

THEORETISCH KADER

Voor het theoretisch kader zijn er verschillende relevante wetenschappelijke informatie en vakliteratuur verzameld met betrekking tot het onderzoek. Deze data is gebruikt om het onderzoek te kunnen onderbouwen en de validiteit te vergroten. Opvallend is dat bij het verzamelen van data naar voren komt dat er nog weinig informatie over nazorg in de schuldhulpverlening te vinden is. Er blijkt een grote vraag naar te zijn, maar veel projecten staan nog in de kinderschoenen.

INTERVIEWS

FHEK, ARC bewindvoering en Decay Financiële Zorgverlening zijn erkende en gecertificeerde bewindvoeringskantoren. Zij hebben zeer ervaren hulpverleners met betrekking tot de schuldhulpverlening in dienst. Dit vergroot de betrouwbaarheid en validiteit van hun gegeven informatie voor dit onderzoek.

ENQUÊTES

Er is bewust gekozen om niet de bevaag methode ‘enquêtes’ voor dit onderzoek toe te passen om informatie te verzamelen. De reden hiervan is dat de organisaties Bespaarmij en FHEK, ieder bestaan uit een klein aantal medewerkers. Het zou geen meerwaarde zijn om dezelfde medewerkers en het klein aantal cliënten dat bevaagd mocht worden/ wilde worden, ook nog enquêtes te laten invullen. Bij een klein groepje mensen leek het waardevoller om vragen te stellen middels de bevaag methode ‘interviews’, omdat met deze methode meer diepgang in de vraagstelling kan worden gelegd. Tijdens een interview kan nog worden ingespeeld op de antwoorden die een respondent geeft, er kan doorgevraagd worden op de gegeven informatie. Dit kan bij een enquête niet, omdat de vraagstelling volledig vaststaat.

5.2 | GELDIGHEID VAN OPGESTELDE CONCLUSIES

De resultaten en de conclusies van dit onderzoek zijn gebaseerd op de kleine groep respondenten die deel hebben genomen aan het onderzoek. Voor sommige informatie waren enkele respondenten voldoende om informatie te kunnen verzamelen over de juridische kaders van het huishoudboekje van Bespaarmij. Bij de interviews die gericht waren op de mening van cliënten en bewindvoerders over een goede vorm van nazorg zou het echter waardevol zijn om meer respondenten te bevragen, omdat meer respondenten de validiteit van de onderzoeksresultaten zou verhogen.

De validiteit van onderzoeksresultaten die hier uit voort zijn gekomen is daarom lager dan gewenst. Wanneer er meer respondenten aan het onderzoek hadden deelgenomen, was de validiteit hoger geweest. Of er andere resultaten uit zouden komen met meer respondenten is moeilijk in te schatten, maar er waren mogelijk wel meer en gevarieerdere antwoorden uitgekomen.

De conclusies van het onderzoek kunnen niet gegeneraliseerd worden, omdat het onderzoek doormiddel van een steekproef heeft plaats gevonden, waarbij enkel medewerkers van Bespaarmij, FHEK en enkele andere bewindvoeringskantoren met hun cliënten betrokken zijn.

De eindconclusie is daarom alleen bruikbaar voor de organisaties FHEK en Bespaarmij.

Verder is dit onderzoek bruikbaar omdat gedurende het onderzoek meerdere malen aan de opdrachtgever en praktijkbegeleider is teruggekoppeld met betrekking tot de vorderingen.

Door de regelmatige feedback heeft het onderzoek richting gekregen dat er voor heeft gezorgd dat de resultaten en het daar uit voortkomende innovatievoorstel bruikbaar zijn voor de praktijk.

KRITISCHE NOOT

Als aanleiding van de bevindingen en conclusies van dit onderzoek zou het gerechtvaardigd zijn om een breder onderzoek te starten. Door tijdsgebrek was het voor dit onderzoek ondoenlijk om meer respondenten te werven, maar voor naderonderzoek zou dit een grote meerwaarde kunnen zijn voor de validiteit. Het resultaat van dit onderzoek zou een goede aanleiding kunnen zijn en een bijdrage kunnen leveren aan het werven van respondenten voor een breder onderzoek.

HOOFDSTUK 6 | INNOVATIEVOORSTEL

AANBEVELINGEN

Er is onderzoek gedaan naar wat er nodig is om de samenwerking tussen de vrijwilligers van het huishoudboekje (Bespaarmij) en de bewindvoerders van FHEK te kunnen implementeren als effectieve nazorg. Het onderzoek is in opdracht gedaan voor FHEK, in samenwerking met Bespaarmij, en daarom zijn de aanbevelingen op beide partijen gericht. Gezien de resultaten van het onderzoek en de eindconclusie die hier uit geformuleerd is, zijn er een aantal aanbevelingen aan te dragen ter verbetering van de praktijk:

1. HANDBOEK OPSTELLEN MET SAMENWERKINGSAFSPRAKEN EN TAKEN

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat het huishoudboekje project van Bespaarmij nog onvoldoende juridisch gekaderd is om een professionele samenwerking met FHEK te kunnen vormen. Ook zijn er nog geen afspraken vastgelegd over de samenwerking zelf.

Een passend innovatievoorstel zou een handboek kunnen zijn, waarin alle afspraken, taken, eisen, risico's en andere zaken in vastgelegd worden, zodat de samenwerking juridisch te verantwoorden is en de samenwerking professioneel kan worden vormgegeven.

2. BEWINDVOERDERS TAKEN UITBREIDEN MET VOORBEREIDENDE TAKEN

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat bewindvoerders te weinig begeleidingsuren hebben om een cliënt voor te kunnen bereiden op de periode na het bewind. Uit onderzoek komt naar voren dat bewindvoerders hier niet aan toe komen maar deze voorbereiding wel nodig vinden om de overgang naar zelfstandigheid c.q. nazorg te verbeteren.

Bij uitbreiding van de begeleidingsuren van de bewindvoerder kan het takenpakket van de bewindvoerder uitgebreid worden, zodat er voldoende tijd is om een cliënt van kennis en tools te voorzien die nodig zijn voor het zelfstandig functioneren van de cliënt.

3. PROFESSIONALISERING VAN DE VRIJWILLIGERS

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de cliënten weinig tot geen vertrouwen hebben in de professionaliteit van vrijwilligers, zelfs als hun oude bewindvoerder op de achtergrond betrokken blijft. Om het vertrouwen in de vrijwilligers te vergroten, zou er gewerkt kunnen worden aan de professionaliteit van de vrijwilligers. Dit zou kunnen worden opgelost door de vrijwilliger in de gelegenheid te stellen om cursussen te volgen met betrekking tot de schuldhulpverlening- en hulpverlening in het algemeen.

Ook zou de screeningsprocedure kunnen worden aangescherpt waarbij vrijwilligers aan bepaalde eisen moeten voldoen om deel te mogen nemen aan het huishoudboekje project.

Ook zou het verplicht kunnen worden gesteld dat vrijwilligers een VOG kunnen voorleggen om aan het huishoudboekje project te mogen deelnemen. Het kunnen voorleggen van een VOG geeft aan dat je geen strafbare feiten hebt gepleegd die verband houden met de taken die de vrijwilliger uitvoert. Dit kan het vertrouwen vanuit de cliënten in de vrijwilligers verhogen.

Het verplichten van het behalen van bepaalde cursussen en het verplichten van het hebben van een VOG, zou cliënten gerust kunnen stellen dat zij in goede handen zijn bij deze vrijwilligers.

4. HUISHOUDBOEKJE UITBREIDEN MET GROEPSEVALUATIEBIJEENKOMST

Uit de literatuur is naar voren gekomen dat groepsinterventies waarbij lotgenoten samen komen om te spreken over hun problemen en de reeds geboekte vooruitgang, een bewezen helpend middel is. De werkzame factor van deze interventie is, dat men wordt geconfronteerd met het

eigen gedrag door de problemen en de oorzaken hiervan te achterhalen. Anderzijds wordt er zelfvertrouwen opgebouwd door de ontwikkeling van zelfinzicht.

Door een groepsevaluatiebijeenkomst toe te voegen aan het pakket van het huishoudboekje project van Bespaarmij bevat het project alle interventies die bewezen werkzaam zijn in de schuldhulpverlening en kunnen cliënten optimaal geholpen worden bij hun proces om weer grip te krijgen op eigen financiën. Doormiddel van het opbouwen van zelfvertrouwen in een groepsbijeenkomst waar men zich kan herkennen in de ander, wordt de motivatie om aan de hulpverlening mee te werken vergroot.

6.1 | RANDVOORWAARDEN

In dit onderzoek wordt één innovatievoorstel uitgewerkt. Deze innovatie moet bijdragen aan een oplossing voor het praktijkprobleem dat speelt bij FHEK. Na overleg met de opdrachtgever Kees Vrijsen (Persoonlijke communicatie, 16 mei 2018) is er voor gekozen dat de innovatie een handboek moet worden.

In overleg met de opdrachtgever zijn een aantal ontwerpeisen opgesteld waaraan de innovatie moet voldoen:

Organisatorische ontwerpeisen:

- Het handboek is praktisch haalbaar en uitvoerbaar voor de medewerkers van FHEK en Bespaarmij;
- Het handboek dient te kunnen worden verwezenlijkt met een nog nader te bepalen laag budget.

Inhoudelijke ontwerpeisen:

- Het handboek heeft als doel de samenwerking tussen het huishoudboekje project van Bespaarmij en FHEK helder vast te leggen zodat de samenwerking goed onderbouwd en gekaderd is;
- De innovatie is gericht op de verbetering van de schuldhulpverlening zodat het draaideur effect kan worden tegengegaan;
- Het handboek moet wetenschappelijk onderbouwd zijn;
- Het handboek moet gebaseerd zijn op de eisen van de rechtbank met betrekking tot ondergrens cliënten zonder schulden;
- Het handboek moet eenduidig en transparant geschreven zijn;
- Het handboek moet alle taken, afspraken en processen die van toepassing zijn voor de samenwerking duidelijk weergeven;
- Het handboek moet een duidelijke lay-out hebben;
- Het handboek moet overal in Nederland, in elke gemeente, op de zelfde manier toepasbaar zijn.

6.2 | PRAKTIJK VERBETERVOORSTEL

Enkel de aanbeveling om een handboek te ontwikkelen zal worden uitgewerkt als innovatievoorstel. De andere aanbevelingen worden hierbij uitgesloten en zullen niet worden toegepast, maar wel meegenomen voor eventuele toekomstige innovaties.

Gezien het tijdsbestek dat gegeven is voor het onderzoek is er een implementatieplan voor de innovatie geschreven, die de organisatie FHEK samen met Bespaarmij zelf kan implementeren om de innovatie toe te passen. Het implementatieplan staat beschreven in bijlage 4.

HOOFDSTUK 7 | INNOVATIE

7.1 | TOELICHTING INNOVATIE

Op basis van de conclusie is er besloten dat er een handboek moet worden opgesteld.

Om een beter beeld te geven van de inhoud van het handboek, wordt de inhoud in dit hoofdstuk toegelicht. Om het belang van de innovatie te verklaren, worden er voorbeelden gegeven waarin dit wordt uitgelegd.

INNOVATIE | PRAKTISCHE TOEPASSING

Uit dit onderzoek blijkt dat het handboek alle afspraken omtrent de samenwerking en de uitvoering van de taken van de vrijwilligers en de bewindvoerders moet bevatten.

Ook moet dit handboek beschrijven aan welke kwaliteitseisen zoals kennis, inzicht en vaardigheden partijen moeten voldoen, waar zij wel/niet toe bevoegd zijn.

Verder zijn er in samenspraak met de opdrachtgever (Persoonlijke communicatie, 16 mei 2018) ontwerpeisen opgesteld waar de handleiding aan moet voldoen. Deze staan beschreven in Hoofdstuk 6, paragraaf 6.1 Randvoorwaarden.

Om het handboek te kunnen verwezenlijken, moeten Kees Vrijsen van FHEK en Sara Smets van Bespaarmij actief aanwezig zijn en blijven in het proces. Vooral in het begin van het proces moeten beiden de leidende rol nemen, omdat zij hier het best voor gekwalificeerd zijn gezien hun functie en ervaring.

Kees Vrijsen en Sara Smets kunnen vervolgens medewerkers aanwijzen om verdere stappen te zetten en taken uit te voeren.

Om een beter beeld te geven van de inhoud van het handboek, is er aan de hand van het handboek 'aanbevelingen meerderjarigen bewind' van het LOVCK&T (2017) en aan de hand van de 'checklist samenwerking' van FNW Zelfstandigen (2013) een voorbeeld inhoudsopgave opgesteld met informatie die het handboek minimaal zou moeten bevatten:

ALGEMEEN

Doelstelling

- Doel en duurzaamheid van de samenwerking
- Voorwaarden voor succes: wat is het voordeel van de samenwerking voor cliënten

Kwaliteitsbewaking hulpverlening

- Kwaliteitseisen vrijwilliger
- Kwaliteitseisen bewindvoerders

Taken en werkzaamheden

- Taken vrijwilligers
- Taken bewindvoerders
- Besluitvorming en bevoegdheden
- Controleren van taken
- Grenzen
- Wanneer doorverwijzen
- Samenloop met andere vormen van hulpverlening

Opstellen van contracten

- Met wie en met welke inhoud
- Licenties, verzekeringen, klachtenafhandeling, garantie jegens derden, standaard overeenkomsten

DE SAMENWERKING

De samenwerking

- Intensiviteit van de samenwerking
- Vorm van de samenwerking
- Duur van de samenwerking
 - Duur van try-out
 - Uitbreiding en verandering van de samenwerking
 - Hoe kan de hele samenwerking ontbonden worden

Wijze van communicatie en documentatie

- Wanneer persoonlijk contact, telefonisch contact of mail contact
- Wat komt in de verslaglegging vast te staan

Aansprakelijkheid

- Aansprakelijkheid jegens elkaar
- Aansprakelijkheid jegens derden

Risico's

- Welke risico's worden gedeeld en tot welke hoogte
- Welke risico's kunnen groeien
- Hoe kunnen deze risico's tegen worden gaan

Behandeling klachten

- Hoe worden klachten behandeld van cliënten of derden

Behandeling conflict situaties

- Hoe wordt een conflict met cliënt of derden opgelost
- Hoe word een conflict met elkaar opgelost
- Consequenties niet houden aan de gemaakte afspraken

Evalueren

- Wijze van evalueren
- Hoe vaak en wanneer wordt er geëvalueerd

In het implementatieplan (bijlage 4) wordt hierover een toelichting gegeven.

BELANG VAN HET HANDBOEK

Deze informatie is van belang voor de samenwerking, omdat zonder de vastgestelde afspraken er mogelijk veel risico op onduidelijkheid ontstaat. Deze onduidelijkheid kan leiden tot uiteenlopende fouten, conflicten en problemen, wat de kwaliteit van de hulpverlening kan schaden en daarnaast het vertrouwen in de vrijwilligers en de hulpverleners. Om dit te voorkomen en de samenwerking professioneel vorm te geven, moet er een handboek komen waarin alle afspraken vastgelegd zijn, zodat zoveel mogelijk afspraken gekaderd en ingedeekt zijn.

SPECIFIEKE SITUATIE TOEPASSING VAN INNOVATIE

Het praktijkprobleem dat zich voor doet is dat twee organisaties, FHEK en Bespaarmij, hun krachten willen bundelen om geschikte nazorg te bieden voor cliënten waarvan het bewind wordt opgeheven. Het is nog onduidelijk hoe de samenwerking tussen beiden vormgegeven moet worden.

Na onderzoek is er als innovatievoorstel het opstellen van een handboek aangedragen.

Om het handboek vorm te geven moeten beiden partijen samen komen en een of meerdere vergadering organiseren. In deze vergadering worden ideeën en informatie uitgewisseld over wat er precies nodig is om de samenwerking te kunnen verwezenlijken. Hierbij worden de randvoorwaarden die aan het handboek gesteld zijn als richtlijn gebruikt. Ook moeten de uitkomsten van de juridische kaders uit de literatuur van dit onderzoek toegepast worden, omdat deze belangrijk zijn voor de samenwerking. Daarnaast moet er gebruik worden gemaakt van het inhoudsopgave voorbeeld, dat hier boven wordt beschreven. De bewindvoerders kunnen wellicht de leiding nemen in het

opstellen van de richtlijnen, omdat zij door de beoefening van hun vak al veel kennis hebben op het juridische vlak. Uit deze informatie worden afspraken gemaakt. Deze afspraken worden vastgesteld en opgenomen in een handboek.

Zodra het handboek is samengesteld kunnen FHEK en Bespaarmij beginnen aan een try-out waarin zij het opgestelde handboek volgen. Eens in de zoveel tijd moeten de gemaakte afspraken geëvalueerd worden aan de hand van de resultaten van hulpverlening die doormiddel van deze samenwerking wordt geboden.

7.2 | DOEL VAN DE INNOVATIE

Het doel van de innovatie is om de sociaal-agogische beroepspraktijk van de financiële hulpverlening te verbeteren. Het implementatieplan dat wordt aangedragen aan FHEK, moet inzichtelijk en helder maken welke stappen er moeten worden gezet om de innovatie te kunnen toepassen. Het handboek dat aan de hand van het implementatieplan tot stand komt, moet er voor zorgen dat de samenwerking tussen bewindvoerders en vrijwilligers van het huishoudboekje juridisch afgebakend is.

7.3 | PLEIDOOI MEERWAARDE VAN DE INNOVATIE

Om aan te tonen dat de innovatie waardevol kan zijn voor de beroepspraktijk, is de meerwaarde ervan beschreven in drie categorieën: morele-, de methodische- en de organisatorische meerwaarde.

MORELE MEERWAARDE

Het handboek is een eenvoudige methode om de vernieuwing in het hulp- en nazorgproces te ontwikkelen en uit te voeren. Vanaf het moment dat het innovatievoorstel uitgevoerd is, kan rekening houdend met de wensen van de cliënt, en de inzichten van de hulpverlener op ieder moment gestart worden met het hulpverleningsplan met betrekking tot de nazorg en de ontwikkeling hiervan. Ook kan er op elk gewenst moment de keuze gemaakt worden om het traject te beëindigen. De nazorg is een aanvulling op bewind en geen vervanging voor deze vorm van hulpverlening. Een mogelijk ongewenst resultaat is niet bepalend voor het succes van de hulpverlening in zijn totaliteit. Hiermee wordt bedoeld dat wanneer het wanneer het nazorg traject wegvalt, dit verder geen invloed heeft op het al bestaande bewindvoeringstraject.

Het opstellen van een handboek is een investering van de professionals van Bespaarmij en FHEK, die in het vervolg traject zowel voor de professional als de vrijwilliger veel tijd gaat besparen. Vanaf het moment dat alles helder op papier staat, kan het traject zonder zware investeringen van de bewindvoerder door de vrijwilliger worden uitgevoerd. Een structurele controle van de hulpverlener volstaat om de vrijwilliger op een adequate manier aan te sturen. Door deze manier van werken ontstaat er een permanente duidelijkheid voor zowel cliënt, vrijwilliger en bewindvoerder.

METHODISCHE MEERWAARDE

Het handboek zorgt voor vernieuwing in het werkveld, omdat het zal worden toegepast om een nieuwe vorm van nazorg te implementeren, namelijk een waar bewindvoerder en vrijwilliger samen werken. Er bestaan al nazorg projecten die worden ingezet na opheffing van het bewind, maar daarbij wordt de cliënt overgedragen aan de vrijwilliger en verdwijnt de bewindvoerder uit beeld. Het succes hiervan is dan afhankelijk van de wel of niet aanwezige kwaliteiten van de vrijwilliger. In beide gevallen is natuurlijk de medewerking van de cliënt ook een voorwaarde voor succes.

Bij aanvang van het onderzoek is het nog onduidelijk wat er nodig is om de samenwerking tussen bewindvoerder en vrijwilliger van Bespaarmij te implementeren. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat het huishoudboekje project van Bespaarmij onvoldoende juridisch gekaderd is. Het is een gemis dat bepaalde juridische kaders ontbreken. Uit de theorie blijken een aantal kwaliteitseisen,

verzekeringen en andere kaders van belang om toe te passen bij een samenwerking met vrijwilligers en bewindvoering. Op basis van deze uitkomsten is er gekozen om een handboek toe te passen, waardoor de nazorg gedurende het hele traject een professioneel karakter krijgt.

ORGANISATORISCHE MEERWAARDE

Het is een gegeven dat er voor de bewindvoerder te weinig uren beschikbaar zijn om dit nazorg traject zelfstandig te kunnen uitvoeren. Door deze samenwerking met vrijwilligers op deze manier vorm te geven, levert als direct resultaat dat de bewindvoerder in gelegenheid is om het nazorgtraject op een eenvoudige manier, met weinig investering van uren te kunnen volgen en waar nodig aan te sturen. Dit probleem was al eerder door de opdrachtgever onderkent en is mede met het ontbreken van geschikte nazorg de aanleiding voor de opdracht tot dit onderzoek. De uitvoering die door gebruikmaking van het handboek mogelijk wordt gemaakt, is met instemming aanvaard.

PEOPLE, PLANET, PROFIT

De innovatie past ook binnen het maatschappelijk verantwoord ondernemen, omdat er rekening wordt gehouden met de belanghebbende binnen de organisatie (de professionals, vrijwilligers en cliënten) en de belanghebbende buiten de organisatie (de gemeente). Daarnaast is het plan ook duurzaam. Deze beweringen zijn te verklaren aan de hand van het begrip 'People, Planet, Profit' (Verhagen, 2016):

- People: door het toepassen van het handboek kan er nazorg ingezet worden waarvan de kans groot is dat de cliënten hier baat bij hebben, waardoor de kans op recidive verminderd wordt. Wanneer de cliënt weer instaat is om zelfstandig zijn financiën te regelen, is er geen hulpverlening meer nodig en heeft de cliënt de eigen touwtjes weer in handen.
- Planet: mensen met schuldenproblematiek kosten de samenleving veel geld.
- De schuldhulpverlening is duur en de kosten blijven oplopen wanneer het hulpverleningsproces jaren moet worden verlengd, of opnieuw in gang moet worden gezet omdat cliënten recidiveren zodra het bewind wordt opgeheven. Wanneer er wordt geïnvesteerd in nazorg, kan er voorkomen worden dat mensen opnieuw in een duur hulpverleningstraject terecht komen.
- Profit: de investering in nazorg bespaard tegelijkertijd geld. Wanneer vrijwilligers worden ingezet om nazorg te verlenen die het inzetten van hulpverlening met dure hulpverleners kan voorkomen, wordt er aanzienlijk geld bespaard.

AFWEGING MOGELIJKE BEPERKINGEN

Naast de meerwaarde en de mogelijkheden die de innovatie biedt, zijn er ook mogelijke beperkingen:

- Bespaarmij gaat niet akkoord met de innovatie: om de innovatie te kunnen implementeren moet Bespaarmij ook akkoord gaan met het innovatievoorstel en bereidt zijn om verbeteringen in het huishoudboekje project aan te brengen, door deze beter juridisch te kaderen. Wanneer zij niet akkoord gaan, kan het innovatievoorstel niet worden uitgevoerd.
- Landelijk kwaliteitsbureau CBM keurt de samenwerking af: om de samenwerking tussen Bespaarmij en FHEK als nazorg in te zetten voor de cliënten, moet dit voorstel eerst goedgekeurd worden door het Kwaliteitsbureau CBM (Curatele, Bewind en Mentorschap). Wanneer er vanuit het CBM toestemming wordt gegeven kan het nazorgtraject voor de proefperiode (try-out) ingezet worden. Wanneer zij het voorstel afkeuren moet het aangepast worden en opnieuw ingediend worden. Pas bij toestemming kan het worden geïmplementeerd.
- Cliënt staat niet open voor deze vorm van nazorg: het nazorg traject dat door het huishoudboekje in samenwerking met het bewind zal worden ingezet, moet door de cliënt geaccepteerd worden. Het traject is vrijblijvend, wat betekent dat de cliënt vrijwillig kan deelnemen. Wanneer de cliënt niet mee wil doen aan het nazorg traject kan het niet worden toegepast.

- Niet alles is te kaderen of in te dekken: de juridische kaders die vast worden gelegd in het handboek, zullen er voor zorgen dat de samenwerking zo professioneel en volledig als mogelijk wordt gekaderd en ingedekt tegen mogelijke onduidelijkheden die problemen kunnen veroorzaken. Toch zullen er nog zaken over blijven die over het hoofd worden gezien of die moeilijk te kaderen zijn. Zo is het bijvoorbeeld moeilijk om mondelinge afspraken in te dekken. Het zou voor kunnen komen dat de cliënt in eigen belang liegt over wat er mondeling is afgesproken tussen de cliënt en de vrijwilliger.. maar hoe bewijs je dit?

7.4 | HAALBAARHEID

Binnen de gegeven tijd voor het onderzoek en innovatievoorstel, is het niet haalbaar om de innovatie, dus het uitschrijven van een handboek uit te voeren. Daarom is er voor gekozen om een implementatieplan te schrijven voor de organisatie FHEK, zodat zij dit zelf kunnen implementeren. Om de innovatie door te zetten zal de veranderingsbereidheid vanuit de rechtbank en bewindvoerders van FHEK groot zijn. De bereidheid tot verandering wordt hoog geschat, aangezien er vanuit verschillende hoeken in de financiële hulpverlening de hulpvraag bestaat naar een oplossing voor het draaideur effect, waar deze innovatie aan zou kunnen bijdragen.

Het nazorg traject waarbij bewindvoerders met vrijwilligers samenwerken, zou aan de hand van de afspraken opgesteld in het handboek, eerst een jaar als pilot, ook wel try-out, in de gemeente Eindhoven ingezet kunnen worden.

Na een half jaar kan er een tussenevaluatie gedaan worden, om te kijken of het effect van de nazorg positief is. Na een jaar kan beslist worden of het effect van de nazorg, dusdanig is geweest dat er sprake is van een effectief nazorg traject. Ook kunnen er binnen deze evaluatie momenten bijgesteld worden om het effect te vergroten. Wanneer het effect van de nazorg gewenst blijkt, kan het nazorg traject definitief ingezet worden in Eindhoven, om vervolgens in andere gemeenten in Nederland ingezet te worden.

7.5 | WIJZE VAN EVALUEREN

Wanneer het innovatievoorstel wordt toegepast, is het van groot belang dat de gekozen innovatie voor een aantal perioden getoetst wordt om te bepalen of de innovatie ook daadwerkelijk tot de gewenste uitkomsten leidt. De innovatie kan meerdere manieren worden geëvalueerd, een voorbeeld hiervan zal hier onder worden toegelicht.

TRY-OUT

Een try-out is een strategie waarbij de innovatie in de beroepspraktijk wordt ingevoerd (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Wanneer de innovatie volledig wordt ingevoerd bij FHEK, wat inhoudt dat alle medewerkers mee doen aan de try-out, kan er veel data worden verzameld.

Het doel van de try-out is tweeledig, waarbij enerzijds met de vastgestelde data getest kan worden of het ontwerp voldoet aan de ontwerpeisen en de gewenste resultaten oplevert.

Anderzijds kunnen er nieuwe ontwerpeisen in kaart worden gebracht (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

DE TRY- OUT EVALUEREN

Tijdens de try-out kan er bij de wekelijkse vergadering van FHEK een agenda punt toegevoegd worden. Bij dit agenda punt kunnen de medewerkers van FHEK opvallende bevindingen over de samenwerking bespreken. Het zelfde geldt voor de coördinatoren en vrijwilligers van Bespaarmij. Een keer in de maand kan een evaluatiegesprek plaats vinden tussen beiden partijen, waarin de wekelijkse bevindingen naast elkaar gelegd kunnen worden om de afgelopen maand in zijn totaliteit te evalueren. Het is van belang dat de evaluaties met regelmaat plaats vinden, zodat wanneer noodzakelijk, tijdig aanpassingen gedaan kunnen worden. Zo kan de kwaliteit van de hulpverlening gewaarborgd blijven.

Wanneer er na een periode van een jaar, er voor wordt gekozen om de samenwerking definitief in te voeren, is het alsnog van belang dat er ieder half jaar een tussenevaluatie plaats vindt. Dit om er voor te zorgen dat het beoogde doel niet uit het oog wordt verloren en gemaakte afspraken worden nageleefd.

HOOFDSTUK 8 | KRITISCHE REFLECTIE

8.1 | REFLECTIE OP MIJZELF EN HET PROCES

Vol enthousiasme ben ik begonnen aan het onderzoek. Het feit dat het onderzoek een bijdrage kan leveren aan de schuldhulpverlening in Nederland maakt voor mij dat mijn motivatie hoog is.

Omdat ik het onderzoek zo goed mogelijk wilde aanpakken, heb ik via mijn opleiding deelgenomen aan de cursus 'sociale bronnen'. Deze heeft mij goed op weg geholpen met de start van mijn onderzoek. In het begin kwam het onderzoek langzaam op gang, doordat de hoofd- en de deelvragen steeds moesten worden bijgesteld. Door overleg met mijn begeleidster van FHEK en met de feedback van mijn leerteamcoach van school, lukte het om de hoofd- en deelvragen vast te stellen, waarna ik vlot aan de slag kon met de uitwerking van mijn theoretisch kader.

Het proces van de interviews ging een stuk moeizamer. Ik was op tijd begonnen met het opstellen van interview vragen. Ook was ik tijdig begonnen met het werven van respondenten, maar veel aspirant deelnemers lieten op zich wachten. Ook lieten veel van hen uiteindelijk niets meer van zich horen. Dit maakte dat het proces langzaam en stroef verliep en dit resulteerde er in dat ik uiteindelijk ook minder respondenten heb kunnen interviewen dan gepland.

Vervolgens heb ik in de laatste paar weken hard gewerkt om binnen de gegeven tijd het onderzoek af te ronden. In een rap tempo heb ik de resultaten verwerkt, de conclusie, aanbevelingen en het innovatievoorstel met implementatieplan geschreven. Ik heb deze periode als erg stressvol ervaren, omdat ik aan het einde van de periode in tijdnood geraakte, doordat het niet mogelijk was om de resultaten eerder te verwerken.

Verder heb ik de afgelopen maanden veel steun ondervonden aan de bijeenkomsten met mijn coach en leerwerkteam. De feedback maar ook het proces van mijn medestudenten hebben mij veel geleerd. Ik ben tevreden over mijn aanpak en planning bij de uitwerking van het onderzoek.

8.2 | REFLECTIE OP DE RESULTATEN UIT HET ONDERZOEK

De resultaten van het vooronderzoek in fase 1, hebben een mooie basis gevormd voor het hoofdonderzoek en het innovatievoorstel in fase 2. Wat maakte dat ik in een korte tijd voldoende informatie had om de hoofdvraag van het onderzoek te kunnen beantwoorden.

De theorie die beschreven staat in het theoretisch kader, biedt samen met de data uit de interviews een gedegen antwoordt op de deelvragen. Ik heb minder data uit de interviews kunnen verzamelen dan gehoopt, maar ondanks dat wel een heldere en onderbouwde conclusie met aanbevelingen kunnen schrijven.

KRITISCHE NOOT

Bij deelvraag 1 'Welke nazorg is nodig voor cliënten waarvan het bewind is opgeheven, maar nog niet financieel zelfredzaam genoeg zijn?' ben ik echter niet tot de verwachte resultaten gekomen, omdat de informatie die ik hoopte te vinden, er simpel weg niet is. Er blijkt nog onvoldoende onderzoek te zijn gedaan naar de werking van interventies in de schuldhulpverlening om deze vraag concreter en beter te kunnen beantwoorden.

NAWOORD

Het afstudeeronderzoek heeft een waardevolle bijdrage geleverd aan mijn groei als aankomend professional in het sociale werk. Het is voor mij de eerste keer, dat ik in opdracht van een organisatie, een groot onderzoek heb verricht. Dit is voor mij een nieuwe ervaring die heeft bijgedragen aan mijn onderzoekend vermogen, waarin een kritische blik van mij wordt gevraagd. Ik heb de periode dat ik het onderzoek heb mogen uitvoeren als een uitdaging gezien, waarin ik heb geleerd hoe je op een professionele manier een hulpvraag moet onderzoeken en hier een oplossing voor kan aandragen.

De financiële hulpverlening is een belangrijke tak van het sociale werk en ik ben blij dat ik doormiddel van het onderzoek, meer inzicht heb gekregen in dit werkveld en daarnaast een bijdrage heb mogen leveren aan de verbetering van deze vorm van hulpverlening.

De samenwerking met mijn opdrachtgever Kees Vrijsen en praktijkbegeleider Arzu Ciftci heb ik als prettig ervaren. Ik wil hen beiden daarom in het bijzonder bedanken. Verder heb ik enorme steun gehad aan mijn vader tijdens de hele onderzoeksperiode. Hij heeft mij enorm gesteund om de moed er in te houden wanneer ik er doorheen zat. Als laatste wil ik mijn coach Benedicte Sommerdijk en de studenten uit mijn leerwerkteam bedanken voor de steun en adviezen tijdens het onderzoeksproces. Al verliep het onderzoeksproces niet altijd even vlot, ik kan met een tevreden gevoel zeggen dat ik trots ben op de uiteindelijk geleverde prestatie waarbij aan het afstudeeronderzoek binnen de gegeven tijd is voldaan.

LITERATUURLIJST

- Bespaar mij B.V.. (z.j.). *Samen maken we vroegsignalering persoonlijk en eenvoudig*. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van <https://huishoudboekje.com/homepage.html#voor-de-wijk>
- Burgerlijk wetboek Boek 6. (z.j.). Geraadpleegd op 6 maart 2018, van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0005289/2008-10-15>
- FHEK. (z.j.). *Bewindvoering*. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van <http://fhek.nl/bewindvoering/>
- Haster, D. (2011). *Integrale schuldhulpverlening*. Groningen: Wolters Noordhof.
- Jungmann, N., Van Geuns, R., Klaver, J., & Van der Wolk, J. (2012). *Preventie: voorkomen is beter dan genezen*. Geraadpleegd van https://www.divosa.nl/sites/default/files/publicatie_bestanden/Handreiking-Schuldpreventie.pdf
- FNW Zelfstandigen. (2013). Checklist samenwerking. Geraadpleegd op 21 mei 2018, van <https://fnvzzp.nl/media/319131/fnvzzp-whitepaper-checklist-samenwerken.pdf>
- Klaver, J., Van Dam, R., Van Geuns, R., & Van der Laan, J. (2015). *Op weg naar effectievere vormen van financiële educatie*. Geraadpleegd van <http://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/2015/op-weg-naar-effectievere-vormen-van-financiele-educatie.html>
- Kok, M. S. (2014). *Handboek schuldhulpverlening* (3e ed.). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.
- Kruis, G., Jungmann, N., & Blommesteijn, M. (2011). *Maatschappelijk rendement en vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening*. Geraadpleegd van <https://schuldhulpmaatje.nl/wp-content/uploads/2015/12/2011-Regioplan-conclusies-maatsch.-rendement.pdf>
- LOVCK&T. (2017). *Aanbevelingen meerderjarigenbewind*. Geraadpleegd van <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/aanbevelingen-meerderjarigenbewind.pdf>
- Movisie. (z.j.). *Aansprakelijkheid*. Geraadpleegd op 6 maart 2018, van <https://vrijwilligerswerk.nl/wetten-regels/aansprakelijkheid-0>
- Movisie. (2017, 9 maart). *Schulden in Nederland: wat werkt, gaan we doen!* Geraadpleegd op 4 maart 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/schulden-nederland-wat-werkt-gaan-we-doen>
- Movisie. (z.j.). *Verzekeringen*. Geraadpleegd op 6 maart 2018, van <https://vrijwilligerswerk.nl/wetten-regels/verzekeringen>
- Rijksoverheid. (2010, 20 december). *Lijst screeningsprofielen Verklaring Omtrent Gedrag uitgebreid*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2010/12/20/lijst-screeningsprofielen-verklaring-omtrent-gedrag-uitgebreid>
- Rijksoverheid. (z.d.). Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten. Geraadpleegd op 20 februari 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>
- Stavenuiter, M & Nederland, T (2014). *Lokaal en Integraal. Vormgeving en uitvoering van de schuldhulpverlening in zestig gemeenten*. Utrecht: Verwey_Jonker Instituut. Geraadpleegd 5 maart 2018, van https://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/S95_Lokaal-en-integraal_web.pdf
- Stichting Stimulansz. (2004, september). *Integrale schuldhulpverlening*. Geraadpleegd op 9 mei 2018, van https://www.divosa.nl/sites/default/files/publicatie_bestanden/handreiking_integrale_schuldhulpverlening.pdf

- Tuzgöl-Broekhoven, A. J. H., Van den Berg, W. C. P., Govers, E. J. E., Hanse, D. J., & Van Zutphen, R. F. B. (2016). *Burgerperspectief op schuldhulpverlening* (Rapportnummer: 2016/050). Geraadpleegd van https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202016-050%20Burgerperspectief%20op%20Schuldhulpverlening_0.pdf
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). *Praktijk onderzoek in zorg en welzijn* (Herz. ed.). Bussum, Nederland: Coutinho.
- Van Geuns, R., Jungmann, N., & Anderson, M. (2016). *Schulden uit de knel?*. Geraadpleegd van http://www.effectieverschuldhulp.nl/files/8614/7757/6777/Schulden_uit_de_knel.pdf
- Van der Tier, M., & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Onderzoeksrapport-een-maatje-voor-iedereen%20\[MOV-7517151-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Onderzoeksrapport-een-maatje-voor-iedereen%20[MOV-7517151-1.0].pdf)
- Verhagen, P. (2016). *Ondernemen en innoveren in zorg en welzijn* (2e ed.). Bussum, Nederland: Coutinho
- Vrijwilligerswerk.nl. (z.j.). *Factsheet Verzekeringen*. Geraadpleegd van <https://vrijwilligerswerk.nl/sites/default/files/documenten/FactsheetVerzekeringen.pdf>
- Zuithof, M., Mateman, H., & Verweij, S. (2016). *Wat werkt bij schuldhulpverlening*. Geraadpleegd van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Wat-werkt-bij-schuldhulpverlening%20%5BMOV-7619140-1.1%5D.pdf

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 |

Theoretisch kader

Deelvraag 1: Welke nazorg is nodig voor cliënten waarvan het bewind is opgeheven, maar nog niet financieel zelfredzaam genoeg zijn?

EFFECTIEVE INTERVENTIES

Onderzoek naar effectiviteit van schuldpreventie blijkt ingewikkeld volgens Nadja Jungmann, Van Geuns, Klaver, en Van den Wolk (2012). Zij geven aan dat er middels subsidie geen budget vrij is gekomen om nader onderzoek naar de effecten van de interventies te kunnen doen.

Hierdoor blijft het onduidelijk waarom deze interventies resultaat opleveren. Hiermee wordt bedoeld dat uit onderzoek blijkt dat de hier onder genoemde interventies een positief effect hebben, maar waarbij het onduidelijk is of het resultaat voort komt uit de toegepaste methodiek, of door de kwaliteit van de hulpverleners die de methodiek hebben overgedragen of de selectie van deelnemers die hebben deelgenomen aan de interventie. Wel blijkt dat bij de onderzochte interventies alle betrokkenen (zowel de aanbieders als de afnemers) een positief effect hebben ondervonden (Jungmann et al., 2012).

De interventies met een positief effect zijn interventies als:

- Adviesgesprekken: het bieden van ondersteuning doormiddel van het beantwoorden van financiële vragen of het op weg helpen bij eenvoudige problemen;
- Budgetcursussen: het vergroten van financiële kennis en budgetvaardigheden, waarbij vergroten van motivatie, kennis en vaardigheden centraal staat;
- Vrijwilligers inzet: vrijwilligers helpen bij het ordenen van de administratie en het vergroten van de zelfredzaamheid voor maximaal een jaar;
- Website www.zelfjeschuldenregelen.nl: helpt mensen in een vroeg stadium weer grip te krijgen op hun situatie en de eigen financiële problemen op te lossen (Jungmann et al., 2012).

WERKZAME FACTOREN

Volgens onderzoek van Jungmann et al. (2012) zijn de werkzame elementen van deze interventies:

- “Werken aan zelfvertrouwen en zelfstandigheid van de cliënt;
- Confrontatie met eigen financieel gedrag om bewustwording te creëren en te motiveren tot verandering;
- Groepsdynamiek in lotgenotencontact benutten om taboes te doorbreken;
- Vertrouwensband cliënt en begeleider/uitvoerder;
- Samenhang tussen individuele en groepsgewijze interventies;
- Langdurige betrokkenheid van hulpverlener als voorwaarde voor duurzame verandering.”

De focus bij preventie en preventieve nazorg ligt op de vergroting van kennis, vaardigheden en motivatie. Daarnaast is het creëren van een financieel bewustzijn een belangrijk punt. De reden hiervan is dat gedrag een grote rol speelt bij het probleem en dus ook een grote rol bij de oplossing van het probleem (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016). ‘Out-reachende’ methoden en korte lijnen in de wijk blijken hier erg behulpzaam bij te zijn.

In het onderzoek van Zuithof et al., (2016) worden nog enkele aanbevelingen voor de schuldhulpverlening gegeven:

- Maatwerk: het is van belang dat schuldhulpverleners zicht hebben op de specifieke financiële gedragingen die een rol spelen bij de schuldenproblematiek van een individuele cliënt.
- Selfefficacy: self-efficacy wordt gedefinieerd als de verwachting die een persoon heeft over zijn eigen vermogen om iets uit te voeren. Het geloof in eigen kunnen moet bevorderd worden, omdat sommige cliënten niet geloven in hun eigen kunnen en hun eigen verwachting vervullen.
- Aanbod afstemmen op doelgroep: er zijn veel mensen die wel de motivatie hebben om met hun financiën aan de slag te gaan, maar niet weten hoe zij dit moeten doen. Hier zou op ingespeeld moeten worden.
- Sociale omgeving: veel cliënten geven aan weinig sociale steun te ervaren vanuit hun omgeving of zonderen zichzelf af en houden hun schuldenproblematiek geheim. Het is van belang het sociale netwerk meer te betrekken, omdat sociale steun kan helpen bij het verbeteren van gedrag.

SAMENVATTING

Uit onderzoek is naar voren gekomen dat bij het bieden van preventie en nazorg vooral de nadruk gelegd moet worden op het vergroten van kennis, vaardigheden, motivatie en bewustzijn.

Daarnaast blijkt dat er een aantal interventies positieve resultaten opleveren, maar dat er nog nader onderzoek gedaan moet worden naar waarom deze interventies dit resultaat opleveren.

Wel is al gebleken dat er werkzame factoren bij schuldhulpverlening zijn die een belangrijke rol spelen bij het positieve resultaat. Wanneer deze worden toegepast bij het uitvoeren van interventies als adviesgesprekken en budgetcursussen, blijkt dit erg effectief te zijn.

Daarbij is gebleken dat het inzetten van professionele schuldhulpverleners in combinatie met de ondersteuning van vrijwilligers goed resultaat oplevert.

Deelvraag 3: Wat is de meerwaarde van het inzetten van vrijwilligers in plaats van professionals om nazorg te leveren?

Met de bezuinigingen in de welzijnssector, proberen gemeenten de uitvoering van schuldhulpverlening te beter in te vullen door beroep te doen op de eigen verantwoordelijkheid van mensen met schulden (Van der Tier & Potting, 2015). Tegelijkertijd wordt ook meer ruimte gemaakt voor de betrokkenheid van vrijwilligers. Een maatjesproject of het inzetten van vrijwilligers is een populaire sociale interventie in de tijd van bezuinigingen. Deze interventie draagt bij aan de participatie van mensen in de positieve zin, waarbij de inzet van vrijwilligers ervoor zorgt dat meer mensen geholpen kunnen worden (Van der Tier & Potting, 2015).

PROFESSIONELE VRIJWILIGER EN BEROEPSKRACHT ALS ACHTERWACHT

Daarnaast verschuiven de verhoudingen en positiebepalingen van vrijwilligers en professionals ook door de veranderingen in onze maatschappij (Van der Tier & Potting, 2015).

Voorheen lag de hulpverlening in de handen van de professional en was de vrijwilliger daar om de 'lichtere taken' op zich te nemen of de taken op zich te nemen waar de professional geen tijd voor had. Tegenwoordig komt het steeds vaker voor dat vrijwilligers ook uitvoeringstaken overnemen. Volgens onderzoek van Van der Tier en Potting (2015) verschuift de rol van de professional van uitvoerende- en hulpverlener naar meer faciliterende en coördinerende rol. Ook krijgen vrijwilligers steeds vaker specialistische taken toebedeeld, zoals een vrijwilliger die wordt ingezet als een schuldhulpmaatje.

Hiermee zou kunnen worden gesteld dat de ontwikkelingen in de welzijnssector leidt tot grotere professionalisering van vrijwilligers (Van der Tier & Potting, 2015).

KOSTEN ZIJN LAGER DAN BATEN

Uit onderzoek van Kruis, Jungmann, en Blommesteijn (2011) blijkt dat vier soorten effecten onder baten gekwantificeerd konden worden:

- Subsidie: vrijwilligers voeren taken uit die anders door medewerkers van een schuldhulpverlenende organisatie moeten worden verricht;
- Preventie en nazorg: de betrokkenheid van vrijwilligers kan voorkomen dat mensen recidiveren en opnieuw een verzoek tot schuldhulpverlening indienen;
- Er ontstaat een verhoogt rendement in de schuldhulpverlening wat betekent dat uitval uit een schuldhulpverleningstraject wordt voorkomen.

NAAST MATERIËLE BATEN, OOK IMMATERIËLE BATEN

De intrinsieke motivatie en toewijding van vrijwilligers levert naast de materiële baten ook immateriële baten. De tijd en aandacht die een vrijwilliger biedt aan een cliënt kunnen ten goede komen van het hulpverleningsproces. In bepaalde situaties kan net die extra aandacht het verschil maken tussen doorzetten of afhaken van de cliënt (Kruis et al., 2011). Uit onderzoek van Van der Tier en Potting (2015), blijkt dat het effect van een maatjes project verschillende opbrengsten biedt: er is sprake van een serie kleine verbeteringen die gaande het proces plaats vinden, waarvan het resultaat te zien is op langer termijn. Deze kleine verbeteringen bestaan uit bijvoorbeeld verbetering van gedrag, opbouw van zelfvertrouwen en het leren van nieuwe vaardigheden. Deze kleine 'stepping-stones' maken dat de cliënt zijn maatschappelijke positie op langer termijn verbetert. Hieruit kan geconcludeerd worden dat een maatjes project daarom bijdraagt aan de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen (Van der Tier & Potting, 2015).

SAMENVATTING

Het inzetten van vrijwilligers blijkt momenteel een populaire sociale interventie in de welzijnssector en zo ook bij de schuldhulpverlening. De interventie beantwoordt de roep op participatie vanuit de maatschappij.

Daarnaast blijkt dat vrijwilligers niet alleen taken uitvoeren ter aanvulling van de professionele hulpverlening, maar tegenwoordig ook steeds vaker uitvoerende taken op zich nemen, waarbij de professionele hulpverlener een coördinerende rol krijgt en toe ziet op het werk dat de vrijwilliger uitvoert.

Uit onderzoek is naar voren gekomen dat de kosten lager zijn dan de baten, waarbij de vrijwilliger goedkoper is om bepaalde taken uit te voeren in vergelijking tot de hulpverlener. Ook kan het inzetten van een vrijwilligerstraject naast een hulpverleningstraject zorgen voor een hoger rendement. Bovendien blijken vrijwilligers een groot aandeel te hebben in het voorkomen van recidive wanneer het nazorgtraject door hen gedaan wordt. Dit kan de noodzaak van het opstarten van een nieuw hulpverleningstraject voorkomen.

Daarbij levert de intrinsieke motivatie en toewijding van een vrijwilliger naast materiële, ook immateriële baten op. Zo blijkt dat het effect van een maatjes project verschillende opbrengsten biedt: er is sprake van een serie kleine verbeteringen die gaande het proces plaats vinden, waarvan het resultaat te zien is op langer termijn.

-

DEELVRAAG 5: Welke juridische kaders hebben betrekking op de samenwerking tussen het bewind en het wijkproject huishoudboekje?

BEWINDVOERING

De volgende wetten over bewindvoering zijn van belang met betrekking tot het onderzoek:

Artikel 1:444: (Kluwer, 2017, pp. 101) "Een bewindvoerder is jegens de rechthebbende aansprakelijk, indien hij in de zorg van goed bewindvoerder te kort schiet, tenzij de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend".

VRIJWILLIGERS

De volgende wetten over vrijwilligers zijn van belang met betrekking tot het onderzoek:

Artikel 6:162 lid 1: Het burgerlijk wetboek boek 6 (z.j.) beschrijft: "wanneer iemand die ten opzichte van een ander toerekenbaar een onrechtmatige daad pleegt, is deze verplicht de schade die daaruit is ontstaan te vergoeden.

Onder onrechtmatige daad wordt verstaan het handelen of nalaten dat:

- Inbreuk maakt op een ander recht of;
- In strijd is met een wettelijke plicht of;
- Indruist tegen de zorgvuldigheid welke in het maatschappelijk verkeer betaamt."

Dit geldt ook voor een vrijwilliger of een vrijwilligersorganisatie. Wanneer er niet zorgvuldig wordt gehandeld, kan een vrijwilliger of de organisatie hiervoor aansprakelijk worden gesteld. Zo kan een organisatie aansprakelijk worden gesteld voor schade die door personen of goederen zijn veroorzaakt, die onder hun verantwoordelijkheid vallen. Dit wordt risicoaansprakelijkheid of kwalitatieve aansprakelijkheid genoemd (Movisie, z.j.).

Artikel 7:400: Het burgerlijk wetboek boek 6 (z.j.) beschrijft: "de overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werk of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken. "

Per situatie moet worden beslist of de vrijwilliger zelf of de organisatie aansprakelijk gerekend wordt als de vrijwilliger in opdracht of onder regie van de organisatie werk verricht. De relatie tussen organisatie en vrijwilliger moet daarvoor op drie elementen zijn vastgelegd:

- Het organisatorisch verband;
- Het onverplicht karakter;
- Het onbetaalde karakter (Movisie, z.j.).

Door op papier vast te leggen welke werkzaamheden de vrijwilliger uitvoert en welke plichten en verplichtingen dit met zich meebrengt, beperkt de organisatie de aansprakelijkheidsrisico's van de vrijwilliger.

Artikel 6:74 jo 76: Het burgerlijk wetboek boek 6 (z.j.) beschrijft: "1 iedere tekortkoming in de nakoming van verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

2 voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.”

Wanneer een organisatie vrijwilligers inzet bij het uitvoeren van contractuele verplichtingen naar cliënten toe, is de organisatie verantwoordelijk voor de fouten die de vrijwilliger maakt. Wel is de vrijwilliger zelf aansprakelijk als hij iets doet waarvan hij weet, of had moeten weten, dat hij daar niet bekwaam genoeg voor is of niet voor is opgeleid. Wanneer een vrijwilliger met deze kennis toch ingaat op de hulpvraag, wordt gehandeld in strijd met de zorgvuldigheid die van een bekwaam vrijwilliger wordt verwacht (Movisie, z.j.).

KWALITEITSEISEN BEWINDVOERDER

De bewindvoerder of de natuurlijke persoon die de bewindvoerder vertegenwoordigt moet voldoen aan:

- Een passende beroepsopleiding van HBO niveau afgerond, of
 - Een passende beroepsopleiding van MBO- 4 niveau, of
 - Een passende opleiding op het voortgezet onderwijs op HAVO- of VWO niveau afgerond, of een opleiding passend is wordt door de kantonrechter beoordeeld.
- Ook moet er onder verantwoordelijkheid van een door kantonrechter benoemde professionele bewindvoerder, twee jaar taken van een bewindvoerder zijn verricht.

Daarnaast is een bewindvoerder of de natuurlijke persoon die de bewindvoerder vertegenwoordigt, verantwoordelijk voor taken die hij door anderen laat uitvoeren. Hij is daarbij voor de betrokkene en de toezichthoudende kantonrechter het aanspreekpunt. Ook moet de bewindvoerder over een afschrift van het bewijs van bovengenoemde eisen beschikken van de personen die hij zijn taken laat uitvoeren (LOVCK&T, 2017).

KWALITEITSEISEN VRIJWILLIGER

Wanneer een vrijwilliger, zoals genoemd bij de ‘kwaliteitseisen van een bewindvoerder’, taken uitvoert van een bewindvoerder, moet deze voldoen aan de zelfde kwaliteitseisen als een bewindvoerder.

VOG EISEN BEWINDVOERDER

De VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag) van een bewindvoerder heeft betrekking op de screeningsprofielen 55 Juridische dienstverlening of 95 Financiële dienstverlening. Wanneer er niet wordt gekozen voor een specifiek screeningsprofiel gelden volgens het LOVCK&T (2017) de algemene screeningsprofielen:

”12 met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan, 21 met contante en/of girale gelden en/of (digitale) waardepapieren omgaan, 22 budgetbevoegdheid hebben en 53 beslissen over offertes en het doen van aanbestedingen”.

Wanneer een medewerker in dienst van een bewindvoerder, niet voldoet aan de VOG vereiste of de opleidingsvereiste, mag deze geen bewindvoeringstaken uitoefenen.

VOG EISEN VRIJWILLIGER

Bij sommige beroepsgroepen is een specifieke screening wettelijk verplicht en is er geen vrije keus voor een werkgever op welke categorieën een werknemer wordt gescreend. Dit geldt ook voor de beroepsgroepen Juridische dienstverlening en financiële dienstverlening.

Wanneer een vrijwilliger wordt ingezet om taken uit te voeren van een bewindvoerder, moet ook deze, wederom voldoen aan de specifieke screeningprofielen 55 of 95, of aan de algemene screeningsprofielen 12, 21, 22 en 53 (Rijksoverheid, 2010).

Daarnaast zijn de volgende verzekeringen van belang bij een samenwerking tussen vrijwilliger en bewindvoerder:

Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP)

Om een vrijwilliger te beschermen wanneer hij ten opzichte van een ander toerekenbaar een onrechtmatige daad pleegt zoals beschreven in artikel 6:162 lid 1, kan een particuliere aansprakelijkheidsverzekering worden afgesloten.

Niet alle AVP's bieden echter dekking voor schade die ontstaat binnen het vrijwilligerswerk.

Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB)

De organisatie zelf kan ook aansprakelijk worden gesteld voor de geleden schade door toedoen van een vrijwilliger. Daarom is het verstandig dat een organisatie ook een aansprakelijkheidsverzekering afsluit. Het is daarbij wel van belang dat de polis voldoende is toe gesneden op een vrijwilligers organisatie.

Rechtsbijstandsverzekering

Om vervelende en dure juridische procedures wegens aansprakelijkheidskwesties te voorkomen, kan een rechtsbijstandsverzekering worden afgesloten. De verzekering biedt de organisatie bijstand in de vorm van juridische ondersteuning bij aanklachten van cliënten of een andere persoon buiten de organisatie. Deze kan afgesloten worden voor zowel de organisatie, het bestuur, de professionals en de vrijwilligers. Een belangrijk gegeven is dat de rechtsbijstandsverzekering van vrijwilligers zelf, vaak geen dekking biedt wanneer het een aansprakelijkheidskwestie binnen vrijwilligerswerk betreft (Vrijwilligerswerk.nl, z.j).

SAMENVATTING

In het burgerlijk wetboek komen vier artikelen naar voren die van belang zijn voor de samenwerking tussen een bewindvoerder en een vrijwilligersproject. Deze wetten bieden kaders voor de aansprakelijkheid bij verschillende situaties die kunnen voorkomen wanneer een bewindvoerder aan het werk is, een vrijwilliger aan het werk is, of beide samenwerken.

De artikelen zijn helpend bij het samenstellen van een overeenkomst tussen twee organisaties waarbij bepaald moet worden wie welke taken uitvoert en bij wie de verantwoordelijkheid ligt.

Verder blijkt dat een bewindvoerder aan een aantal kwaliteitseisen moet voldoen om zijn werk te mogen uitvoeren en dat wanneer een vrijwilliger taken uitvoert van een bewindvoerder, deze ook moet voldoen aan de zelfde kwaliteitseisen als die van een bewindvoerder.

Zo is er ook een specifieke VOG verklaring waaraan een bewindvoerder moet voldoen.

Wanneer een vrijwilliger taken uitvoert van een bewindvoerder, moet ook deze, wederom voldoen aan de specifieke screeningprofielen 55 of 95, of aan de algemene screeningsprofielen 12, 21, 22 en 53 (Rijksoverheid, 2010).

Als laatst blijken er drie verzekeringen van belang bij een samenwerking tussen een vrijwilliger en een bewindvoerder: de Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP), Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) en de Rechtsbijstandsverzekering.

BIJLAGE 2 |

Interviewleidraad

INTERVIEW VRAGEN COORDINATOREN EN VRIJWILLIGERS HUISHOUDBOEKJE.COM

| Vragen uit dit interview hebben betrekking op deelvraag 4 A & B |

Datum:

Interviewer: Gypsie van Gerwen

Functie binnen het huishoudboekje.com van Bespaarmij:

Inleiding:

- De onderzoeker stelt zichzelf voor
- De onderzoeker vertelt het onderzoeksdoel:
- Het doel van het interview is om te achterhalen hoe de huidige samenwerking van het huishoudboekje met vrijwilligers wordt vormgegeven en hoe deze juridisch gekaderd is. Deze informatie is van belang om vast te kunnen stellen hoe deze momenteel bestaat, wat hier positief aan is en wat hierin mogelijk nog verbeterd kan worden. Deze informatie kan toegepast worden bij het opzetten van het nieuwe project, waarin het huishoudboekje.com als nazorg zal worden ingezet.
- De onderzoeker vertelt op welke manier het onderzoek wordt afgenomen:
- Het interview is anoniem, enkel de naam van de organisatie en je functie zullen vernoemd worden bij de beantwoorde vragen. De informatie die je geeft wordt gebruikt voor het onderzoek en zal niet voor andere doeleinden gebruikt worden.
- Het onderzoek zal mondeling worden afgenomen en de onderzoeker zal tijdens het onderzoek op de laptop mee typen.
- De onderzoeker vertelt over de tijdsduur:
- Het onderzoek zal ongeveer 30 minuten duren
- De onderzoeker maakt afspraken over de verwerkte data:
- Wanneer er interesse is voor een terugkoppeling, zal dit genoteerd worden en zal er aan het eind van het onderzoek een terugkoppeling worden gegeven over de resultaten van de interviews en de conclusie van de uitkomsten. Deze zullen per mail verzonden worden.

Onderzoeksvragen:

1. Hoe worden potentiële vrijwilligers voor het huishoudboekje.com gescreend? Aan welke eisen moeten zij voldoen?
2. Welke taken mag een vrijwilliger uitvoeren? En welke niet? En waar staat dit vast?
3. Wanneer wordt een vrijwilliger aansprakelijk gesteld voor de taken die hij uitvoert?
4. Op welke manier zijn de vrijwilligers verzekerd die deelnemen aan het huishoudboekje.com?
5. Ben je bekend met casussen waarbij een cliënt nog hulp kreeg van een bewindvoerder? En zo ja, hoe stemde de vrijwilliger en de bewindvoerder hun taken op elkaar af?

INTERVIEW VRAGEN CLIËNTEN & EX- CLIËNTEN

| Vragen uit dit interview hebben betrekking op deelvraag 1 & 2 |

Datum:

Interviewer: Gypsie van Gerwen

Regio cliënt:

Inleiding:

- De onderzoeker stelt zichzelf voor
- De onderzoeker vertelt het onderzoeksdoel:
Het doel van het interview is om te achterhalen welke hulp een cliënt nodig heeft na opheffing van het bewind. Deze informatie kan dan vervolgens toegepast worden in het programma van de nazorg die FHEK en het huishoudboekje.com van Bespaarmij proberen te verwezenlijken.
- De onderzoeker vertelt op welke manier het onderzoek wordt afgenomen:
- Het interview is anoniem, enkel je regio zal vernoemd worden bij de beantwoorden vragen.
De informatie die je geeft wordt gebruikt voor het onderzoek en zal niet voor andere doeleinden gebruikt worden. Het onderzoek zal mondeling worden afgenomen en de onderzoeker zal tijdens het onderzoek op de laptop mee typen.
- De onderzoeker vertelt over de tijdsduur:
- Het onderzoek zal ongeveer 15 minuten duren
- De onderzoeker maakt afspraken over de verwerkte data:
- Wanneer er interesse is voor een terugkoppeling, zal dit genoteerd worden en zal er aan het eind van het onderzoek een terugkoppeling worden gegeven over de resultaten van de interviews en de conclusie van de uitkomsten. Deze zullen per mail verzonden worden.

Onderzoeksvragen cliënten:

1. Welke hulp denk je nodig te hebben, zodra het bewind wordt opgeheven en je zelf weer de financiën moet regelen?
2. Zou je deze hulp van een vrijwilliger hierbij willen krijgen? Waarom wel/niet?
3. Wat zou je er van vinden als je hulp kreeg van een vrijwilliger, waarbij je oude bewindvoerder betrokken op de achtergrond blijft?

Onderzoeksvragen ex-clients:

1. Had je behoefte aan hulp zodra je weer zelf je financiën moest regelen na de opheffing van je bewind? En zo ja, waar had je hulp bij nodig?
2. Heb je hulp van derden gehad? (vrijwilliger/familie/ kennis/ hulpverlening)
3. Wat zou je er van vinden als je hulp kreeg van een vrijwilliger, waarbij je oude bewindvoerder betrokken op de achtergrond blijft?

INTERVIEW VRAGEN BEWINDVOERDERS

| Vragen uit dit interview hebben betrekking op deelvraag 2 en 3 |

Datum:

Interviewer: Gypsie van Gerwen

Naam bewindvoeringskantoor:

Functie:

Inleiding:

- De onderzoeker stelt zichzelf voor
- De onderzoeker vertelt het onderzoeksdoel:
Het doel van het interview is om te achterhalen wat bewindvoerders denken dat goede nazorg is voor hun ex-cliënten, zodat dit mogelijk geïmplementeerd kan worden.
De onderzoeker vertelt op welke manier het onderzoek wordt afgenomen:
- Het interview is anoniem, enkel je regio zal vernoemd worden bij de beantwoorden vragen.
De informatie die je geeft wordt gebruikt voor het onderzoek en zal niet voor andere doeleinden gebruikt worden. Het onderzoek zal mondeling worden afgenomen en de onderzoeker zal tijdens het onderzoek op de laptop mee typen.
- De onderzoeker vertelt over de tijdsduur:
- Het onderzoek zal ongeveer 15 minuten duren
- De onderzoeker maakt afspraken over de verwerkte data:
- Wanneer er interesse is voor een terugkoppeling, zal dit genoteerd worden en zal er aan het eind van het onderzoek een terugkoppeling worden gegeven over de resultaten van de interviews en de conclusie van de uitkomsten. Deze zullen per mail verzonden worden.

Onderzoeksvragen:

1. Heb je ooit samengewerkt met een project dat vrijwilligers inzetten om burgers te helpen met hun financiële problemen? En hoe ging dat in zijn werking?
2. Zo ja, wat waren de positieve factoren in de samenwerking?
3. Zo ja, wat waren knelpunten in de samenwerking?
4. Als er geen sprake is geweest van een samenwerking, wat denkt u dat helpend zou zijn voor cliënten waarvan het bewind is opgeheven en weer zelfstandig hun financiën moeten regelen?

BIJLAGE 3 |

Analysemethode horizontaal vergelijken

1 | HORIZONTALE VERGELIJKINGEN INTERVIEWS MEDEWERKERS HUISHOUDBOEKJE.COM

GESTELDE VRAAG	
“Hoe worden potentiële vrijwilligers voor het huishoudboekje gescreend? Aan welke eisen moeten zij voldoen?” Waarom: ik wil weten op welke eisen vrijwilligers voor het huishoudboekje momenteel gescreend worden, om dit mee te nemen als beginsel of juist te benoemen als verbetering in mijn advies voor de samenwerking met bewindvoering.	
Respondent	Verkregen data
Oprichter en projectleider	Vanuit het huishoudboekje wordt geen screening gedaan naar de vrijwilligers. Iedereen mag invulhulp worden, affiniteit met financiën is daarin tegen wel essentieel. Ook moet elke vrijwilliger de cursussen en de daarop volgende examens af hebben gerond die worden geboden vanuit het om aan de slag te mogen. De vrijwilligers die zich bij het huishoudboekje project aansluiten komen vanuit vrijwilligersorganisaties waar zij gescreend zijn volgens de richtlijnen van die vrijwilligersorganisatie.
Vrijwillige invulhulp	Gescreend worden we niet bij het huishoudboekje maar bij de organisatie waar voor ik ook vrijwilliger ben. Ik denk dat de meeste mensen die vrijwilliger zijn bij huishoudboekje ook al ergens anders vrijwilliger zijn.
Coördinator Rotterdam Delfshaven	Vrijwilligers moeten een VOG kunnen voorleggen, affiniteit met financiën hebben, empathisch vermogen. Liefst minstens 10 uur kunnen besteden aan het Huishoudboekje. Vrijwilligers die al deel uitmaken van een stichting thuisadministratie of papierwinkel/formulierenbrigade hebben een pré. Ervaringsdeskundigen hebben een pré.
Coördinator Bodegraven - Reeuwijk	De vrijwilligers die deelnemen aan het

	huishoudboekje worden geselecteerd bij de vrijwilligers organisatie vanuit waar zij aan het project deelnemen. Vereist is wel dat vrijwilligers affiniteit met hebben met het regelen van financiële zaken en hier ook verstand van hebben. De meeste vrijwilligers die zich aansluiten bij het project hebben een achtergrond in het financiële of juridische vak.
Coördinator Amsterdam Zuidoost	In Amsterdam Zuidoost worden vrijwilligers geselecteerd vanuit het project 'de buurtwerkkamer' van de buurtwerk coöperatie. Deze vrijwilligers voeren al verschillende taken uit binnen de buurtwerkkamer, en zo is het makkelijk te screenen wie er geschikt is om ook aan het huishoudboekje project van Bespaarmij deel te nemen. Het is van belang dat vrijwilligers die meedoen aan het huishoudboekje verstand hebben van financiën en sociaal vaardig zijn.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>Alle respondenten geeft aan dat vrijwilligers niet door een screeningsprocedure gaan bij het huishoudboekje zelf, enkel bij de vrijwilligersorganisatie waar zij werkzaam zijn.</i> <i>Verder komt naar voren dat affiniteit met financiën en financiële- en sociale vaardigheden belangrijk zijn wanneer je vrijwilliger wil zijn bij het huishoudboekje.</i>	

GESTELDE VRAAG “Welke taken mag een vrijwilliger uitvoeren? En welke niet? En waar staat dit vast?” Waarom: ik wil weten welke taken er vast staan en welke nog vastgesteld moeten worden. Dit kan ik meenemen in mijn advies over het opstellen van de taakverdeling voor de samenwerking met bewindvoering.	
Respondent	Verkregen data
Oprichter en projectleider	De enige taak die een vrijwilliger mag uitvoeren in het invullen van het huishoudboekje, en het doorverwijzen naar hulpverlening wanneer een cliënt meer hulp nodig heeft. Wanneer een schuldhelpverlener als betaalde kracht wordt ingezet als invulhulp, mag deze wel verder helpen omdat deze beschikt over de benodigde diploma(s). Deze afspraak wordt in de cursussen benoemd en staat vast in de handleiding voor de invulhulpen.

Vrijwillige invulhulp	Als vrijwilliger (invulhulp) leg je uit wat en hoe huishoudboekje werkt. En helpt degene die aan het huishoudboekje begint met het invullen van verschillende onderdelen. Ik weet niet waar dit beschreven staat.
Coördinator Rotterdam Delfshaven	– ondersteunen bij het invullen van het online huishoudboekje. – correct door kunnen verwijzen naar professionals bij specifieke hulpvragen – indien een vrijwilliger dit zelf wenst mag hij/zij ondersteunen bij het aanvragen van bv. toeslagen – klant uitnodigen om periodiek het huishoudboekje bij te houden – bijhouden van een logboek – opstellen van eenvoudige rapportages – deelnemen aan intervisiebijeenkomsten Taken staan omschreven in de vrijwilligersovereenkomst die is aangegaan tussen partij die training voor coördinatoren/invulhulpen hebben ingekocht bij Huishoudboekje. In de handleiding en tijdens de training voor coördinatoren/invulhulpen vanuit Huishoudboekje (Bespaarmij) worden de taken benoemd en beschreven. Deze partijen die de uitvoerende rol op zich nemen (vb. stichtingen die inloopsprekuren, hulp bij thuisadministratie, papierwinkel) zijn verantwoordelijk voor de aangesloten vrijwilligers.
Coördinator Bodegraven - Reeuwijk	De enige taak die een vrijwilliger mag uitvoeren in het helpen bij het invullen van het huishoudboekje, en eventueel doorverwijzen naar hulpverlening wanneer een cliënt meer hulp nodig heeft. Een vrijwilliger is niet bevoegd om andere taken uit te voeren en wordt hier vanuit het huishoudboekje ook niet voor opgeleid. Dit staat vast in de handleiding voor invulhulpen.
Coördinator Amsterdam Zuidoost	Er is een blauw druk waarin staat dat de invulhulp account aanmaken, en het account invullen. Dit zijn de enige taken die een vrijwilliger mag uitvoeren in het project. Er is bij elke afspraak ook een professional aanwezig die deze taken controleren en eventuele verdere taken uit voert.

BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>Alle respondenten geven aan dat de vrijwilligers enkel mogen ondersteunen bij het invullen van het huishoudboekje en indien nodig correct moeten kunnen doorverwijzen naar een professional wanneer een cliënt meer hulp nodig blijkt te hebben.</i> <i>Een respondent geeft aan dat vrijwilligers een VOG moeten kunnen voorleggen, andere geven dit niet aan.</i> <i>Er wordt door vier respondenten aangegeven dat dit vast staat in de handleiding voor invulhulp.</i> <i>Een respondent, die zelf invulhulp (vrijwilliger) is, geeft aan niet te weten waar dit vast staat.</i>	

GESTELDE VRAAG “Wanneer wordt een vrijwilliger aansprakelijk gesteld voor de taken die hij uitvoert?” Waarom: ik wil weten hoe het momenteel staat met de aansprakelijkheid voor uitgevoerde taken door een vrijwilliger. Dit kan ik meenemen in mijn advies voor de samenwerking met bewindvoering met betrekking tot wat er nog geregeld moet worden om de samenwerking te kunnen verwezenlijken.	
Respondent	Verkregen data
Oprichter en projectleider	Dit wordt niet vanuit het huishoudboekje bepaald, maar vanuit de vrijwilligersorganisatie van waaruit de vrijwilliger werkzaam is.
Vrijwillige invulhulp	Als vrijwilliger wordt je niet aansprakelijk gesteld voor het invullen van het huishoudboekje. De klant is daar zelf bij en kan het aangeven als hij ergens niet mee eens is.
Coördinator Rotterdam Delfshaven	Periodiek worden de coördinatoren en invulhulp via Huishoudboekje (Bespaarmij) gecontroleerd op functioneren. Coördinatoren (geen vrijwilligers) ondersteunen invulhulp bij het uitvoeren van hun taken en zorgen voor het goed functioneren van deze. Coördinatoren kunnen altijd een beroep doen op het team van Huishoudboekje (Bespaarmij). Deelnemers aan het huishoudboekje hebben zelf eigenaarschap over al hetgeen zij doen: invullen/aanleveren van correcte bedragen van inkomsten en uitgaven, al dan niet afsluiten van nieuwe contracten, periodiek bijhouden van huishoudboekje en afspraken nakomen. Vrijwilligers ondersteunen hierbij en zijn bijgevolg niet aansprakelijk voor daden van een

	deelnemer. Invulhulpen sturen zoveel mogelijk aan op zelfredzaamheid. Van samenredzaam naar zelfredzaam.
Coördinator Bodegraven - Reeuwijk	Een vrijwilliger wordt niet verantwoordelijk gesteld voor het uitvoeren van zijn taken omdat enerzijds de vrijwilligers niks mag doen zonder toestemming van de cliënt, en anderzijds gecontroleerd wordt door een professional.
Coördinator Amsterdam Zuidoost	Vrijwilligers worden niet aansprakelijk gesteld voor de taken die zij uitvoeren. Zij hebben geen eindverantwoordelijkheid omdat er altijd een professional aanwezig is die de uitgevoerde taken controleert en de verantwoordelijkheid hiervoor draagt.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>Door alle respondenten wordt aangegeven dat de vrijwilliger niet aansprakelijk is voor de taken die hij uitvoert.</i> <i>De meerderheid van de respondenten geeft aan dat coördinatoren van het huishoudboekje de vrijwilligers periodiek controleren, zij hebben de eindverantwoordelijkheid.</i> <i>Daarnaast wordt benoemd dat de vrijwilliger niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het invullen van het huishoudboekje omdat hij dit zelf niet mag doen maar de cliënt enkel mag ondersteunen terwijl de cliënt het zelf doet, hierdoor is de cliënt zelf verantwoordelijk.</i> <i>Er wordt door geen van de respondenten benoemd dat dit ergens op papier staat.</i>	

GESTELDE VRAAG “Op welke manier zijn de vrijwilligers verzekerd binnen het huishoudboekje?” Waarom: ik wil weten hoe vrijwilligers momenteel verzekerd zijn binnen het huishoudboekje. Dit kan ik meenemen in mijn advies voor de samenwerking met bewindvoering met betrekking tot wat er nog geregeld moet worden om de samenwerking te kunnen verwezenlijken.	
Respondent	Verkregen data
Oprichter en projectleider	Dit verschilt per vrijwilligersorganisatie van waaruit de vrijwilligers werkzaam zijn. Vrijwilligers worden niet verzekerd vanuit het huishoudboekje.
Vrijwillige invulhulp	Ik denk dat het hier niet echt van belang is. Ik heb wel verzekeringen afgesloten als vrijwilliger maar niet bij het huishoudboekje zelf.

Coördinator Rotterdam Delfshaven	Vrijwilligers zijn verzekerd via de organisatie waar zij deel van uitmaken of via de gemeente.
Coördinator Bodegraven - Reeuwijk	Dit verschilt per vrijwilligersorganisatie van waaruit de vrijwilligers werkzaam zijn. Vrijwilligers worden niet verzekerd vanuit het huishoudboekje. Vanuit het huishoudboekje zijn er geen vereiste verzekeringen.
Coördinator Amsterdam Zuidoost	Zij zijn verzekerd vanuit de buurtwerkkamer. De verzekeringen zijn algemene verzekeringen voor vrijwilligers die ongevallen en mogelijke onkosten kunnen dekken voor wanneer een vrijwilliger bijvoorbeeld per ongeluk iets laat vallen van de cliënt bij een huisbezoek. Verder hebben de betaalde invulhulp een VOG en er zijn twee vrijwilligers die een VOG hebben. Dit zijn wel algemene VOG's omdat zij enkel de invulhulp taken uitvoeren. De reden dat er pas twee vrijwilligers over een VOG beschikken is omdat het voorheen nog geen vereiste was. De vrijwilligers die vrijwilligerswerk deden vanuit de buurtwerkkamer waren gewoon burens die burens wilde helpen. Dit werd dan vastgelegd met een formuliertje, het begon heel amateuristisch. Maar nu het project zich uitbreidt en de taken ook, willen we wel dat alle vrijwilligers over een VOG beschikken.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>De meerderheid van de respondenten geeft aan dat vrijwilligers van het huishoudboekje verzekerd worden vanuit de vrijwilligersorganisatie van waaruit zij werken en niet verzekerd zijn bij het huishoudboekje zelf.</i> <i>Er worden geen verzekeringen of dergelijke genoemd die vereist zijn om bij het huishoudboekje als vrijwilliger aan de slag te gaan.</i> <i>Een respondent geeft aan dat er gewerkt wordt aan het verplichten van een VOG voor de vrijwilligers in de stad waar zij actief is.</i>	

GESTELDE VRAAG

“Ben je bekend met casussen waarbij een cliënt nog hulp kreeg van een bewindvoerder?
En zo ja, hoe stemde de vrijwilliger en de bewindvoerder hun taken op elkaar af?”

Waarom: Ik wil weten of er al casussen zijn geweest waarin een vrijwilliger van het huishoudboekje samen heeft gewerkt met een bewindvoerder en hoe deze samenwerking dan is verlopen. Deze casussen zou ik dan als vergelijkingsmateriaal of voorbeeld kunnen gebruiken voor de samenwerking die nog verwezenlijkt moet worden.

Respondent	Verkregen data
Oprichter en projectleider	Ja, er zijn verschillende casussen geweest in Rotterdam waarbij er sprake was van een overdracht naar bewind, of dat een cliënt onder bewind stond. In geen van deze casussen is het echter voorgekomen dat de bewindvoerder en de invulhulp hun taken op elkaar afstemde. Er is geen sprake geweest van enige vorm van samenwerking tussen beide. Er werd langs elkaar af gewerkt.
Vrijwillige invulhulp	Nee
Coördinator Rotterdam Delfshaven	Ja, in meerdere casussen kregen cliënten hulp van een bewindvoerder. In het specifieke geval van begeleiding in Rotterdam Delfshaven werden er geen specifieke afspraken gemaakt tussen vrijwilliger en bewindvoerder.
Coördinator Bodegraven - Reeuwijk	Ja, er zijn casussen geweest waarbij de cliënt die geholpen werd vanuit het huishoudboekje ook nog begeleidt werd door een bewindvoerder, maar er is echter nooit sprake geweest van enige samenwerking of afstemming van taken.
Coördinator Amsterdam Zuidoost	Ja ik heb verschillende zaken gehad waarbij cliënten onder bewind stonden. Er was dan echter geen sprake van samenwerking tussen de invulhulp en de bewindvoerder. Momenteel ben ik bezig om een samenwerking met een bewindvoerder op te zetten. Deze samenwerking zou tweedelig zijn, waarbij ik aan de ene kant cliënten van het huishoudboekje doorstuur naar hem wanneer ik merk dat deze beschermingsbewind nodig hebben, en anderzijds hij cliënten waarvan het bewind is opgeheven doorstuurt naar het huishoudboekje project om te helpen de administratie overzichtelijk te houden. Dit staat echter nog in de kinderschoenen met

	één dossier.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij bekend zijn met casussen waarbij cliënten nog te maken hadden met een bewindvoerder, er is echter in geen van deze gevallen een samenwerking geweest.</i> <i>Een respondent geeft aan bezig te zijn met het opzetten van een samenwerking tussen het huishoudboekje en een bewindvoerder.</i>	

2| HORIZONTALE VERGELIJKINGEN INTERVIEWS CLIËNTEN

GESTELDE VRAAG “Welke hulp denk je nodig te hebben, zodra het bewind wordt opgeheven en je zelf weer de financiën moet regelen?” Waarom: ik wil weten wat cliënten denken dat zij nodig hebben qua hulpverlening. Wanneer ik dit weet kan ik kijken of dat in de aanpak zit van de nazorg die FHEK in samenwerking met het huishoudboekje wil verwezenlijken. Wanneer dit niet zo is kan ik aanpassing van de nazorg voorstellen.	
Respondent	Verkregen data
Cliënt 1 regio Eindhoven	Ik zou een soort van ruggensteun wel prettig vinden, dat iemand helpt bij het financiële plaatje op orde te houden, in het begin dan dat die opstart er is. Tot ik zelf weer het vertrouwen heb dat ik het zelf kan. Verder zou ik geen hulp nodig hebben denk ik.
Cliënt 2 regio Eindhoven	Ik heb al 8 jaar bewindvoering, en het is laatst weer verlengt, ik ben er achter dat als dingen oplopen, ik erg in de stress raak en om hulp vragen vind ik dan moeilijk. Voor de aankomende periode denk ik dat het ook nog echt nodig is. Mocht er een moment komen dat ik geen bewind meer nodig heb, dan denk ik dat ik zeker nog hulp nodig heb. Ik kan het overzicht niet goed bewaren en laat dingen liggen zodra er andere dingen spelen in mijn leven waar ik mij zorgen om maak. Ik heb dan moeite om hulp te vragen en het is wel fijn als er dan iemand is die me hier bij kan helpen.

Cliënt 3 regio Helmond	Ik denk dat ik hulp nodig ga hebben bij het betalen van mijn rekeningen, ik weet namelijk niet eens hoe ik moet internetbankieren laat staan hoe de rest werkt.
Cliënt 4 regio Helmond	Ik heb sowieso hulp nodig bij het ordenen van wat ik moet betalen en wanneer. Ik vergeet vaak rekeningen en daardoor lopen ze op. Of ik geef geld uit en achteraf heb ik dat nodig voor iets anders. Ik heb hulp nodig bij het bijhouden van de betalingen die ik moet doen.
(ex -) Cliënt 5 regio Helmond	Nee niet perse echt hulp, maar wat ik wel mis is een soort van checklijst met dingen die je weer moet doen, want uit het niets moet je het weer zelf doen en dan moet je even schakelen van wat moet ik ook al weer allemaal doen en bij wie moet ik zijn, er is geen overgang.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>De meerderheid van de respondenten geeft aan hulp te willen bij de financiële administratie, het op orde houden van het financiële plaatje.</i> <i>Een respondent geeft aan niet perse hulp nodig te hebben van een persoon maar een soort van checklist handig zou vinden waarmee overzicht gecreëerd wordt over de dingen die plots weer zelf geregeld moeten worden.</i>	

GESTELDE VRAAG “Zou je deze hulp van een vrijwilliger hierbij willen krijgen? Waarom wel/niet?” Waarom: ik wil weten of cliënten vertrouwen hebben in het inzetten van vrijwilligers bij de hulpverlening van hun financiële problemen, omdat vertrouwen een belangrijke factor speelt in een hulpverleningstraject. Daarnaast zal de nazorg die geboden zal worden door het huishoudboekje.com door vrijwilligers gedaan worden.	
Respondent	Verkregen data
Cliënt 1 regio Eindhoven	Ja hoor, als een vrijwilliger er toe bevoegd is zou ik daar best voor open staan. En er een klik is, dat je iemand vertrouwd, dat vind ik heel belangrijk want ik wil niet zomaar met iemand over mijn financiën praten dat is toch best gevoelig.
Cliënt 2 regio Eindhoven	Nee eigenlijk niet, ik heb erg veel moeite met vertrouwen en mijn financiële zaken vindt ik wel gevoelige informatie die ik niet zomaar wil delen en ook niet iedereen mee vertrouw.

Cliënt 3 regio Helmond	Ik zou eigenlijk alleen hulp willen krijgen van een professional, ik heb meer vertrouwen in een professional dat de hulp goed is dan wanneer een vrijwilliger zich bezig houdt met mijn financiën.
Cliënt 4 regio Helmond	Ik heb mijn twijfels bij vrijwilligers, ik vertrouw niet zomaar iemand met mijn financiën en ik zou eerder iemand vertrouwen die er voor betaald krijgt dan iemand die het vrijwillig doet want je kan er gewoon meer van op aan dat iemand die er voor betaald krijgt weet wat hij doet.
(ex-) Cliënt 5 regio Helmond	Nee ik heb alles zelf geregeld, ik heb nu ook alles weer zelf onder controle.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij alleen hulp zouden willen van een professional en twijfels of zelfs geen vertrouwen te hebben in vrijwilligers. Zij geven aan dat dit verband houdt met de professionaliteit waar je van op aan kan bij een betaalde professional, wat niet altijd het geval is bij een vrijwilliger.</i>	

GESTELDE VRAAG “Wat zou je er van vinden als je hulp kreeg van een vrijwilliger, waarbij je oude bewindvoerder betrokken op de achtergrond blijft?” Waarom: ik wil dit weten omdat ik door het beantwoorden van deze vraag kan peilen wat cliënten vinden van het idee om een samenwerking tussen vrijwilligers en bewindvoerders in het huishoudboekje.com project als nazorg in te zetten.	
Respondent	Verkregen data
Cliënt 1 regio Eindhoven	Dat zou ik heel fijn vinden, want daar heb je toch een vertrouwensband mee opgebouwd en dan weet je zeker dat het goed zit, dat zou me eigenlijk het fijnste lijken als ik er zo over nadenk.
Cliënt 2 regio Eindhoven	Nee liever dan toch mijn bewindvoerder, ik vertrouw vrijwilligers heel moeilijk, dit komt mede doordat ik zelf een vrijwilliger ben, en ik heb met veel verschillende vrijwilligers samengewerkt, waarbij ik veel verschil merkte in inzet en motivatie. Ik zou het heel vervelend vinden als ik hulp kreeg van een vrijwilliger die zich niet honderd procent voor mij inzet. Ook al is mijn bewindvoerder dan op de

	achtergrond aanwezig.
Clïënt 3 regio Helmond	Dan zou ik het wel oke vinden, dan weet ik zeker dat wat er met mij wordt besproken ook klopt.
Clïënt 4 regio Helmond	Dat lijkt mij wel een fijn idee, want mijn bewindvoerder vertrouw ik wel en dan zou ik eerder de hulp van een vrijwilliger accepteren.
(ex-) Clïënt 5 regio Helmond	Als het een vrijwilliger is die verstand van zaken heeft zou ik het wel willen, maar ik blijf daar toch een beetje sceptisch over. Ik zou liever professionele hulp willen omdat ik dan zeker weet dat ik goed geholpen wordt. Wanneer mijn oude bewindvoerder op de achtergrond mee kijkt zou ik het wel eerder aan durven gaan.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij open zouden staan voor de hulp van een vrijwilliger als hun bewindvoerder betrokken op de achtergrond blijft. Er wordt aangegeven dat dit komt omdat zij vertrouwen hebben in hun bewindvoerder.</i> <i>Enkelen geven aan dan alsnog niet geholpen te willen worden door een vrijwilliger omdat ze dit niet zouden vertrouwen en dan liever hulp zouden willen van hun bewindvoerder of een andere professional alleen.</i>	

3 | HORIZONTALE VERGELIJKINGEN INTERVIEWS BEWINDVOERDERS

GESTELDE VRAAG “Heb je ooit samengewerkt met een project dat vrijwilligers inzetten om burgers te helpen met hun financiële problemen? En hoe ging dat in zijn werking?” Waarom: ik wil dit weten omdat ik zo enerzijds kan peilen of er soortgelijke samenwerkingen tussen een bewindvoerder en een vrijwilligersproject zijn geweest. Het antwoord kan ik ter vergelijking eventueel als advies verwerken voor de samenwerking tussen bewindvoering en het huishoudboekje.	
Respondent	Verkregen data
Bewindvoerder 1 FHEK	Nee hier heb ik geen ervaring mee.
Bewindvoerder 2 FHEK	Nee ik heb nooit dergelijke samenwerking gehad.
Bewindvoerder 3 Decay	Ja, daar heb ik ervaring mee, ik werk nog steeds samen met vrijwilligers. Deze samenwerking is

	samen met vrijwilligers van Humanitas, voor cliënten in de regio Geldrop en Mierlo. Ik ben zelf ook vanaf de opzet van dit project betrokken geweest. Er is bij deze samenwerking van een wisselwerking. Waarbij zij hun klanten die zij aangereikt krijgen door de gemeente, doorsturen naar mij wanneer zij denken dat deze meer hulp behoeven. Andersom stuur ik mijn cliënten waarvan het bewind ten einde is door naar hun wanneer ik denk dat zij geen bewind meer nodig hebben maar nog wel een helpende hand bij een aantal zaken.
Bewindvoerder 4 FHEK	Als bewindvoerder heb ik nooit samen gewerkt met een vrijwilligersproject.
Bewindvoerder 5 ARC Bewindvoering	Nee niet samengewerkt, het is eigenlijk nooit voorgekomen dat ik daarmee in aanraking kwam.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>De meerderheid van de respondenten geeft aan niet te hebben samengewerkt met een vrijwilligersproject.</i> <i>Een respondent geeft aan samen te werken met een vrijwilligersproject waarbij er spraken is van een wisselwerking, waarbij zij hun klanten die zij aangereikt krijgen door de gemeente, doorsturen naar haar wanneer zij denken dat deze meer hulp behoeven. Andersom stuurt zij cliënten waarvan het bewind ten einde is door naar hun wanneer zij nog hulp behoeven.</i>	

GESTELDE VRAAG “Zo ja, wat waren de positieve factoren in de samenwerking?” Waarom: ik wil dit weten zodat ik dit in mijn advies kan verwerken voor de samenwerking tussen bewindvoering en het huishoudboekje.	
Respondent	Verkregen data
Bewindvoerder 1 FHEK	n.v.t.
Bewindvoerder 2 FHEK	n.v.t.
Bewindvoerder 3 Decay	Het lijntje is heel kort en daarom vrij snel in te zetten. Ook is het fijn dat ik weet welke mensen er werken, en ik daarom ook al kan bedenken

	wie met wie zou matchen zodat de samenwerking fijn verloopt.
Bewindvoerder 4 FHEK	n.v.t.
Bewindvoerder 5 ARC Bewindvoering	n.v.t.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>Een respondent geeft aan dat een positieve factor aan de samenwerking met een vrijwilligersproject is dat er korte lijntjes zijn tussen beide partijen en er daarom beter ingespeeld kan worden op de matching tussen een vrijwilliger en de cliënt.</i>	

GESTELDE VRAAG “Zo ja, wat waren knelpunten in de samenwerking?” Waarom: ik wil dit weten zodat ik dit in mijn advies kan verwerken voor de samenwerking tussen bewindvoering en het huishoudboekje.	
Respondent	Verkregen data
Bewindvoerder 1 FHEK	n.v.t.
Bewindvoerder 2 FHEK	n.v.t.
Bewindvoerder 3 Decay	Er valt van alles te verbeteren maar het zijn vrijwilligers, en ze doen al heel veel. Ik denk zelf vaak te veel, waarbij ik soms denk dat zij deze niet eens zouden moeten uitvoeren maar een professional. Ik vind het daarom lastig om te zeggen wat ik vind dat beter moet, want ik denk in eerste instantie dat vrijwilligers bepaalde taken niet eens zouden moeten uitvoeren.
Bewindvoerder 4 FHEK	n.v.t.
Bewindvoerder 5 ARC Bewindvoering	n.v.t.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN <i>Een respondent geeft aan dat zij denkt dat het lastig is om te zeggen wat er beter zou kunnen in de samenwerking of wat de vrijwilligers in het algemeen beter zouden moeten doen, omdat zij in eerste instantie al vindt dat veel vrijwilligers teveel taken uitvoeren. De respondent geeft aan dat deze taken beter door een professional uitgevoerd zouden moeten worden.</i>	

GESTELDE VRAAG

“Als er geen sprake is geweest van een samenwerking, wat denkt u dat helpend zou zijn voor cliënten waarvan het bewind is opgeheven en weer zelfstandig hun financiën moeten regelen?”

Waarom: ik wil dit weten omdat bewindvoerders hun cliënten kennen en daarom goed kunnen inschatten wat zij nodig zouden hebben wanneer het bewind wordt opgeheven. Wanneer ik dit weet kan ik kijken of dat in de aanpak zit van de nazorg die FHEK in samenwerking met het huishoudboekje.com wil verwezenlijken. Wanneer dit niet zo is kan ik aanpassing van de nazorg voorstellen.

Respondent	Verkregen data
Bewindvoerder 1 FHEK	Een goede overdracht is belangrijk. Dat de cliënt zijn eigen zaken weer echt in de hand heeft, overzicht heeft van de partijen waar hij mee te maken heeft en hun weet te bereiken. Ook denk ik dat het voor cliënten belangrijk is dat zij uitleg krijgen over betekenis van bepaalde zakelijke brieven die in vakjargon geschreven staan, daarbij is het natuurlijk van belang dat de vrijwilliger ook over deze kennis beschikt om het uit te kunnen leggen. Daarnaast denk ik dat een gratis vraagwaak service vanuit bewindvoerders ook prettig zou zijn voor cliënten, zodat zij nog laagdrempelig om hulp kunnen vragen wanneer het echt nodig is. Wanneer een cliënt budgetbeheer of andere hulp van een vrijwilliger krijgt is het belangrijk dat zij naast affiniteit met financiën, ook een goed inlevingsvermogen hebben en dus in kunnen spelen op gevoelens en situaties waar de cliënt zich in bevindt want deze spelen vaak een grote rol in het niet instaat zijn om zelfstandig financiën te beheren.
Bewindvoerder 2 FHEK	Een tussenstap als budget beheer / of budget coaching, iemand die op de achtergrond meekijkt met de cliënt. Wanneer iemand meekijkt met de bankzaken en de post mee opent en ordent scheelt dat al heel veel denk ik. Er is dan iemand die overzicht houdt, kan aansturen en ondersteunen en vroeg tijdig kan grijpen wanneer het echt niet goed gaat. Want nu is alles uit handen en dan krijgen de cliënten alles weer in een keer terug. De kans op

	terugval is voor sommige cliënten daardoor ook groter.
Bewindvoerder 3 Decay	Ik denk dat hulpverlening maatwerk is, ook als vrijwilliger. En ik denk dat er voor veel cliënten nazorg nodig is. Een tussenstap tussen bewind en weer alleen je financiën regelen. Ik denk dat een vrijwilliger deze tussenstap goed kan opvullen.
Bewindvoerder 4 FHEK	Een maatjes project, waarbij een vrijwilliger de eerste maanden of half jaartje mee kijkt. Op het begin hebben zij veel vragen, het is dan fijn als er iemand is met verstand van zaken die hen kan ondersteunen. Er is dan een overgang naar zelfstandigheid die er nu niet is. Als bewindvoerder is het belangrijk dat je jouw cliënt goed voorbereid op het weer zelfstandig zijn en dan ook op maat want iedere cliënt heeft iets anders nodig. Maar hier heb je als bewindvoerder eigenlijk geen tijd voor dus dan is het wel fijn als iemand anders dat stukje kan opvangen.
Bewindvoerder 5 ARC Bewindvoering	Het is belangrijk dat de administratie op orde blijft, dus het is eigenlijk wel een goed idee is er iemand is die kan helpen bij de postverwerking en het bijhouden van de betalingen. Wanneer er overzicht is voor de cliënt is het ook beter bij te houden wat er betaald moet worden en wat prioriteit heeft. Het zou denk ik helpend zijn als er een standaard procedure wordt gekoppeld aan het bewind. Dat zodra het bekend is dat er een beschikking komt, de cliënt dit drie a twee maanden van te voren te horen krijgt en er een voorbereidingsproces in gang wordt gezet. Dat er vanaf dan bijvoorbeeld een vrijwilliger bij komt die samen met de cliënt al zaken gaat doornemen, uitleggen. Zo zou de bewindvoerder bijvoorbeeld al taken terug kunnen geven, zodat de cliënt die zelfstandig kan uitvoeren met hulp van de vrijwilliger, terwijl de bewindvoerder nog op de achtergrond mee kijkt. Op dit moment heeft een bewindvoerder vrijwel geen mogelijkheid om de cliënt voor te breiden, er is bijna geen overgang, hier is geen tijd voor.
BELANGRIJKE BEVINDINGEN	

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat een maatjesproject of de hulp van een vrijwilliger goed zou zijn in het begin na de opheffing van het bewind.

Er wordt aangegeven dat bewindvoerders weinig tijd hebben om de cliënt voor te bereiden om weer zelfstandig aan de slag te gaan, daarom zou het fijn zijn als iemand anders deze overbrugging kan maken.

De respondenten geven aan dat er behoefte is aan een overbrugging voor de cliënten met name in de periode volgt na de opheffing van het bewind omdat de overgang te groot is, met name op het gebied van brieven openen en begrijpen, zelf betalingen doen en administratie op orde houden.

Bijlage 4 |

Implementatieplan

TERUGKOPPELING RANDVOORWAARDEN

Zoals beschreven in hoofdstuk 6 zijn er een aantal organisatorische- en inhoudelijke ontwerpisen opgesteld waar aan moet worden voldaan bij het uitwerken van het handboek.

Hieronder worden deze nog eenmaal genoemd:

Organisatorische ontwerpisen:

- Het handboek is praktisch haalbaar en uitvoerbaar voor de medewerkers van FHEK en Bespaarmij;
- Het handboek dient te kunnen worden verwezenlijkt met een nog nader te bepalen laag budget.

Inhoudelijke ontwerpisen:

- Het handboek heeft als doel de samenwerking tussen het huishoudboekje project van Bespaarmij en FHEK helder vast te leggen zodat de samenwerking goed onderbouwd en gekaderd is;
- De innovatie is gericht op de verbetering van de schuldhulpverlening zodat het draaideur effect kan worden tegengegaan;
- Het handboek moet wetenschappelijk onderbouwd zijn;
- Het handboek moet gebaseerd zijn op de eisen van de rechtbank met betrekking tot ondergrens cliënten zonder schulden;
- Het handboek moet eenduidig en transparant geschreven zijn;
- Het handboek moet alle taken, afspraken en processen die van toepassing zijn voor de samenwerking duidelijk weergeven;
- Het handboek moet een duidelijke lay-out hebben;
- Het handboek moet overal in Nederland, in elke gemeente op de zelfde manier toepasbaar zijn.

STAPPENPLAN VOOR HET IMPLIMENTEREN VAN HET HANDBOEK

Als hulpmiddel om het handboek te kunnen inzetten, is er een implementatieplan geschreven.

Deze worden stapsgewijs omschreven:

Stap 1 | *Het organiseren van vergadering(en) betreft inhoud van het handboek*

Om het handboek tot stand te brengen moet er aller eerst een of meerdere vergaderingen worden georganiseerd tussen de organisatie Bespaarmij en FHEK. Tijdens deze vergaderingen moet er worden bepaald aan de hand van de randvoorwaarden, wat er in het handboek moet worden opgenomen. Het 'inhoudsopgave voorbeeld' dat hieronder wordt weergegeven, zou als leidraad kunnen worden toegepast bij het vormgeven van de inhoud van het handboek.

Stap 2 | *Het organiseren van bijeenkomsten om handboek samen te stellen*

Vervolgens moeten er bijeenkomsten worden georganiseerd waarin het handboek daadwerkelijk tot stand moet komen. Er kan worden gekozen om het concept uit te werken op papier of er kan vanaf het begin gebruik gemaakt worden van het computerprogramma 'Word'. Om het handboek uit te werken op een computerprogramma is er uiteraard een beschikbare of meerdere computers nodig, dit hangt af van het aantal medewerkers dat wordt uitgekozen om het handboek samen te stellen.

Aan het samenstellen van het handboek zijn geen kosten verbonden wanneer het wordt uitbesteed aan medewerkers die ruimte hebben of krijgen, om hier tijdens de standaard werkuren aan te werken. Wanneer er voor wordt gekozen om de uitwerking van het handboek geheel door eigen medewerkers te laten verrichten met een computer programma, kan het concept makkelijk bij gewerkt worden. De enige kosten die hier aan verbonden zouden zijn is het eventuele uitprinten van het product, maar er kan ook voor gekozen worden om het enkel digitaal als PDF bestand aan te leveren aan medewerkers.

Ook kan er voor worden gekozen om, zodra de inhoud van het handboek is uitgeschreven, de vormgeving van het handboek uit te besteden aan een bedrijf die hierin gespecialiseerd is. Hier moet dan wel een budget voor zijn. Voordeel van deze keuze is dat het product gegarandeerd een professionele weergaven krijgt.

Stap 3 | *Het handboek wordt gecontroleerd*

Vervolgens moet het handboek worden gecontroleerd. Staat alles erin of mist er nog informatie?

Voldoet het handboek aan de randvoorwaarden?

Wanneer er nog informatie mist kan dit nog vroegtijdig worden aangepast.

Stap 4 | *Het handboek moet worden voorgelegd aan het landelijk kwaliteitsbureau CBM*

Voordat het handboek kan worden geïmplementeerd in de praktijk, moet het voorstel voor de samenwerking, waarvoor het handboek als onderbouwing kan worden gebruikt, voorgelegd worden aan het kwaliteitsbureau CBM (Curatele, Bewind en Mentorschap). Het CBM besluit of het nazorgtraject mag worden ingezet. Wanneer zij akkoord geven, wordt ook besloten aan de hand van de beoordeling of het nazorgtraject als try-out per casus of regionaal geïmplementeerd gaat worden.

Stap 5 | *De samenwerking wordt bekendgemaakt binnen de betrokken organisaties*

Als bovenstaande stappen zijn voltooid kan de samenwerking bekend worden gemaakt binnen de betrokken organisaties FHEK en het huishoudboekje (Bespaarmij) in Eindhoven. De medewerkers moeten op de hoogte worden gesteld van wat de samenwerking inhoud en wat er van hen wordt verwacht binnen de samenwerking. Het handboek wordt hier als onderbouwing voor gebruikt.

Stap 6 | *Het handboek wordt overhandigd aan de deelnemende medewerkers*

Vervolgens kan het handboek worden overhandigd aan de deelnemende medewerkers van FHEK en de vrijwilligers van het huishoudboekje (Bespaarmij). Hier kan een bijeenkomst voor worden georganiseerd waarbij het handboek gezamenlijk wordt doorgenomen. Medewerkers krijgen dan de kans om vragen te stellen zodat onduidelijkheden en misverstanden kunnen worden voorkomen.

Stap 7 | *Het handboek wordt toegepast in een try-out*

Wanneer alle voorbereidingen zijn getroffen kan het handboek ingezet worden als leidraad bij de uitvoering van een try-out van de samenwerking in het hulpverleningsproces. Tijdens deze periode van een jaar kan er getoetst worden of de samenwerking de gewenste resultaten geeft.

Stap 8 | *De samenwerking wordt geëvalueerd*

Wanneer het innovatievoorstel wordt toegepast, is het van groot belang dat de gekozen innovatie voor een aantal perioden getoetst wordt om te bepalen of de innovatie ook daadwerkelijk tot de gewenste uitkomsten leidt. Het evalueren kan op verschillende manieren In 'Hoofdstuk 7 paragraaf 7.5 Wijze van evalueren' worden er voorbeelden geschetst die hier onder nogmaals beschreven zullen worden:

- Wekelijkse evaluatie: Het is in ieder geval belangrijk dat er wekelijks of twee wekelijks binnen eigen team belangrijke bevindingen besproken en verzameld worden (dit zou kunnen door hier een agenda punt van te maken in de wekelijkse vergadering).

- Maandelijkse evaluatie: Vervolgens kan er een keer in de maand een bijeenkomst tussen FHEK en Bespaarmij plaats vinden om de bevindingen te bespreken.
- Tussen evaluatie: Na een half jaar kan er een tussenevaluatie gedaan worden om te kijken of het effect van de nazorg positief is.
- Eindevaluatie: Na een jaar kan beslist worden of het effect van de nazorg dusdanig is geweest dat er sprake is van een effectief nazorg traject doormiddel van een eindevaluatie. Ook kan er binnen deze evaluatie momenten bijgesteld worden om het effect te vergroten. Wanneer het effect van de nazorg gewenst blijkt, kan het nazorg traject definitief ingezet worden in Eindhoven en in andere gemeenten in Nederland aangedragen worden. Wanneer het effect niet effectief genoeg blijkt kan er voor gekozen worden om het nazorgtraject te beëindigen.

VOORBEELD INHOUDOPGAVE VOOR HET HANDBOEK

Dit is een voorbeeld van een inhoudsopgave met daarin de hoofdstukken die van belang zijn om toe te passen in het handboek. Onder elk hoofdstuk staat in een korte toelichting omschreven waarom deze informatie van belang is om vast te leggen.

ALGEMEEN

Doelstelling:

- Doel en duurzaamheid van de samenwerking
- Voorwaarden voor succes: wat is het voordeel van de samenwerking voor cliënten

Toelichting: het is van belang dat het doel van de samenwerking duidelijk is, omdat alle afspraken die gemaakt worden, ook uiteindelijk in belang moeten zijn van het doel dat bereikt moet worden.

Kwaliteitsbewaking hulpverlening

- Kwaliteitseisen vrijwilligers
- Kwaliteitseisen bewindvoerders

Toelichting: het is van belang om de kwaliteitseisen van de hulpverlenende vrijwilligers en bewindvoerders vast te stellen, zodat de vrijwilligers en de bewindvoerders die aan de samenwerking deelnemen, getoetst kunnen worden of zij aan de gestelde eisen voldoen. Door kwaliteitseisen op te stellen wordt de kwaliteitsgraat van de hulpverlening bepaald.

Taken en werkzaamheden

- Taken vrijwilligers
- Taken bewindvoerders
- Besluitvorming en bevoegdheden
- Controleren van taken
- Grenzen
- Wanneer doorverwijzen
- Samenloop met andere vormen van hulpverlening

Toelichting: het is van belang om vast te stellen wie welke taken uitvoert, wie besluiten mag nemen en bepaalde bevoegden heeft, omdat hier mee wordt afgebakend hoe de samenwerking er uit ziet en wat er van elkaar verwacht mag worden.

Ook is het goed om vast te stellen hoe uitgevoerde werkzaamheden worden gecontroleerd, waarop wordt gecontroleerd en de frequentie van de controles. Daarbij is het goed om vast te leggen waar de grenzen van de hulpverlening zijn met daarbij komend 'wanneer, hoe en naar wie' er moet worden doorverwezen als de hulpvraag van de cliënt niet langer door de nazorg kan worden geboden, omdat er meer gespecialiseerde hulpverlening nodig blijkt.

Opstellen van contracten

- Met wie en met welke inhoud
- Licenties, verzekeringen, klachtenafhandeling, garantie jegens derden, standaard overeenkomsten

Toelichting: het is van belang dat er wordt besloten welke contracten er moeten worden opgesteld en welke samenwerkingen er nog meer in gang moeten worden gezet om de nazorg juridisch en professioneel te kunnen verwezenlijken.

DE SAMENWERKING

De samenwerking

- Intensiviteit van de samenwerking
- Vorm van de samenwerking
- Duur van de samenwerking
 - Duur van try-out
 - Uitbreiding en verandering van de samenwerking
 - Hoe kan de hele samenwerking ontbonden worden

Toelichting: het is van belang dat de samenwerking voor de nazorg gekaderd wordt aan de hand van de afspraken die gemaakt zijn over de taken en werkzaamheden.

Wijze van communicatie en documentatie

- Wanneer persoonlijk contact, telefonisch contact of mail contact
- Wat komt in de verslaglegging vast te staan

Toelichting: het is van belang om van te over afspraken te maken over de intensiviteit van communicatie en documentatie zodat er niet teveel maar ook niet te weinig wordt gecommuniceerd. Dit kan verwarring en irritatie onderling voorkomen. Ook is het van belang dat alle documenten die nodig zijn voor de nazorg van criteria worden voorzien, zodat iedereen dezelfde werkwijze hanteert en zo het overzicht en de kwaliteit wordt gewaarborgd.

Aansprakelijkheid

- Aansprakelijkheid jegens elkaar
- Aansprakelijkheid jegens derden

Toelichting: het is van belang om vast te stellen hoe het met de aansprakelijkheid onderling en jegens derden gesteld is tijdens de samenwerking om de nazorg te verwezenlijken. Door dit vast te leggen kan er worden voorkomen dat men aansprakelijk wordt gehouden voor zaken waar zij niet aansprakelijk voor zijn.

Risico's

- Welke risico's worden gedeeld en tot welke hoogte
- Welke risico's kunnen groeien
- Hoe kunnen deze risico's tegen worden gaan

Toelichting: het is van belang vooraf na te denken over de mogelijke risico's die de samenwerking tussen beide partijen, de samenwerking met cliënten, maar ook de vorm van nazorg zelf met zich mee kan brengen. Door hier over na te denken kan er ook nagedacht worden over hoe deze risico's kunnen worden tegen gegaan.

Behandeling klachten

- Hoe worden klachten behandeld van cliënten of derden

Toelichting: het is van belang om een beleid te hebben voor de klachten behandeling, omdat klachten serieus behandeld moeten worden om het vertrouwen in de hulpverlening te kunnen waarborgen maar ook de kwaliteit van dienstverlening te hoog te houden en eventueel te kunnen verbeteren.

Behandeling conflict situaties

- Hoe wordt een conflict met cliënt of derden opgelost
- Hoe word een conflict met elkaar opgelost
- Consequenties niet houden aan de gemaakte afspraken

Toelichting: het is van belang om een beleid te hebben voor het behandelen van conflict situaties, zodat deze zo snel mogelijk en zo goed mogelijk kunnen worden opgelost wanneer deze plaats vinden.

Evalueren

- Wijze van evalueren

- Hoe vaak en wanneer wordt er geëvalueerd

Toelichting: het is van belang om vast te leggen welke evaluatie technieken het beste passen bij het nazorg traject en de frequentie dat deze worden toegepast, zodat de kwaliteit van de nazorg kan worden gewaarborgd of verbeterd.

Bijlage 5 |

Beoordelingsadvies opdrachtgever

Beoordelingsadvies Opdrachtgever Onderzoek & Innovatie

avans hogeschool Formulier Beoordelingsadvies Onderzoek & Innovatie Afstudeerfase 2017-2018 Academie Sociale Studies Breda			
Naam Opdrachtgever en instelling/organisatie:	Financiële Hulpverlening Eindhoven Kempenland	Studentnummer:	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Student:	Klik hier als u tekst wilt invoeren.	Datum:	1-2-2018

Voor de student

Mocht het niet lukken dit formulier (bijv. vanwege tijdgebrek) toe te voegen aan je toetsproduct 2, dan kun je het uploaden in een speciale daarvoor ingerichte map op het Afstudeerplein. Overleg in dat geval vooraf met je twee beoordelaars wanneer het uiterlijk op het Afstudeerplein moet staan, zodat zij het kunnen meewegen in hun beoordeling.

De naamgeving bij het uploaden moet zijn:

leerteamnummer-je naam- Onderzoek & Innovatie - beoordelingsadvies opdrachtgever

Let erop dat je in het 1^e kader op dit formulier de eisen die aan het praktijkverbetervoorstel zijn gesteld invult.

Voor de opdrachtgever

De student heeft n.a.v. uw projectopdracht onderzoek verricht en u een voorstel voor een beroepsinnovatie gedaan.

Eerder heeft u het toetsproduct **Vooronderzoek en Onderzoeksontwerp** van een beoordelingsadvies voorzien. Nu verzoeken wij u vriendelijk ook voor het toetsproduct **Onderzoek en Innovatie** een beoordelingsadvies te geven. In dit beoordelingsadvies vragen wij u in hoeverre de student erin is geslaagd aan de kwaliteitseisen die u en de student aan het product hebben gesteld in uw ogen is voldaan, hoe bruikbaar het onderzoek en het praktijkverbeteringsvoorstel zijn en hoe u de samenwerking met de student heeft ervaren.

Het ingevulde formulier kunt u voor verdere verwerking naar de student mailen. De beoordelende docenten wegen uw beoordelingsadvies mee in hun eigen beoordeling.

Onderstaand volgen de vragen waarop wij graag uw feedback zouden willen ontvangen.

Alvast bedankt voor het invullen.

Namens het 4^e jaar Niveauteam,

Meike Kuhl.

Instructie voor de student: vul in het onderstaand veld de eisen in die je opdrachtgever aan het praktijkverbetervoorstel heeft gesteld.

Uit het onderzoek moet naar voren komen of het nazorgtraject dat FHEK en het huishoudboekje project van Bespaarmij samen kunnen vormen, een geschikte vorm van nazorg is voor cliënten waarvan het bewind is opgeheven.
Daarnaast moet duidelijk worden wat er nodig is om de samenwerking te verwezenlijken.
Het praktijkverbetervoorstel moet een goede oplossing aandragen die uitvoerbaar is voor FHEK en Bespaarmij.

Beoordelingsadvies van de opdrachtgever:

In hoeverre levert het onderzoek voor u nieuwe inzichten op om het praktijkprobleem beter te begrijpen?

Feedback: Het levert inzichten op in de vorm van informatie met betrekking tot de samenwerkingspartner. Het onderzoek laat zien wat passend is binnen het vak en wat mogelijk is binnen de juridische kaders. Dit zorgt er vervolgens voor dat er tijdens de samenwerking goed gekeken kan worden naar hoe dit in de praktijk te brengen.

In hoeverre voldoet de student met het product aan de eisen die u aan het praktijkverbeteringsvoorstel heeft gesteld?

Feedback: Voldoet hier volledig aan. Er zijn verschillende gesprekken geweest in samenspraak met partijen en dit zeer correct toegepast in de verschillende voorstellen. Verder is er zowel theoretisch als in de praktijk onderzoek gedaan wat een helder beeld geeft van deze samenwerking.

In hoeverre is het praktijkverbeteringsvoorstel voor u van methodische-, vakinhoudelijke- en/of organisatorische meerwaarde?

Feedback: Het heeft vooral organisatorische meerwaarde vanwege de opstelling van deze samenwerking. Er zijn onderzoeken gedaan op verschillende vlakken wat duidelijkheid geeft over hoe deze samenwerking te implementeren. Zowel de praktische kant, als het ondervragen van onderbewindgestelden en bewindvoerders, als theoretische kant als juridische kaders wat is toegestaan volgens de wet en werkwijze. Het is nu nog de vraag hoe de samenwerkingspartner hiernaar kijkt.

Hoe heeft u de samenwerking met de student ervaren als het gaat om de uitvoering van het onderzoek en ontwikkeling van het praktijkverbeteringsvoorstel?

Feedback: De samenwerking met de student heb ik al prettig ervaren. Er zijn verschillende tussentijdse afspraken geweest waarbij samenspraak is geweest over de uitvoering van het voorstel. De student is actief bezig geweest met het inwinnen van informatie bij verschillende ketens en hiermee tot een passend voorstel gekomen.

Uw beoordelingsadvies?

Uitgedrukt in een waardering: Goed, Ruim voldoende, Voldoende, Onvoldoende

Goed

Ruimte voor opmerkingen

Ondertekening

Naam Arzu Ciftci

Handtekening



Ondertekening 25-05-2018

Naam C.A.E.M. (KEES) VRIJSEN

Handtekening

