

Kwaliteit scoreformulier thuisadministratie

Nieuw meetinstrument kwaliteit schuldpreeventie

DOOR Annejet Kerckhaert, Marion Weijers en Peter Rijdsdijk

Metten is weten, ook bij de inzet van vrijwilligers in de schuldpreeventie. Wat heeft de klant aan de ondersteuning gehad? Heeft de klant meer zicht op de valkuilen? Dit soort vragen komt aan de orde in het kwaliteit scoreformulier thuisadministratie. Een kennismaking met deze vorm van klantonderzoek en tips voor het gebruik.

De samenleving kan niet meer zonder vrijwilligers in de thuisadministratie. Zij spelen een belangrijke rol bij het voorkomen van problematische schulden en het vergroten van de zelfredzaamheid. Vrijwilligers bieden veelal praktische ondersteuning bij schulden, zoals het helpen met het krijgen van overzicht van de financiën, of uitzoeken voor welke inkomensondersteunende regelingen men in aanmerking komt. Belangrijk element is de thuisadministratie op orde brengen en het aanleren van vaardigheden om dit weer zelf te kunnen. Enerzijds helpt dit om beginnende schulden aan te pakken en een minnelijke schuldregeling te voorkomen. Anderzijds versnelt voor mensen met grotere schulden een administratie die op orde is de intake voor een schuldhulptraject bij de gemeente. Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) houdt het aantal organisaties bij dat zich hiermee bezig houdt. Momenteel zijn zeker 305 (vrijwilligers)organisaties op dit thema actief. Bekende organisaties zijn Humanitas en SchuldHulpMaatje, maar ook kleinere organisaties zonder een landelijke koepelorganisatie, bieden ondersteuning bij thuisadministratie.

Scoreformulier

Kwaliteit kun je op verschillende niveaus meten, zoals op organisatie niveau, op deskundigheid van vrijwilli-

gers en op klantniveau. Op klantniveau meet je de ervaring van de klant die geholpen wordt door de vrijwilliger. Wat heeft de klant aan de ondersteuning gehad? Heeft de klant een strategie gevonden om overzicht te houden over de financiën? Het kwaliteit scoreformulier thuisadministratie is ontwikkeld door Nibud en Stimulansz, met de financiële steun van de Rabobank Foundation, het maatschappelijk fonds van de Rabobank. SchuldHulpMaatje heeft meegeholpen bij het testen van het scoreformulier. Het kwaliteit scoreformulier thuisadministratie is een vorm van klantonderzoek waarmee gemeenten en (vrijwilligers) organisaties inzicht krijgen in wat de ondersteuning oplevert voor de klant. Zij kunnen met de uitkomsten van het klantonderzoek de eigen dienstverlening verbeteren en ze kunnen het als verantwoordingsinformatie gebruiken richting opdrachtgever. Het kwaliteit scoreformulier bevat stellingen over zeven doelen van de ondersteuning bij thuisadministratie:

- Post op orde brengen
- Overzicht van inkomsten en uitgaven
- Besparen/Beter omgaan met geld
- Uitgaven doen die passen binnen de begroting
- Inzicht in gedrag
- Inschakelen netwerk
- Verminderen schulden

De stellingen worden voorgelegd aan klanten. Dit kan op meerdere momenten tijdens het ondersteuningsproces om een

ontwikkeling in de tijd waar te nemen. De antwoorden worden verzameld en geven een score per doel. De doelen zijn op basis van de Nibud-competenties en gesprekken met Humanitas, het LSTA en SchuldHulpMaatje vastgesteld. De Nibud competentie die als basis geldt voor de doelen is het competentiegebied 'in kaart brengen: de consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden'.

Effectmeter

Meet je met dit onderzoek wel echt de kwaliteit? Je zou toch ook naar de deskundigheid van de vrijwilliger kunnen kijken? Of naar de uniformiteit van de methodiek die hij/zij gebruikt? Uiteraard zijn dit elementen die meespelen in het beoordelen van de kwaliteit van de dienstverlening. Echter, ook de ervaringen van de hulpvrager zijn hierbij belangrijk en komen in standaard klanttevredenheid of evaluatiegesprekken vaak onvoldoende aan bod. Het scoreformulier vraagt op een gestandaardiseerde manier uit of de ondersteuning door vrijwilligers heeft bijgedragen aan de doelen van thuisadministratie. We meten de kwaliteit door degene waar het om gaat aan het woord te laten. Doordat de vragenlijst kort en eenvoudig is, is deze methode voor een groot publiek toegankelijk en toepasbaar. De methode is ontleend aan de effectmeter sociaal werk van de MOGroep. Dit is een bewezen effectieve methode waarmee je meet welk effect een klant ervaart bij het gebruik van



ANP / Lex van Lieshout

een activiteit rond verschillende thema's (o.a. Participatie en zelfredzaamheid),¹

Ervaringen

In 2015 heeft een pilot-onderzoek plaatsgevonden om het kwaliteit scoreformulier thuisadministratie te testen. Vrijwilligers van SchuldHulpMaatje in drie regio's hebben vragenlijsten verspreid onder in totaal zestig klanten. 38 klanten hebben de vragenlijst ingevuld. De pilot laat zien dat klanten op bijna alle doelen een grote toegevoegde waarde van de begeleiding door SchuldHulpMaatje ervaren. Het instrument geeft via circa dertig scorevragen aan dat hulpvragers beter weten waar ze ondersteuning moeten zoeken als zij het overzicht over de financiën dreigen te verliezen en zij hebben met hun SchuldHulpMaatje samen een manier gevonden om beter overzicht te houden over de financiën.

De praktijk

Uit de pilot kwamen de volgende tips voor het gebruik van het formulier in organisaties:

- Zoek aansluiting bij bestaande structuren binnen de vrijwilligersorga-

nisatie, bijvoorbeeld zet een kwaliteitsmedewerker of een medewerker klanttevredenheid in.

- Zorg ervoor dat anonimiteit bij het verzamelen van data gewaarborgd is. Als klanten de vragenlijst via de vrijwilliger ontvangen zorg dan voor een retourenvelop waarin de klant zelf de vragenlijst stopt en deze dichtplakt.
- Reserveer voldoende tijd voor het onderzoeksproces van vragenlijsten uitsturen tot verwerking. Met name het contact leggen met klanten waarbij het traject is afgesloten kan meer tijd vragen, omdat bijvoorbeeld de adresgegevens niet meer actueel zijn. Bovendien komt het contact zoeken vaak bovenop het werk dat vrijwilligers al doen.
- Het is zinvol het onderzoek vaker uit te voeren. Door bijvoorbeeld jaarlijks de meerwaarde van een bepaald traject te meten is ook te zien of hier verandering in optreedt: neemt de ervaren meerwaarde volgens de klant toe, of juist af? Dit kan signalen geven om kritisch naar de dienstverlening te kijken.
- Er moet zorgvuldig omgegaan worden met de beschikbare urencapaciteit van een lokale vrijwilligersorganisatie. Het

werk dat een dergelijk onderzoek met zich meeneemt, vraagt tijd van vrijwilligers, die de organisatie graag het liefst zoveel mogelijk bij hulpvragers inzet.

- Maak intern heldere afspraken over wie wat doet.
- Voor analyse van de antwoorden in inzichtelijke tabellen met duiding kan een stagiaire of onderzoeks- of adviesbureau worden ingeschakeld.

Toekomst

SchuldHulpMaatje Nederland zal de uitkomsten van het klantonderzoek meenemen in de educatiegroep bij het jaarlijks doorontwikkelen van haar nieuwe materiaal om vrijwilligers op te leiden. De SchuldHulpMaatje educatiegroep bestaat uit schuldhulpverleners, coördinatoren, en vrijwilligers. De uitkomsten van het klantonderzoek brengen helder in beeld op welke doelstellingen de ondersteuning door vrijwilligers het meeste toevoegt. Dit biedt een uitgangspunt om afspraken te maken over een rolafbakening tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Met dit instrument kan het fundament van de van de dienstverlening verder worden verstevigd, door naar de hulpvragers te luisteren en zijn behoeften centraal te stellen.

Meer weten?

Het kwaliteit scoreformulier thuisadministratie is gratis te downloaden via de website van het Nibud.²

Kwaliteitsborging is een cirkel van plannen, doen, checken, aanpassen en evalueren. Door deze cirkel steeds weer te doorlopen, til je de kwaliteit naar een hoger plan. Hoe je dit als (vrijwilligers) organisatie en gemeente kunt toepassen, is de Nibud Handreiking Kwaliteitsborging een handig hulpmiddel.³ ■

Annejet Kerckhaert is adviseur armoedebeleid en schuldhulpverlening. annejetk@hotmail.com

Marion Weijers is senior adviseur budgetvoorzichting bij het Nibud. mweijers@nibud.nl

Peter Rijsdijk is directeur van Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. peter.rijsdijk@schuldhulpmaatje.nl

Noten

1. zie: www.mogroep.nl, effectmeter sociaal werk.
2. Kerckhaert, Madern, Weijers (2015). Stimulansz en Nibud.
3. Madern, Weijers, ter Laak (2015). Nibud.