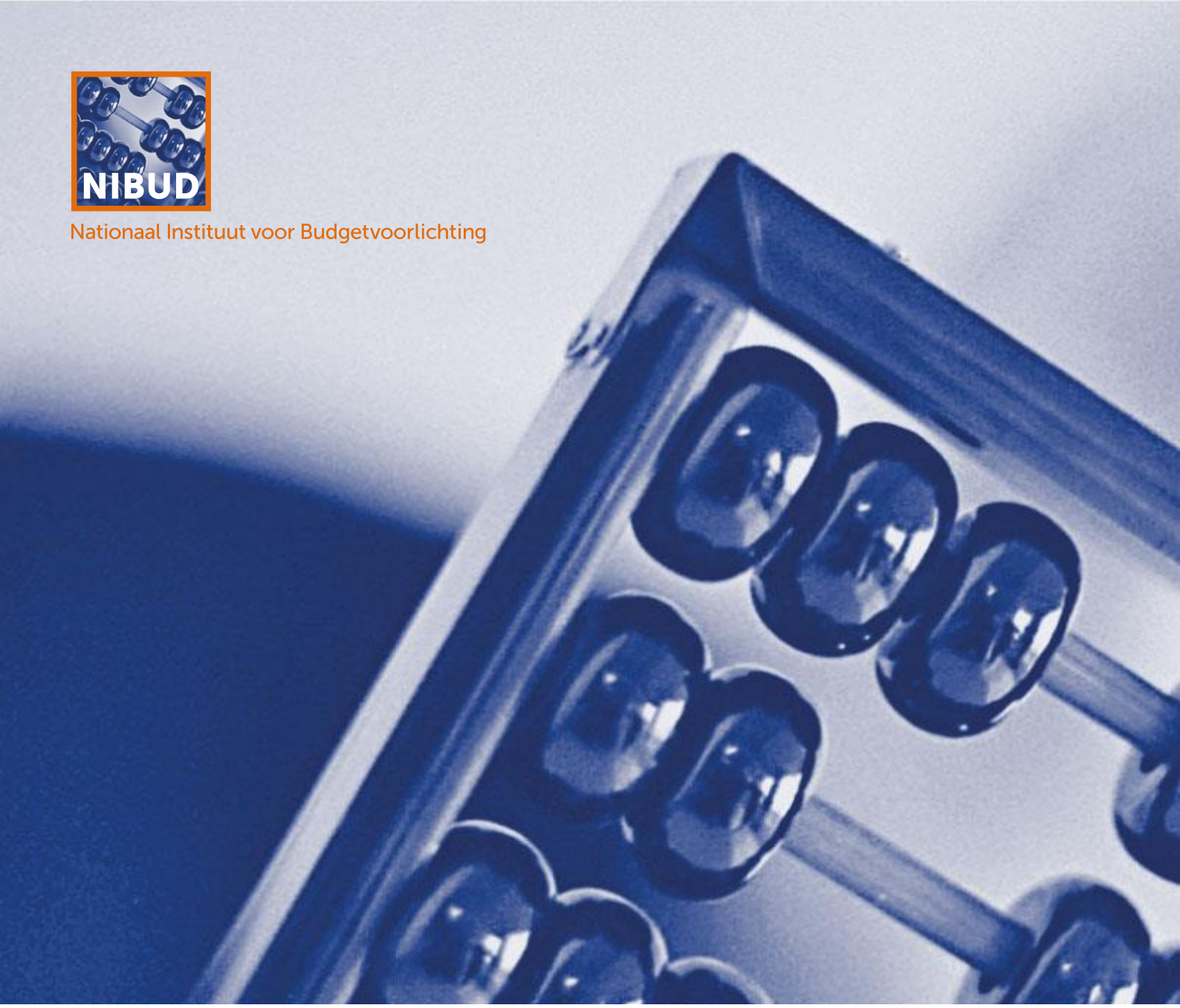


Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting

# Daadwerkelijk uit de geldzorgen

## Een verkennend onderzoek naar de nieuwe rol van vrijwilligers onder invloed van de coronacrisis

Sanne Lamers, Nanne Houtsma, Julia Delhaas



# Daadwerkelijk uit de geldzorgen

## Een verkennend onderzoek naar de nieuwe rol van vrijwilligers onder invloed van de coronacrisis

*Auteurs*
*Sanne Lamers*
*Nanne Houtsma*
*Julia Delhaas*

Nibud, 2022
In opdracht van ZonMw

# Inhoud


Samenvatting – De nieuwe rol van de vrijwilligers ..... 3

1. Aanleiding en methode ..... 5
1.1 De coronacrisis en vrijwilligerswerk ..... 5
1.2 Hoofd- en deelvragen ..... 5
1.3 Onderzoeksopzet ..... 6
1.4 Leeswijzer ..... 7

2. Studie 1: De rol van de vrijwilliger ..... 8
2.1 Doel en methode ..... 8
2.2 Rol vrijwilligers voor de coronacrisis ..... 8
2.3 Knelpunten in het werk voor de coronacrisis ..... 9
2.4 Rol vrijwilliger tijdens de coronacrisis ..... 9
2.5 Benodigde veranderingen ..... 10
2.6 Verwachte knelpunten ..... 11
2.7 Samenvattend: studie 1 ..... 11

3. Studie 2: Leren van elkaar ..... 12
3.1 Inleiding ..... 12
3.2 Learning communities ..... 12
3.2.1 Commitment ..... 13
3.2.2 Variatie ..... 13
3.2.3 Interactie ..... 13
3.3 Methode ..... 14
3.3.1 Deelnemers en experts ..... 15
3.3.2 De Nibud Leercirkel ..... 15
3.4 Resultaten ..... 18
3.4.1 Proces-analyse gebruik leercirkel ..... 18
3.4.2 Data-analyse gebruik leercirkel ..... 20
3.5 Resultaten uit de veldnoties van de onderzoekers ..... 20
3.6 Resultaten uit evaluatie-interviews met ambassadeurs. ..... 20
3.6.1 Effectiviteit en kwaliteit ..... 20
3.6.2 Veiligheid ..... 21
3.6.3 Verbeterpunten ..... 21
3.7 Samenvattend: studie 2 ..... 22

4. Conclusie en aanbeveling ..... 24
4.1 Conclusie deelvraag 1 ..... 24
4.2 Conclusie deelvraag 2 ..... 24
4.3 Conclusie deelvraag 3 ..... 24
4.4 Conclusie deelvraag 4 ..... 25
4.5 Conclusie deelvraag 5 ..... 25
4.6 Aanbeveling, wat werkt online ..... 26

Literatuur ..... 27

Bijlage 1 | Onderzoeksverantwoording ..... 29

Bijlage 2 | Theorie vier thema's ..... 30

Bijlage 3| Observatielijst ..... 32

# Samenvatting – De nieuwe rol van de vrijwilligers

**Waarom is dit onderzoek nodig?**
Tijdens de coronacrisis is het werk van de vrijwilligers in de schuldhulpverlening en hun coördinatoren veranderd. De hulpvragers komen uit andere kwetsbare groepen en hebben andere hulpvragen. De mogelijkheid tot fysiek contact is kleiner en de verbinding tussen de vrijwilligers en vrijwilligerscoördinatoren wordt anders georganiseerd. Omdat iedere organisatie met deze veranderende omstandigheden te maken kreeg en krijgt, is het noodzakelijk kennis en kunde hierover te delen. Voor welke thema's dat geldt en op welke manier dat werkbaar is, is door het Nibud onderzocht.

**Wat wordt er onderzocht, wat is de hoofdvraag?**
Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van 2 deelstudies. Het eerste deel geeft antwoord op de vraag wat de veranderende rol is van de vrijwilligers in coronatijd en wat daarbij de behoeften zijn en de op te lossen belemmeringen. In het tweede deel staat met elkaar leren centraal, aan de hand van een viertal thema's geselecteerd op basis van deelstudie 1. De vraag in deelstudie 2 is op welke manier een online community bij dit leren werkt en welke gevolgde initiatieven kansrijk zijn.

**Hoe is het onderzoek uitgevoerd?**
De beide deelstudies zijn uitgevoerd in een periode van 1,5 jaar. Bij het eerste deel is vooral input opgehaald bij de stakeholders, de lokale vrijwilligersorganisaties SHV en de beleidsmedewerkers SHV van de gemeenten. Verder zijn ook de twee landelijke koepels van de vrijwilligersorganisaties bij het onderzoek betrokken.
Het tweede deel is vooral in gezamenlijkheid uitgevoerd, door de onderzoekers en de deelnemers van de leercirkel. De onderzoekers zowel geparticipeerd als de ontwikkelingen actief gevolgd.

**Welke middelen en interventies zijn ingezet?**
Beide deelstudies zijn vooral kwalitatief uitgevoerd. De basis lag in desktopresearch en afnemen van interviews (met vaste itemlijsten). Het vervolg van het onderzoek is gedaan door middel van observatie en analyse van de interactie binnen de leercirkel. Het onderzoek is afgerond met weer een set interviews en tevredenheidsonderzoek (kortere vragenlijst).
Door gebruik te maken van een online *learning community* zijn kansrijke (lokale) initiatieven gevolgd en geschikt gemaakt om gezamenlijk van te leren. In deze leeromgeving stonden vier (nieuwe en bestaande) interventies centraal met ieder een eigen ambassadeur. De deelnemers aan de community konden bijdragen aan de ontwikkeling van de interventies door vragen stellen, ervaringen delen en kritische kanttekeningen plaatsen. De eigenaren van de (op te zetten) interventie konden deze gezamenlijke kennis meenemen in de ontwikkeling van hun eigen werk en de deelnemers konden de interventies ook in hun eigen omgeving toepassen.

**Wat is de gehanteerde methode?**
Het onderzoek is in fasen opgebouwd. In een iteratief proces zijn de geleerde lessen steeds ingezet in de volgende fase. Literatuuronderzoek en interviews boden input voor een workshop. Dit is gebruikt is voor het gezamenlijk bepalen van de onderwerpen en keuze voor initiatieven in de leercirkel. Op deze manier is commitment verkregen voor het online leertraject. Binnen de leercirkel zijn vervolgens de gekozen initiatieven, die vrijwilligersorganisaties inzetten of wilden inzetten, verder ontwikkeld en verbeterd.

**Is de interventie effectief?**
Tijdens deelstudie 2 bleken twee initiatieven uit de leercirkel succesvol om verder mee te gaan. De twee ambassadeurs van deze initiatieven konden met de kennis, de ervaringen en de kritische kanttekeningen van de deelnemers de interventie goed implementeren. Een derde initiatief is door de ervaringen in de leercirkel niet verder ontwikkeld. De eigenaar had deze kennis nodig voor dit besluit. Voor haar is het proces ook effectief geweest.
Verder is ook de methode zelf die is gebruikt (het online leren met elkaar met behulp van een leercirkel) een resultaat, waaruit de werkbare elementen zijn bepaald. Hiermee is een stappenplan opgezet om zelf een leercirkel te starten.

**Hoe is de ontwikkelde kennis verspreid?**
In het proces van deelstudie 2 is met maandelijkse nieuwsbrieven de kennis gedeeld met de organisaties rondom de deelnemers van de leercirkel. De leercirkel zelf is van een afstand gevolgd door LSTA. Zij willen mogelijk zelf een dergelijke online leeromgeving opzetten. Met de resultaten uit dit onderzoek is een webinar met workshops georganiseerd voor 60 deelnemers. Waarbij de eigenaren van de beide succesvolle thema's (binden vrijwilligers en vinden hulpvragers, vroegsignalering) via een interview hun ervaring hebben gedeeld. Deze zijn in workshops door andere vrijwilligerscoördinatoren op bruikbaarheid beoordeeld en ondersteund met eigen ervaringen.

Dit onderzoek is afgerond met een rapportage van beide deelstudies waarbij de resultaten zijn beoordeeld naar werkbare onderdelen. Het rapport bevat ook een stappenplan met aandachtspunten voor het opzetten van een online leeromgeving. Het webinar waarin de resultaten zijn gepresenteerd is online beschikbaar. Daarnaast zijn bij drie van de vier initiatieven uit de leercirkels de lessen in de praktijk geïmplementeerd. Er is een online leeromgeving ontwikkeld voor vrijwilligers, een hybride (online / offline) training en er is een financieel café opgezet.

# 1. Aanleiding en methode

## 1.1 De coronacrisis en vrijwilligerswerk

Veel mensen krijgen door toedoen van de coronacrisis te maken met een terugval in inkomen (CBS, 2020). Uit een peiling van het Nibud eind maart 2020 bleek dat toen al bijna een achtste deel van de ondervraagden te maken had met een terugval in inkomen, waaronder relatief veel jongeren, flexwerkers en zzp'ers (Van Horssen & Verberk-de Kruik, 2020). Het CPB bevestigt deze trend en ziet het inkomen van zzp'ers en flexwerkers teruglopen door een vermindering van opdrachten en lagere uurtarieven (Adema, van den Bergen & Zulkarnain, 2020b).

Het zal dus niet verbazen dat gemeenten en schulddienstverleners een groei van de schuldenproblematiek verwachtten. De NVVK verwacht zelfs een groei van 30 procent van de hulpvragen in 2020 (NVVK, 2020a). De verwachting was dat groepen die eerder niet of niet snel bij gemeenten aanklopten voor hulp, zoals zzp'ers en flexwerkers, vaker dan anderen in de financiële problemen zouden komen door hun kwetsbare positie. Vooralsnog is de grote toestroom van hulpvragen uitgebleven. De steunmaatregelen van de overheid lijken een dempend effect te hebben gehad. Dat betekent niet dat met de afbouw van deze regelingen mensen alsnog problemen zullen ervaren. Sowieso staan gemeenten, onder andere door de extra taken rond vroegsignalering, al voor een enorme uitdaging staan om de dienstverlening aan burgers met financiële problemen goed te organiseren en uit te voeren. Het is, naast inzet van meer tijd en middelen, nodig op zoek te gaan naar nieuwe manieren om deze grotere hulpvraag het hoofd te bieden.

Het stimuleren van kennisdeling zou hiervoor een oplossing kunnen zijn. Veel organisaties in de financiële hulpverleningen lopen tijdens de coronacrisis tegen dezelfde problemen aan: hoe blijven we in verbinding met onze cliënten via digitale middelen? Hoe kunnen we kwetsbare groepen, zoals flexwerkers, bereiken? Door te leren van andere gemeenten en van andere betrokken organisaties kunnen succesvolle initiatieven snel worden overgenomen. Dit onderzoek is erop gericht om gemeenten, hulpverlenende organisaties en de vrijwilligers die daarbij vaak actief zijn, te stimuleren kennis te delen om de hulpvraag aan te kunnen.

## 1.2 Hoofd- en deelvragen

Het doel van dit project is om gemeenten, vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers te ondersteunen bij het ontwikkelen van nieuwe manieren van vrijwillige inzet. Om zo de mensen, die als gevolg van de coronacrisis in financiële problemen zijn gekomen goed te kunnen ondersteunen. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *Welke nieuwe manieren van vrijwillige inzet worden er ontwikkeld, zodat de vrijwilliger hulpvragers tijdens en na de coronacrisis zo goed mogelijk kan helpen? En welke rol speelt kennisdeling onder de vrijwilligers daarbij?*

We beantwoorden daarbij de volgende vragen:

1. Op welke manier worden vrijwilligers in de situatie voor de coronacrisis ingezet bij de hulp aan mensen met financiële problemen? Is deze inzet de afgelopen maanden veranderd?
2. In hoeverre sluit de 'oude' inzet van vrijwilligers aan bij de situatie die in ontstaan met de coronacrisis? Welke veranderingen zijn volgens verschillende stakeholders nodig?
3. Wat is er nodig voor een optimale inzet van vrijwilligers in de nieuwe situatie? Welke inzet vraagt dit van de verschillende stakeholders?

4. Welke best practices zijn er? Hoe kunnen (vrijwilligers)organisaties daarbij van elkaar leren?
5. Welke rol kan een digitale leeromgeving spelen bij de bevordering van het delen van nieuwe ontwikkelingen over vrijwillige inzet?

## 1.3 Onderzoeksopzet

Het onderzoek is verkennend van aard. Voor de beantwoording van de eerste drie deelvragen is literatuuronderzoek gedaan en zijn interviews gehouden met vrijwilligerscoördinatoren binnen de schuldhulpverlening, beleidsmedewerkers op het terrein van schulden bij gemeenten en landelijke organisaties waarbij de lokaal opererende vrijwilligersorganisaties zijn aangesloten, zoals Humanitas en LSTA. Voor deelvraag 4 hebben we een workshop georganiseerd om best practices bij de inzet van vrijwilligers te inventariseren en te bespreken. Ten slotte is een digitale leeromgeving opgezet, waarin de verschillende deelnemers ervaringen konden delen en elkaar van tips en adviezen konden voorzien. De onderzoekers hadden hierin een actieve inbreng als moderator. Daarnaast hebben we de inbreng en ervaringen van de deelnemers geanalyseerd om te achterhalen of en het gezamenlijke leerproces tot stand komt en met welk resultaat. Met deze inzichten kunnen we deelvraag 5 beantwoorden..

Tabel 1: Onderzoeksmethoden per deelvraag

| Deelvraag | Onderzoeksmethode | Doelgroep |
|---|---|---|
| **1** | Literatuuronderzoek<br>Kwalitatief onderzoek<br>Semigestructureerde interviews | <br>10 vrijwilligerscoördinatoren en teamleiders van verschillende vrijwilligersorganisaties |
| **2** | Kwalitatief onderzoek<br>Semigestructureerde interviews | 10 vrijwilligerscoördinatoren en teamleiders van verschillende vrijwilligersorganisaties |
| **3** | Kwalitatief onderzoek<br>Semigestructureerde interviews | 10 vrijwilligerscoördinatoren en teamleiders van verschillende vrijwilligersorganisaties |
| | Workshop:<br>Analyse knelpunten corona<br>Best practices benoemen | 25 vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en beleidsmakers |
| **4** | Workshop:<br>Keuze interventies<br>Evaluatievragenlijsten | 25 vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en beleidsmakers |
| | Leercirkels:<br>Veldnotities onderzoekers<br>Gebruikersdata<br>Inhoudelijke data posts<br><br>Kwalitatieve onderzoek:<br>Schriftelijke bevraging | 33 vrijwilligerscoördinatoren en beleidsmakers<br><br><br><br>19 vrijwilligers in het expertteam |
| **5** | Leercirkels:<br>Veldnotities onderzoekers<br>Gebruikersdata<br>Inhoudelijke data posts | 33 vrijwilligerscoördinatoren en beleidsmakers |

## 1.4 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken beantwoorden we de deelvragen in twee deelstudies. Hoofdstuk 2 omvat deelstudie 1. Hierin beantwoorden we de eerste vier vragen van het onderzoek. In deelstudie 2 (hoofdstuk 3) gaan we in op het online leerproces en beantwoorden we deelvraag 5. We sluiten het rapport af met een discussie en aanbevelingen.

# 2. Studie 1: De rol van de vrijwilliger

## 2.1 Doel en methode

Het doel van de eerste studie is het in kaart brengen van de veranderingen van de rol van de vrijwilliger als gevolg van de coronacrisis. Allereerst hebben we de rol van de vrijwilligers voor de coronacrisis in kaart gebracht door literatuuronderzoek en interviews. In het tweede deel van deze studie hebben we vrijwilligerscoördinatoren gevraagd welke impact de coronacrisis op hun werk heeft en welke veranderingen dit teweeg brengt in het werk van de vrijwilligers. Daarbij zijn we ook ingegaan op de knelpunten die ontstaan als op dezelfde manier, als voor de coronacrisis, zou worden gewerkt? Met als deelvragen hierbij:

1. Rol vrijwilliger voor de coronacrisis: op welke manier worden vrijwilligers in de situatie voor de coronacrisis ingezet bij de hulp aan mensen met financiële problemen? Welke knelpunten spelen er tijdens deze periode bij vrijwilligers?
2. Rol vrijwilliger tijdens de coronacrisis: in hoeverre sluit de 'oude' inzet van vrijwilligers aan bij de situatie die in ontstaan met de coronacrisis?
3. Benodigde veranderingen: Welke veranderingen zijn nodig onder vrijwilligers om hulpbehoevenden zo goed mogelijk te ondersteunen in en na de coronacrisis?

Het literatuuronderzoek hebben we gebruikt voor het opstellen van de itemlijst voor de verschillende typen interviews. We hebben geïnterviewd tot het punt van verzadiging is bereikt, Dat wil zeggen dat extra interview geen nieuwe informatie meer oplevert. Na het punt van verzadiging is steeds nog één interview gedaan ter controle. Een beschrijving van de methodologische aanpak van de interviews is te vinden in bijlage 1.

## 2.2 Rol vrijwilligers voor de coronacrisis

De vrijwilligerscoördinatoren geven aan dat de vrijwilligers vooral een ondersteunende rol hebben in het schuldhulpverleningstraject. Deze rol bestaat grofweg uit:

- Het ordenen van de administratie;
- Het in contact treden met schuldeisers (mits een betalingsregeling mogelijk is);
- Psychosociale ondersteuning bieden aan de hulpvrager;
- Het aanleren van financiële vaardigheden aan de hulpvrager.

De geïnterviewden benadrukken hierbij het belang van de opbouw van een vertrouwensrelatie. Dit is volgens hen de kracht van de inzet van een vrijwilliger. Een vrijwilliger kan vaak emotioneel veel dichterbij komen dan een professional. Dit komt onder andere doordat er tijd is om de hulpvraag te behandelen. Het opbouwen van een vertrouwensband heeft veel voordelen, zo schetst één van de geïnterviewden:

*Teamleider vrijwilligersorganisatie: "Je hebt het heel erg over een vertrouwensrelatie, waar de betaalde professional gewoon de tijd niet aan kan besteden maar wel van wezenlijk belang is om te voorkomen dat iemand door stress of door te hoge verwachtingen of faalangst, uitvalt."*

Het ondersteunende karakter van de werkzaamheden van de vrijwilliger heeft daarnaast als doel om iemand die in een moeilijke schuldenpositie zit "klaar te maken" voor het schuldhulpverleningstraject. Dit betekent onder andere dat de administratie is geordend, alle schuldeisers in kaart zijn gebracht en iemand een bepaalde mate van zelfredzaamheid kan laten zien. Bij deze stabilisatiefase speelt een vrijwilliger vaak een belangrijke rol.

*Vrijwilligerscoördinator (A): "Cliënten die wij vaak krijgen doorverwezen van de gemeente, zijn mensen die in een moeilijke schuldpositie zitten. En waar het nodig is om een*

*minnelijk traject te doorlopen, maar waar het dossier niet op orde is. En dan wordt ons gevraagd om de administratie met de mensen op orde te brengen, zodat het dossier geschikt is om het traject te kunnen opstarten."*

## 2.3 Knelpunten in het werk voor de coronacrisis

Om inzicht te krijgen in de wensen die er binnen vrijwilligersorganisaties speelden, is gevraagd naar de knelpunten en behoeften die zij voor de coronacrisis ervaarden. Zo konden we een duidelijk onderscheid maken tussen knelpunten die er al waren en welke zijn ontstaan of verergerd door de coronacrisis.

Het meest genoemde knelpunt door de geïnterviewden was de mate van digitale vaardigheid van de vrijwilligers. Voor veel vrijwilligers is het moeilijk om gedeeltelijk of volledig digitaal te werken en de meesten geven de voorkeur aan papier.
Daarnaast ziet men de grote variatie in kennis, kunde en ondersteuning tussen de verschillende vrijwilligers soms als knelpunt. Coördinatoren geven aan dat dit ten kosten kan gaan van de eenduidige werkwijze. Desalniettemin kiezen organisaties er toch voor die verschillen te handhaven. De reden hiervoor is dat organisaties vrijwilligers 'in de eigen kracht willen zetten'.

*Vrijwilligerscoördinator: "We hebben dat niet als taak opgelegd van je moet elke week verslag rapporteren, dus daarom zit daar ook wel verschil in per vrijwilliger."*

## 2.4 Rol vrijwilliger tijdens de coronacrisis

De meeste vrijwilligersorganisaties merken nog geen verandering in de vraag tijdens de coronaperiode. Dat hadden ze niet verwacht. Vrijwilligerscoördinatoren vragen zich af wat de reden is dat er nog geen toestroom van nieuwe, grotere of complexere doelgroepen te zien zijn. Eén van de vrijwilligerscoördinatoren denkt aan de volgende verklaring:

*Vrijwilligerscoördinator: "We kunnen ons gewoon niet voorstellen dat die hulpvragen er niet zijn, alleen wij zien ze niet. Ik weet niet of het bijvoorbeeld ook ermee te maken heeft dat mensen die bijvoorbeeld hun baan verloren hebben of iets dergelijks, hun administratie is wel nog op orde maar hun financiën ineens niet, dat zij nog een beetje in de flow zitten van 'oh ik vraag wel betaalde hulp'. Misschien dat ze daarom niet denken aan voorzieningen vanuit de gemeente.*

Ook andere geïnterviewden geven redenen waarom zij denken dat er nog weinig te zien is van de verwachte corona-effecten op de schuldhulpverlening. Hierbij worden genoemd:

- Mensen wachten vaak 3 tot 5 jaar bij het melden van schulden;
- Niet iedereen kent de weg naar de hulpverlening;
- Mensen gebruiken eerst hun buffer (spaargeld) alvorens ze aankloppen voor hulp;
- Mensen maken eerst nog gebruik van landelijk coronaondersteuning.

De vrijwilligerscoördinatoren geven aan dat er in de inhoudelijke werkzaamheden (nog) niks is veranderd. Dit is verklaarbaar door de niet veranderde vraag. In de werksetting zijn er echter wel al een aantal veranderingen zichtbaar.

*Teamleider vrijwilligersorganisatie: "Dat leidde in de praktijk er wel toe dat in de eerste maanden praktisch geen enkele klant thuis bezocht is. Heel snel ging dat over telefonisch contact en beeldbellen." …. "Dat is dus wel wat veranderd. Eerder was het standaard bij de mensen thuis en dat is nu wel toch de helft telefonisch en op afstand."*

Opsommend zeggen de geïnterviewden dat het volgende is veranderd door toedoen van de coronacrisis in het werk van de vrijwilligers:

- Geen of verminderde huisbezoeken;
- Geen georganiseerde trainingen of bijeenkomsten;
- Toename van digitaal werken;
- Toename van telefonische hulpverlening.

## 2.5 Benodigde veranderingen

Ondanks dat er nu nog weinig te zien is van de verwachte effecten, zitten vrijwilligersorganisaties niet stil. Veel organisaties geven aan zich goed voor te willen bereiden voor het moment dat de effecten van de coronaperiode zich wel zullen aandienen. De vrijwilligerscoördinatoren verwachten dat corona het volgende effect gaat hebben op de schuldhulpverlening:

- Er zullen nieuwe groepen komen (zoals jongeren en ondernemers);
- Het aantal hulpvragers zal groter zijn;
- De vraagstukken zullen meer complex zijn;
- De trajecten zullen korter en intensiever zijn.

Deze verwachte veranderingen zorgen ervoor dat er nieuwe kennis en kunde nodig is bij de vrijwilligers. Bij één van de vrijwilligerscoördinatoren vertaalt zich dat in de behoefte tot het aantrekken van jongere vrijwilligers, die deze kennis en kunde in huis hebben.

*Vrijwilligerscoördinator: "We zouden heel graag een wat jongere groep vrijwilligers willen aantrekken. We merken echter dat jonge mensen duidelijk minder tijd hebben voor vrijwilligerswerk. Alleen al het bereiken van deze mensen blijkt lastig te zijn."*

Er is met name behoefte aan digitaal vaardige vrijwilligers, zodat de organisatie nieuwe technieken kan inzetten en vrijwilligers nog meer zelfsturend kunnen worden. Dit is echter een complex onderwerp, zo geven veel geïnterviewden aan. De mate waarin digitale hulpmiddelen (zoals beeldbellen en online tools) kunnen worden ingezet is namelijk niet alleen afhankelijk van de digitale vaardigheden van de vrijwilliger. Ook de hulpvrager zal in een bepaalde mate digitaal vaardig moet zijn om een digitaal hulptraject te laten slagen, volgens de geïnterviewden. Het is volgens de respondenten dan ook nodig om de hulpvrager bij te staan in het gebruik van digitale middelen.

Een ander onderdeel waar nieuwe kennis en kunde op nodig is, is de manier waarop nieuwe doelgroepen, zoals jongeren en ondernemers, geholpen moeten worden. Uit de interviews blijkt dat veel organisaties worstelen met de manier waarop de hulpverlening het best kan worden ingericht, zodat deze aansluit op de wensen en behoeften van nieuwe doelgroepen. Zo schetst één van de vrijwilligerscoördinatoren:

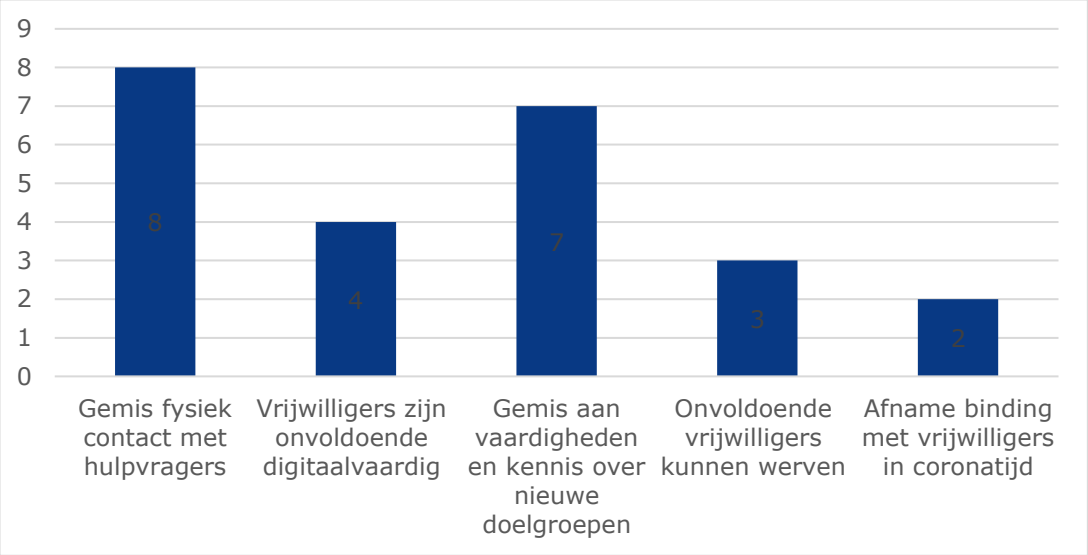
*Vrijwilligerscoördinator: "Er zijn ook situaties waar je met een echt andere doelgroep te maken hebt. Zo hebben we ondernemers gehad die een faillissement hebben doorgemaakt, en die vervolgens moesten worden toegeleid naar een wsnp-traject, om schuldenvrij te worden. Dan heb je met hele andere zaken te maken en moet je een ander traject bewandelen. Eigenlijk moet je daarvoor dan ook de maatjes in huis hebben die ervoor zorgen dat ook de zakelijke administratie helemaal op orde komt."*

Om ervoor te zorgen dat iedere hulpvrager de hulp krijgt die hij nodig heeft, is het belangrijk dat er vrijwilligers worden aangetrokken die beschikken over kennis van deze nieuwe doelgroepen.

## 2.6 Verwachte knelpunten

Alhoewel de vrijwilligerscoördinatoren nog weinig concrete veranderingen ondervonden tijdens de interviewfase van juli tot en met september 2020, gaven zij aan dat er wel specifieke knelpunten konden ontstaan als de coronaperiode langer zou aanhouden. In de figuur hieronder zijn de belangrijkste knelpunten weergegeven die tijdens de interviews naar voren zijn gekomen.

Figuur 5: Ervaren en verwachte knelpunten




Naast het ontbreken van kennis over de nieuwe doelgroepen, kunde als het gaat om gebruik van digitale middelen en gemis aan fysiek contact zien de vrijwilligerscoördinatoren ook risico's als het gaat om binden en vinden van de vrijwilligers zelf. De fysieke bijeenkomsten waren de manier om meer tot elkaar te komen en van elkaar te leren. Dit gebeurde vaak in de vorm van een regelmatige intervisie. Respondenten twijfelen eraan of digitale ontmoetingen dezelfde uitwerking hebben. Daarnaast geven respondenten aan dat werven en inwerken heel lastig is als fysieke kennismakingsgesprekken en inwerkperiodes niet mogelijk zijn.

## 2.7 Samenvattend: studie 1

Uit het voorgaande blijkt dat de rol van de vrijwilliger sinds de coronacrisis is veranderd. De hulpvraag is nauwelijks toegenomen, maar de werksetting van de vrijwilligers is wel veranderd. Vrijwilligers doen minder huisbezoeken, maar hebben veel vaker telefonisch of digitaal contact. De beperkte digitale vaardigheden van vrijwilligers zijn daarbij soms een knelpunt. Verschillende organisaties zouden dan ook graag wat (jongere) meer digitaal vaardige vrijwilligers aantrekken. Tegelijkertijd geven zij aan dat dit niet altijd een oplossing is, omdat ook niet alle hulpvragers digitaal vaardig zijn.

In de belangrijkste taken van de vrijwilliger, zoals het ordenen van de administratie, het contact opnemen met schuldeisers of de psychosociale ondersteuning is niet veel veranderd. Wel verwachten coördinatoren dat er nieuwe doelgroepen, zoals ondernemers, zullen komen. Hiervoor is ook nieuwe kennis en kunde nodig.
Daarnaast vinden ze het tijdens de coronacrisis moeilijker om nieuwe vrijwilligers te werven en de onderlinge verbinding tussen de groep vrijwilligers in stand te houden.

# 3. Studie 2: Leren van elkaar

## 3.1 Inleiding

Uit deelstudie 1 kwam naar voren dat vrijwilligersorganisaties als gevolg van de veranderingen in de werksetting en verwachte doelgroepen behoefte hebben aan vrijwilligers met andere kennis en kunde.
In het tweede deel van dit onderzoek zijn verschillende vrijwilligersorganisaties in dit onderzoek gestart met een aanpak met als doel deze veranderingen te bewerkstelligen. Om ervoor te zorgen dat organisaties onderling van elkaars aanpak kunnen leren hebben we in deelstudie 2 een leercirkel opgezet. In de leercirkel kunnen inzichten en kennis over wat werkt worden gedeeld in een digitale leeromgeving.

Het doel van deze tweede studie is om kennisdeling op het gebied van vrijwillige inzet tijdens de coronacrisis te stimuleren, door middel van deze digitale leeromgeving.
In de leercirkel worden initiatieven en interventies gericht op het verbeteren van de hulpverlening gevolgd. In deze online leeromgeving vragen de deelnemers elkaar om advies en hulp. Zoals een deelnemer verwoorde.

*Deelnemer leercirkel digitaal versus fysiek werken: "Zo leren we van elkaar, helpen we elkaar verder en vinden we niet opnieuw het wiel uit."*

De leercirkel is op die manier een plek waar men elkaar kan helpen, vanuit praktijkervaring om zo interventies te kiezen of gekozen interventies te verbeteren.

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op het concept van de 'learning community', waarop de leercirkel is gebaseerd. Vervolgens gaan we in op hoe de leercirkel in dit onderzoek is ingezet en onderzocht.

## 3.2 Learning communities

Het concept 'learning community' (hierna: LC) is ontwikkeld als denkmodel om leren, werken, innoveren en onderzoeken tussen mensen en organisaties optimaal te verbinden. Op deze manier wordt opgedane kennis met elkaar gedeeld en worden mensen in de gelegenheid gesteld de opgedane kennis verder te ontwikkelen, eigen te maken en toe te passen. Het van elkaar leren in een LC is niet enkel het doel, maar met name een middel tot praktijkverbetering en een toename van de kwaliteit van de deskundigen (Baronner & Wallner, 2016). In het geval van dit onderzoek zijn de deskundigen vrijwilligerscoördinatoren van schuldhulpverleningsorganisaties en beleidsmakers op het gebied van armoede en/of schulden.

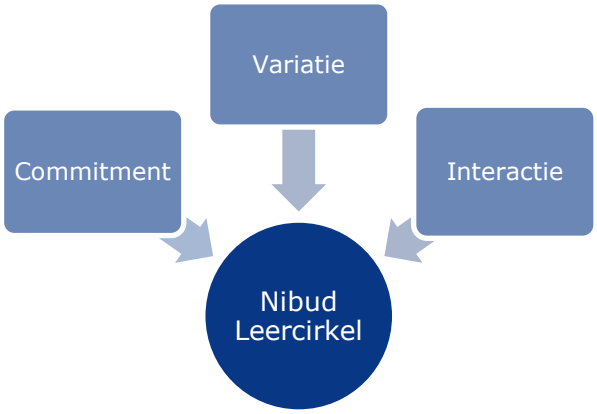
Wil een learning community werkbaar en effectief zijn, moet het volgens Kozinets (2010) de volgende onderdelen bevatten:

1. Er moet voldoende activiteit zijn;
2. Het moet recente en regelmatige communicatie in de vorm van posts of discussies bevatten;
3. Er moet substantiële communicatie tussen de deelnemers onderling zijn;
4. Er moet een energieke en kritische, heterogene sfeer zijn;
5. Het moet bestaande uit verschillende deelnemers;
6. De gegevens op het platform moeten bestaan uit gedetailleerde of rijke gegevens.

Ook Baronner en Wallner (2016) hebben onderzoek gedaan naar de effectiviteit van online leren van elkaar. Met de drie elementen die uit hun onderzoek het meest van invloed zijn op de effectiviteit, hebben we leercirkel voor dit onderzoek opgezet.

- Commitment: de deelnemende partijen moeten bereid zijn de handen ineen te slaan en te delen om zo gezamenlijk te investeren in de leergemeenschap.
- Variatie: de digitale omgeving moet een gevarieerd aanbod van kennis en inzichten bevatten
- Interactie: de mogelijkheid tot interactie met elkaar moet duidelijk aanwezig zijn en worden gestimuleerd.

Figuur 2: De opbouw en uitgangspunten




### 3.2.1 Commitment

Om voldoende commitment voor de leercirkel te krijgen van de deelnemers zijn we gestart met een digitale workshop. In de workshop hebben alle deelnemers gezamenlijk invulling gegeven aan de inhoud van de online leeromgeving. Vervolgens hebben zij gezamenlijk de te volgen initiatieven gekozen. Hiermee is er draagvlak en commitment bij de deelnemers gecreëerd. Beide onderdelen zorgden voor een gedragen keuze. In de leercirkel heeft ieder initiatief een zogenaamde ambassadeur: een vrijwilligerscoördinator die de interventie al dan niet succesvol in zijn of haar organisatie heeft uitgevoerd of geprobeerd uit te voeren.

### 3.2.2 Variatie

De deelnemers aan de workshop hebben aan de hand van de theorie (zie bijlage 2) en de vraagstukken uit deelstudie 1 vier voldoende onderscheidende issues bepaald, te weten:
- Werving en behoud van vrijwilligers
- Fysiek en digitaal naast elkaar
- Vroegsignalering en preventie
- Kennisdeling ondernemers

De vier bleken voldoende divers om er aparte thema's van te maken.
Daarnaast is variatie vormgegeven door in de leercirkel zowel met tekst, filmpjes, foto's en polls te werken.

### 3.2.3 Interactie

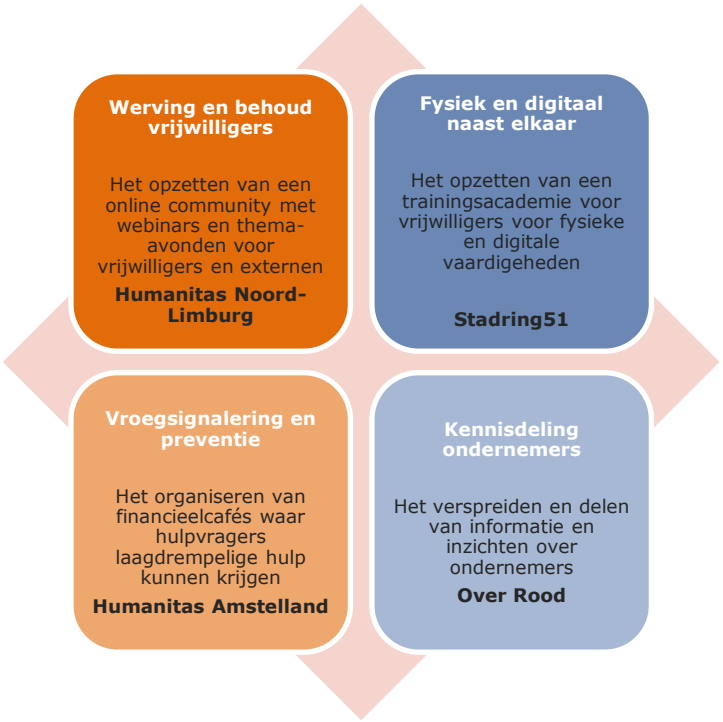
Per thema hebben de deelnemers in de diverse workshopgroepen een te volgen kansrijk initiatief bepaald, waarmee de deelnemers allen voldoende affiniteit hadden. Op deze manier had deelname aan de leercirkel voor iedere deelnemer voldoende meerwaarde voor hun eigen werk. In de leercirkel zelf is de interactie op diverse manieren ingericht.

Liken, reageren en nieuwe vraag stellen zijn daarvan de belangrijksten. Daarnaast konden aanwezigen elkaar een persoonlijk bericht sturen.

## 3.3 Methode

De leercirkel is onderverdeeld naar de vier thema's waarbij per thema een gekozen interventie centraal staat.
In figuur 3 zijn de interventies opgenomen die binnen de thema's gekozen zijn. Het gaat daarbij om zowel bestaande interventies als om nog op te zetten interventies.

Figuur 3: De vier initiatieven




De onderzoekers hebben het gebruik en de interactie in de leercirkel begeleid. Daarbij is nagegaan of er sprake was van onderling leren aan de hand van de zes richtlijnen van Kozinets (2010):

1. Actief: aantal en frequentie van posts en reacties
2. Discussie: wordt er inhoud substantieel op elkaar gereageerd?
3. Communicatie: is er regelmatige interactie?
4. Sfeer: is de sfeer kritisch, energiek en heterogeen?
5. Deelnemers: komen de deelnemers van verschillende groepen?
6. Omgeving: is de omgeving gedetailleerd en rijk?

De informatie en kennis die daarvoor nodig is, is op verschillende manier opgehaald:

- De inhoud is gevolgd via veldnotities van de onderzoekers, aan de hand van een observatielijst (zie bijlage 3);
- De ervaringen van de ambassadeurs zijn uitgevraagd via interviews;
- De deelnemers zijn op twee momenten in het proces per mail bevraagd;
- De vraagstukken uit de leercirkel zijn voorgelegd aan een expertgroep van vrijwilligers. Meer hierover in paragraaf 3.3.1
- Na afronding zijn alle deelnemers aan de leercirkel bevraagd over hun deelname, ervaringen en de praktische uitvoerbaarheid. Daarbij is er gevraagd tips te geven ter verbetering.

De leercirkel is van februari 2021 tot augustus 2021 actief geweest.

### 3.3.1 Deelnemers en experts

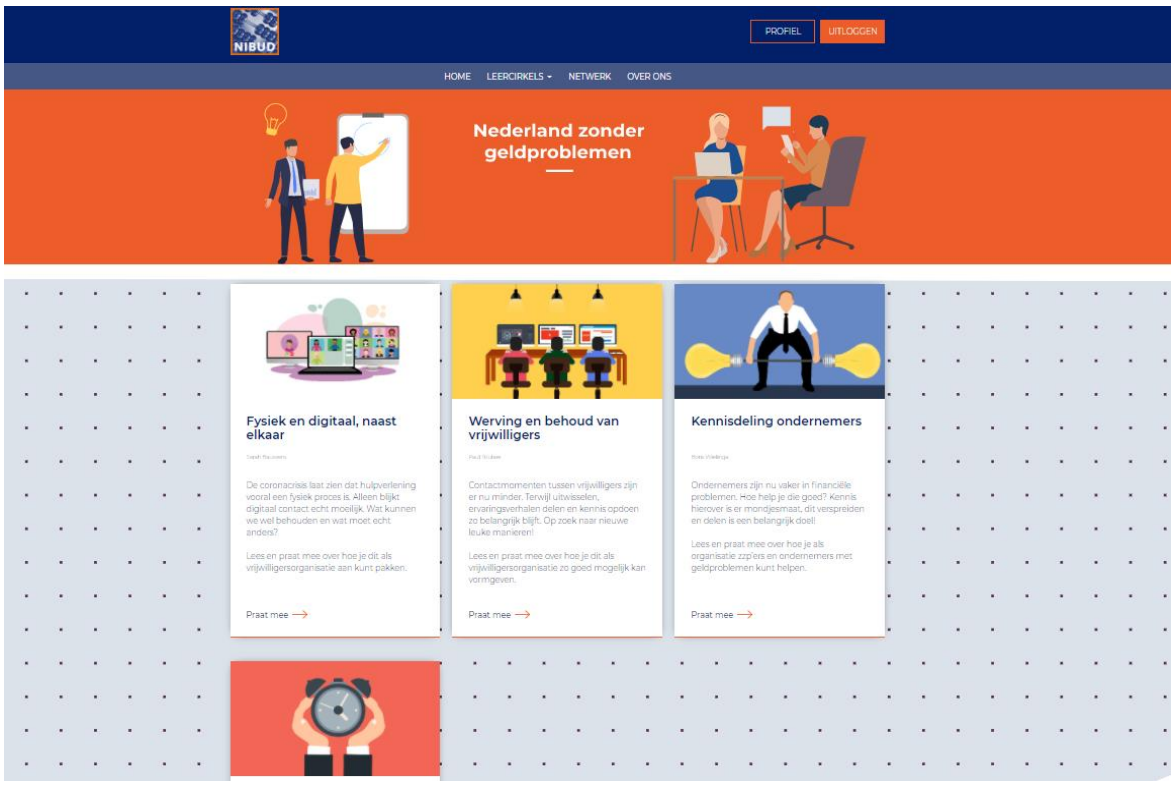
De leercirkel is opgezet en bedoeld voor de vrijwilligerscoördinatoren en de beleidsmedewerkers schulddienstverlening van de gemeenten. De vrijwilligers zelf namen soms deel, maar primair was deze leeromgeving niet voor hen bedoeld. Om toch de vrijwilligers bij het leertraject te betrekken zijn ze ingeschakeld als experts. Zo werden de vraagstukken uit de leercirkel waarvan de ervaring van een vrijwilligers gewenst was, via een tweewekelijkse mail aan de expertgroep voorgelegd. Op die manier konden ze vanuit hun eigen werkpraktijk reflecteren op de knelpunten bij een interventie genoemd in de leercirkel. De output (praktijkervaringen) van deze experts werd opgenomen in de maandelijkse nieuwbrief voor de deelnemers aan de leercirkel.

De maandelijkse nieuwsbrief had het doel de deelnemers te informeren en te attenderen op de leercirkel om zo hun deelname te bevorderen.
Deze deelname werd ook geactiveerd door per geplaatste post en mail te sturen naar de geïnteresseerden van dat betreffende thema. Op deze functionaliteit kon men zich abonneren en aangeven met welke regelmaat dit voor hen nodig was.

### 3.3.2 De Nibud Leercirkel

Uiteindelijk is de leercirkel ontworpen in de uitstraling van het Nibud maar niet gelinkt met de website van het Nibud zodat de deelnemers op een eigen platform actief konden zijn. De vier initiatieven hebben ieder duidelijk een plek en omgeving gekregen in de leercirkel en de deelnemers konden zich per thema abonneren, voor één of meerdere.

Figuur 6: Voorpagina met de 4 Nibud leercirkels



**Thema 1 Werving en behoud van vrijwilligers - online community**
In deelstudie 1 is genoemd dat het in coronatijd steeds moeilijker werd vrijwilligers te binden aan de organisatie. De betrokkenheid werd minder vanwege ontbrekend fysiek contact.

**Interventie/issue**
Bij Humanitas Noord-Limburg heeft een vrijwiligerscoördinator besloten door een online community met webinars en thema-avonden vrijwilligers betrokken te houden. Deze wilde hij opzetten met behulp van kennis en ervaringen van anderen via de leercirkel.

**Interactie**
De deelnemers van de leercirkel hebben aangedragen welke vormen van online werken geschikt waren en welke onderdelen daarin werkten voor verbinding. Uit ervaring bleek ook dat zo'n online omgeving de verbinding tussen de vrijwilligers die op een fysieke manier tot stand komt, niet geheel kan vervangen.

**Resultaat**
De ambassadeur heeft uiteindelijk de online community opgezet samen met een ict-deskundige vrijwilliger. Deze community bestaat uit verschillende onderdelen, zoals webinars op thema, mail- en chat-uitwisseling tussen de vrijwilligers en intervisiemogelijkheden. Uiteindelijke worden onderdelen zoals themabijeenkomsten fysiek gehouden die vrijwilligers  ook vanuit thuisomgeving digitaal kunnen volgen.

Figuur 7: Inhoud leercirkel thema 1

| Leercirkel | Posts waarop is gereageerd |
|---|---|
| **Werving en behoud vrijwilligers**  | • Online bijeenkomsten moeten worden afgewisseld met fysieke bijeenkomsten om de binding te behouden. Een online community of platform waarin vrijwilligers vragen kunnen plaatsen en zo elkaar kunnen helpen met het oplossen van die vragen of de ander advies te geven lijkt een mooie manier om vrijwilligers met elkaar en aan de organisatie te verbinden.<br>• Het is belangrijk om verschillende contactvormen aan te bieden. Andere organisaties geven hun vrijwilligers: webinars, nieuwsbrieven, online scholing, doen een telefonische belronde om in te checken en zorgen dat zij altijd goed bereikbaar zijn. |

**Thema 2 Fysiek en digitaal naast elkaar – trainingsacademy**

**Interventie/issue**
Hoe zorg je ervoor dat vrijwilligers voldoende getraind blijven op hun vaardigheden en nieuwe vaardigheden, zoals digitale vaardigheden, onder de knie krijgen? Dat was de uitdaging waar Stadsring 51 voor stond.

**Interactie**
In de leercirkel wilde de vrijwiligerscoördinator bij anderen inventariseren welke keuzes ze daarin hadden gemaakt of van plan waren te maken. Een vraag daarbij was eveneens welke kennis over dit thema voorhanden was bij anderen in de leercirkel.
De deelnemers waren ervan overtuigd dat fysiek de voorkeur heeft boven digitaal. Het gesprek ging vooral over hoe fysiek veilig kon.

**Resultaat**
Uiteindelijk heeft dit ertoe geleid dat de ambassadeur de training in hybride vorm heeft ontwikkeld, waarbij digitaal leren afgewisseld is met fysieke momenten.

Figuur 8: Inhoud leercirkel thema 2

| | |
|---|---|
| **Fysiek en digitaal naast elkaar**<br> | • Er gaat een mix van digitaal en fysieke hulpverlening ontstaan. Digitaal werken heeft ook veel voordelen. Het scheelt in veel gevallen namelijk behoorlijk wat (reis)tijd.<br>• Telefoons, laptops en tablets zijn onmisbaar bij deze nieuwe manier van werken.<br>• Beeldbellen is geen afdoende vervanging van fysieke huisbezoeken (documenten overleggen is lastig, non-verbale communicatie slecht zichtbaar en juist deze doelgroep heeft vaak behoefte aan fysiek contact).<br>• Zowel hulpvrager als vrijwilliger niet altijd voldoende digitaal vaardig. Ook willen sommige vrijwilligers niet digitaal werken of hulpvragers geen digitale hulp.<br>• Vrijwilligersorganisaties moeten tools en trainingen ontwikkelen om digitale hulpverlening (of een hybride vorm hiervan) mogelijk te maken.<br>• Eén van de vrijwilligersorganisaties wandelt met de hulpvragers. Op die manier kan er toch een fysieke afspraak plaatsvinden en voldoende afstand worden bewaard. |

**Thema 3 Vroegsignalering en preventie – financiële cafés**
**Interventie/issue**
De uitdaging voor Humanitas Amstelland was hoe zij ook in coronatijd de (potentiële) hulvrager laagdrempelig konden ontmoeten. In de periode voor de crisis was al een financieel café was opgezet. Humanitas wilde graag een tweede café opzetten, daarbij van anderen leren op welke manier dat ook kan en wat ervoor nodig is om dit in tijdens de coronacrisis succesvol te laten zijn.
**Interactie**
Vanuit de leercirkel is hulp geboden op gebied van creatief omgaan met ruimtes die er zijn voor andere doeleinden binnen de gemeente. Ook is gesproken over nieuwe doelgroepen voor de cafés zoals jongeren. En is zijn mogelijkheden voor financiering aangedragen.
**Resultaat**
Dit heeft geresulteerd in meerdere financiële cafés in Amstelland waarbij dankbaar gebruik is gemaakt van de kennis uit de leercirkel zoals informatie over beschikbare ruimten en werven van financiën.

Figuur 9: Inhoud leercirkel thema 3

| Leercirkel | Posts waarop is gereageerd |
|---|---|
| **Preventie en vroegsignalering**<br> | • Financieel cafés zijn een succesformule. Door op verschillende plekken in de wijk een financieel café te hebben is er altijd een laagdrempelige plek waar mensen met financiële problemen naartoe kunnen. Mensen zijn bij het financieel café altijd op de juiste plek en worden direct geholpen.<br>• Vroegsignalering en hulp bieden aan jongeren blijkt voor veel vrijwilligersorganisaties lastig. Jongeren met financiële problemen zijn moeilijk vindbaar.<br>• Organisaties hebben wel mooie ideeën en zijn initiatieven gestart om jongeren te helpen, bijv door aparte webpagina helemaal gericht op jongeren. Een ander voorbeeld is het aanbieden van een saneringskrediet voor jongeren met een verdienmodel, zodat jongeren worden beloond voor het doorlopen van een schuldhulpverleningstraject of een apart schuldenprogramma voor jongeren gericht op het aanleren van competenties. |

**Thema 4 Kennisdeling nieuwe doelgroep – ondernemers**
Verschillende organisaties verwachtten dat vanwege de coronacrisis steeds meer ondernemers zouden aankloppen bij schuldhulpverlening. De vragen waar organisaties voor stonden waren: 'Hoe zorg je er voor de voldoende kennis beschikbaar is bij de vrijwilligers om deze hulpvrager voldoende goed te begeleiden? Welke regels zijn er en welke manier van werken past het best bij dergelijke vraagstukken?'
**Interventie**
Over Rood wilde voor verschillende organisaties en hulpverleners een gezamenlijke kennisbank opzetten voor de doelgroep ondernemers.
**Interactie**
Er is veel gesproken in de leercirkel over de noodzaak van kennis opbouwen over de doelgroep ondernemers. En de manieren waarop dat zou kunnen.
**Resultaat**
De gezamenlijke kennisbank is niet opgezet in de periode van de leercirkel. Over Rood als organisatie kan bevraagd worden over de kennis waarover zij beschikken en is bereid dit te delen met andere organisaties buiten Over Rood. Hierdoor kunnen ondernemers met financiële problemen worden geholpen. En er zijn in steeds meer gemeenten afdelingen van Over Rood actief, om deze ondernemers te begeleiden.

Figuur 10: Inhoud leercirkel thema 3

| Leercirkel | Posts waarop is gereageerd |
|---|---|
| **Kennisdeling ondernemers**  | • Ondernemers hebben een andere manier van hulpverlening nodig dan particulieren. Naast de privé financiën moet er ook rekening worden gehouden met de zakelijke financiën. Ook vragen ondernemers vaak minder snel hulp, de weg naar de gemeente is niet vanzelfsprekend. De problemen kunnen daarom vaak al erg acuut zijn. Dit vraagt goede kennis van zaken en snel handelen.<br>• Ga ondernemers meer zien als onderdeel van de hulpverlening en niet als iets heel moeilijks of heel bijzonders. Net als elke andere doelgroepen hebben zij eigen kenmerken en aandachtspunten.<br>• Zorg dat informatie aangaande ondernemers goed en gemakkelijk vindbaar is op de website.<br>• Maak gebruik van andere organisaties die veel kennis hebben van ondernemers. Zij hebben vaak veel waardevolle informatie op de website staan en kunnen helpen of adviseren bij vragen.<br>• Deel de kennis binnen de eigen organisatie. Zorg bijvoorbeeld voor een kennisbank waarin alle kennis en informatie over ondernemers wordt opgeslagen en zo gemakkelijk geraadpleegd kan worden. |

## 3.4 Resultaten
Het resultaat van de leercirkel is beoordeeld aan de hand van een analyse van het proces aan de hand van de zes richtlijnen voor een effectieve online leeromgeving, genoemd in paragraaf 3.3. Met de gebruiksgegevens is gekeken naar de ontwikkeling van het bezoek en bijdrage aan de leercirkel

### 3.4.1 Proces-analyse gebruik leercirkel

**1. Actief**
Uit de analyse van de post kwam het volgende naar voren. De deelname aan de leercirkel kwam langzaam op gang. De eerste periode waren er weinig deelnemers actief. Alleen de

ambassadeurs plaatsten regelmatig een post. Na 2 maanden en 2 nieuwsbrieven kwam de deelname op gang. Vooral als het aantal post toenam, nam ook het aantal reacties toe.

**2. Discussie**
In de leercirkel is beperkt discussie tussen deelnemers ontstaan. Het aantal reacties is beperkt, zodat de gewenste onderzoekende manier van uitwisselen, adviseren en leren slechts mondjesmaat tot stand is gekomen.
In het thema "fysiek en digitaal" is een korte discussie ontstaan over de opvatting dat hulpverlening eigenlijk helemaal niet digitaal kan, ook al is dat de wens. Het gesprek ging vervolgens over de manier waarop die fysieke invulling dan wel veilig tot stand kon komen. Zo werd geopperd dat wandelingen met hulpvragers een goede oplossing kunnen zijn. Of dat er met plastic tussenwanden ook een veilige fysiek gesprek kan worden gevoerd.
In het thema "kennisdeling nieuwe doelgroep" ontstond de discussie over nieuwe regelingen en de ingewikkelde uitvoerbaarheid daarvan. Uiteindelijk heeft Over Rood inhoudelijk hierover veel uitgezocht en dit gedeeld met de deelnemers van de leercirkel. Hierdoor konden de deelnemers de uitgezochte informatie zelf op hun website invoegen, waardoor vrijwilligers ervan gebruik konden maken.

**3. Communicatie**
Het totaal aantal posts varieert per thema en gedurende de periode. Voor één thema is de interactie beperkt tot één keer per maand, de andere één keer per week. Over het algemeen was de interactie tussen deelnemers niet heel frequent. Het maximaal aantal keer dat op een post is gereageerd is door vijf verschillende deelnemers.

**4. Sfeer**
Bij de analyse van de posts is zichtbaar dat de groep deelnemers elkaars werkveld goed herkend. Dit maakt dat er veel inlevingsvermogen is in de reacties. Men is nauwelijks kritisch. Toch is er in een aantal discussies wel een kritische noot te vinden. Zo was er een discussie of de huisbezoeken na corona weer volledig zullen moeten worden opgestart. Hoewel de meningen dicht bij elkaar liggen worden zowel de voors als de tegens van dergelijke huisbezoeken kritisch met elkaar gedeeld. Tijdens de evaluaties is dit ook als een duidelijk positief punt genoemd. De sfeer was goed en opbouwend kritisch.

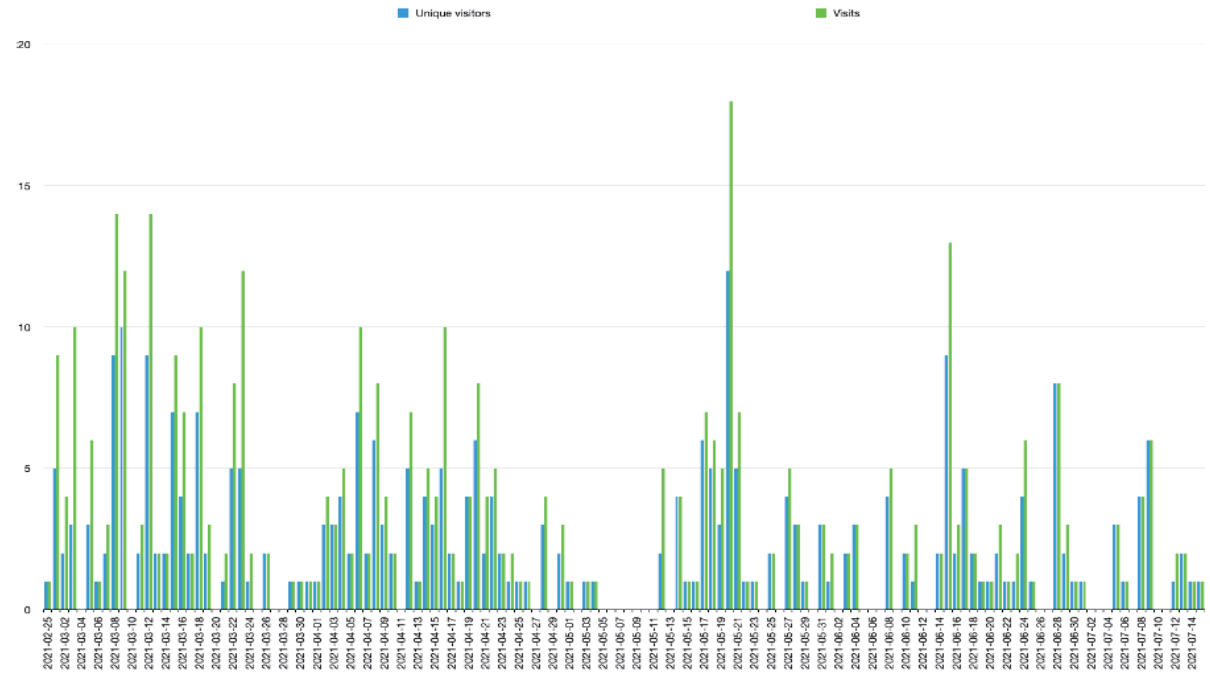
**5. Deelnemers**
Een beperkte groep deelnemers nam regelmatig deel aan de leercirkel, terwijl anderen nauwelijks actief waren. Daarmee is de gewenste variatie maar beperkt bereikt. De actieve deelnemers zijn wel afkomstig van verschillende organisaties. Ze kenden elkaar voor het onderzoek niet of nauwelijks.

**6. Omgeving gegevensrijk**
Zoals we al eerder hebben aangegeven was het aantal posts in de leercirkel laag. In combinatie met het beperkte aantal actieve deelnemers is slechts beperkt voldaan aan de voorwaarde van gegevensrijkheid. Toch is ook te zien dat de posts en reacties die er werden geplaatst voor deelnemers nieuwe informatie bevatte en uitnodigde tot reacties. Dit was bijvoorbeeld het geval bij 'kennisdeling ondernemers'. In deze leercirkel werden wetten, regelingen en informatie over deze doelgroep, die voor veel deelnemers nog onbekend was, gepost. De deelnemers waren specifiek over dit punt als positief over de leercirkel. Deelnemers gaven aan dat ze nieuwe informatie hadden opgedaan waarmee ze hun eigen werk beter konden doen.

### 3.4.2 Data-analyse gebruik leercirkel

Naast een inhoudelijke beschrijving is er ook gekeken naar het gebruikersgedrag van de deelnemers op de leercirkel, aan de hand van bezoekersaantallen en aantal reacties op de posts. In figuur 6 is een overzicht te zien van de bezoekersaantallen gedurende de periode dat de leercirkel actief was. In deze figuur is te zien dat aan het begin de aantallen het meest stabiel waren, terwijl er aan het einde meer grote pieken te zien zijn. Dit zou kunnen komen doordat de bezoekers eerst vanuit nieuwsgierigheid naar de leercirkel zijn komen kijken. In begin hebben alle deelnemers van de workshop een uitnodiging gekregen met de vraag een account aan te maken. Dit kan de gelijkmatige verdeling van bij de start verklaren. Later is er meer interactie gekomen op een aantal posts wat de variatie in de tijd verklaard. De hoge pieken corresponderen met uitkomen van de nieuwsbrief waarin de link naar de leercirkel steeds actief is gedeeld.

Figuur 11: Bezoekersaantallen leercirkels




Zoals we wisten van deskundigen van andere online leeromgevingen leveren fysieke bijeenkomsten bij digitaal leren een belangrijke meerwaarde op voor een actieve digitale deelname. Echter in de periode van dit onderzoek waren fysieke bijeenkomsten niet mogelijk. Met de nieuwsbrieven en emailvragen is een deel hiervan opgevangen.

## 3.6 Resultaten uit evaluatie-interviews met ambassadeurs.

De ambassadeurs van de vier thema's hebben we geïnterviewd over hun ervaringen met de leercirkels. Dit is gedaan op drie aparte thema's; effectiviteit & kwaliteit, veiligheid en verbeterpunten.

### 3.6.1 Effectiviteit en kwaliteit

Alle geïnterviewden gaven aan dat een online community een hele interessante en nieuwe manier van communiceren is. Het delen van kennis wordt door alle ambassadeurs als erg belangrijk gezien. Een tweetal ambassadeurs zien in de leercirkel (een online community)

een mooi instrument om ook binnen hun eigen organisatie op te zetten. Zo geeft één van de ambassadeurs aan:

*"Ik vind dat dit [de leercirkel] een goede manier is om met elkaar te communiceren intern met je eigen vrijwilligers. Je ziet nu dat het werk door corona veel digitaler is geworden. Mede door jullie community ben ik nu bezig om ons eigen platform waar al 1,5 jaar niks op gebeurde nieuw leven in te blazen."*

De ambassadeurs zijn echter wel kritisch over de impact die de bijdrage uit de leercirkel heeft op hun eigen organisatie. Dit is vanwege het lage aantal reacties en omdat het (technisch) ingewikkeld is een onderwerp inclusief de reacties uit de leercirkel te delen met mensen binnen hun eigen organisatie. Ze wilden juist het onderwerp inclusief de reacties terugkoppelen om vervolgens efficiënt kennis op te halen uit de eigen organisatie. Het gemakkelijk delen vergroot namelijk de impact van het leren zowel in het eigen werk als binnen de eigen organisatie. Hiermee zou ook de commitment voor de leercirkel groter zijn.

### 3.6.2 Veiligheid

Alle ambassadeurs benoemden de sfeer binnen de leercirkel als erg veilig. Er zijn nooit vervelende reacties geweest en iedereen was positief. Eén van de ambassadeurs geeft als antwoord op de vraag of de community veilig voelde:

*"Ja, het voelde veilig genoeg ondanks dat ik zelf niet veel heb gedeeld voelde het als een intieme en veilige club. Iedereen was open en vriendelijk. Er heerste een goede sfeer."*

Deze deelnemer gaf wel aan dat op het moment dat dit leercirkelproject uitgebreid zou worden, het belangrijk is om gedragsregels op te stellen en een dedicated moderator (in tijd en inhoud) te hebben.

### 3.6.3 Verbeterpunten

De verbeterpunten uit de evaluatiegesprekken zijn als volgt geclusterd:

**Inhoud**

- Wanneer er meer posts en meer te bespreken onderwerpen zouden zijn, wordt het interessant en aantrekkelijk om aan de leercirkel bij te dragen en om nieuwe deelnemers te werven.
- Een leercirkel wordt beter als er meer diepte in de onderwerpen zit. Nu waren de reacties onderling met name bevestigend en uit eigen ervaring, zonder nieuwe (prikkelende) denkwijzen.

**Duur en omvang**

- De doorlooptijd van 5 maanden was onvoldoende om de leercirkel goed te laten lopen. We schatten in dat minimaal een jaar nodig is om het gebruik te stimuleren en in het werkproces van de deelnemer en ambassadeur te integreren.
- Aan de community moeten meer mensen deelnemen dan de 30 bij dit project. Dit vergroot de content en uitwisseling van gedachten, ervaringen en adviezen.
- Door de leercirkel te combineren met fysieke bijeenkomsten ontstaat er meer commitment bij de deelnemers.
- Bij de start is het nodig duidelijker maken wat er verwacht van een ambassadeur. Het was uiteindelijk een (te) grote rol.

**Communicatie**

- Naast de onderlinge communicatie op horizontaalniveau zou het prettig zijn als er ook nog een soort moderator/deskundige uitspraken kan doen over vragen die er leven binnen de community.
- De volgorde van de reacties liep vaak door elkaar waardoor het moeilijk was te zien wie als laatst iets had gezegd en waar op gereageerd kon worden.
- De wens om een bekende deskundige per thema te betrekken om zo voor meer bezoekers te zorgen.
- De mailfrequentie was erg hoog als je "op de hoogte houden" had aangezet. Dit veroorzaakt irritatie.

**Impact**

- Het is niet helemaal duidelijk voor (nieuwe) deelnemers wat de opbrengst kan zijn en wat de meerwaarde is actief deel te nemen. Hierover moet in de leercirkel zelf informatie staan en dat zal de commitment en daarmee het effect vergroten. De ambassadeurs kunnen hun issue introduceren met bijvoorbeeld een filmpje of presentatie die op de leercirkel te zien zijn. De moderator kan nieuwe deelnemers bij aanmelding een uitleg geven over de functie en mogelijkheden van de leercirkel.
- Een deelknop zou ervoor zorgt dat je de betreffende content in de leercirkel gemakkelijk binnen de (eigen) organisatie kan delen.

## 3.7 Samenvattend: studie 2

Een online community kan zeker van waarde zijn, als het gaat om leren van elkaar binnen een organisatie of tussen de organisaties. In tijden dat fysiek contact minder goed te regelen is, is deze vorm van leren in ieder geval nuttig. Maar ook als fysieke bijeenkomsten wel mogelijk zijn, heeft een online leeromgeving meerwaarde, mits er sprake is van een vertrouwde en veilige omgeving. Het bouwen hiervan kost bij een online community, waarbij de meeste mensen elkaar niet kennen, tijd.

Uit het voorgaande is een aantal lessen te trekken. Allereerst is het van belang dat de groep voldoende groot is. Een kleine groep is kwetsbaar, omdat de ervaring leert dat niet iedere deelnemer even actief deelneemt. Een tweede les is dat het deelnemen aan een online leeromgeving tijd kost. Bij de opzet van een omgeving moet hier aandacht aan worden besteed. Het moet duidelijk zijn dat van de ambassadeurs wordt verwacht dat zij regelmatig reageren en nieuwe posts plaatsen. Indien mogelijk moet dit onderdeel van hun dagelijkse werk worden. Een derde les is de aandacht voor de voorbereiding, de opzet en de keuze voor de inhoud. Zo zijn het voortraject de actief de professionals (vrijwiligerscoördinator en beleidsmedewerker van de gemeente) betrokken bij de keuze voor de thema's en de te volgen initiatieven. De gekozen voorbeelden zijn situaties uit hun eigen praktijk en zijn dus niet door de onderzoekers bepaald. Hiermee is de basis gelegd voor commitment, één van de voorwaarden voor een goed lopende online community.

Uiteindelijk zijn de meeste deelnemers en ambassadeurs positief over deze vorm om kennis en ervaringen te delen. Met een aantal aanpassingen, zoals het openstellen voor een groter publiek, frequentere diepgaandere content, betere moderatie, heeft de leercirkel de potentie om met elkaar te verbinden en kennis te delen. De wens en de behoefte voor meer kennisdeling heerst bij de meeste deelnemers.

Hieruit concluderen we met studie 2 dat met name de vorm, het delen van kennis in een online community, veel mensen heeft geïnspireerd. Bij de helft van de thema's is tijdens de leercirkelperiode een initiatief doorontwikkeld of nieuw opgezet, waarbij gebruik is gemaakt van de kennis uit de leercirkel. Voor de andere thema's geldt dat ofwel de tijd te kort was en er sprake was van te weinig interactie om het verder te ontwikkelen

(trainingsacademy) ofwel bij het initiatief te weinig sprake was van eigenaarschap en te weinig prioriteit was om er echt een interventie van te maken (gezamenlijke kennisbank ondernemers).

# 4. Conclusie en aanbeveling

In dit hoofdstuk geven we op basis van de resultaten uit de vorige hoofdstukken antwoord op de deelvragen van dit onderzoek. De aanbeveling bevat ook een stappenplan.

## 4.1 Conclusie deelvraag 1

*Op welke manier worden vrijwilligers in de situatie voor de coronacrisis ingezet bij de hulp aan mensen met financiële problemen? Is deze inzet de afgelopen maanden veranderd?*

De rol van de vrijwilliger zit vooral in de voorfase in het schuldhulpverleningstraject, denk aan het ordenen van de administratie en eerste psychosociale ondersteuning. Vrijwilligers gingen in de periode vóór corona veelvuldig op huisbezoek, onder andere om vertrouwen op te bouwen. Door de coronacrisis zijn er nauwelijks huisbezoeken of georganiseerde fysieke bijeenkomsten mogelijk. Met als gevolg een toename in het digitaal en/of telefonische hulpverlening. Niet elke vrijwilliger bleek voldoende digitaal vaardig of had de middelen. Dit gold zeker in veel gevallen ook voor de hulpvrager. Wat resulteerde in minder intensieve trajecten en zelfs stilvallen van werk.

## 4.2 Conclusie deelvraag 2

*In hoeverre sluit de 'oude' inzet van vrijwilligers aan bij de situatie die is ontstaan met de coronacrisis? Welke veranderingen zijn volgens verschillende stakeholders nodig?*

De coronacrisis heeft de wereld op zijn kop gezet en dezelfde opschudding werd in eerste instantie ook verwacht in het schuldenlandschap. De verwachte aanwas aan nieuwe en grotere doelgroepen is echter tot nu toe achter gebleven. Hiervoor zijn meerdere oorzaken, waarbij het feit dat niet iedereen de weg kent naar de schuldhulpverlening, een belangrijke is volgens de geïnterviewden.

De verwachting is dat de huidige gedwongen digitale contactmomenten ook straks dan wel in hybride vorm zullen blijven bestaan. Voorwaarde is dat zowel vrijwilliger als hulpvrager voldoende digitaal vaardig zijn. Uit de interviews komt daarbij vooral de wens om afbakening naar voren. Welke type werkonderdelen gaan van fysiek naar digitaal en welke moeten fysiek blijven? Overigens blijkt fysiek contact een grote voorkeur hebben bij dit werk vanwege de vertrouwensbasis die nodig is en volgens de geïnterviewden alleen fysiek kan worden ontwikkeld.

## 4.3 Conclusie deelvraag 3

*Wat is er nodig voor een optimale inzet van vrijwilligers in de nieuwe situatie? Welke inzet vraagt dit van de verschillende stakeholders?*

Meer kennis en kunde over het bestaan en gebruik van handige digitale tools is genoemd als wens. Vrijwilligersorganisaties geven aan onvoldoende op de hoogte te zijn van de type tools en de manier waarop die het meest efficiënt kunnen worden ingezet. Daarbij ontbreekt het vaak aan geld om tools maar ook hardware zoals laptops, tablets en telefoons aan te schaffen. Daarbij zouden stakeholders als landelijke overheid en gemeenten de vrijwilligersorganisaties bij kunnen ondersteunen.

Wat betreft de inzit van vrijwilligersgeven de coördinatoren aan dat delen van kennis nu belangrijker is dan ooit, gezien de nieuwe en soms onzekere ontwikkelingen. Ook het delen tussen de verschillende organisaties is een duidelijke wens zodat het wiel niet telkens opnieuw uitgevonden hoeft te worden, en dat er voortgebouwd kan worden op de bestaande kennis en ervaringen. Dit was voor de coronaperiode nog in ontwikkeling.

## 4.4 Conclusie deelvraag 4

*Welke best practices zijn er? Hoe kunnen (vrijwilligers)organisaties daarbij van elkaar leren?*

In de online leeromgeving (leercirkel) zijn vier (nieuwe) initiatieven, voor een de nieuwe rol van de vrijwilliger tijdens en na de coronaperiode, gedeeld, besproken en bijgestuurd. De vier initiatieven/interventies (online community, trainingsacademy, financieel café en kennisoverdracht over ondernemers) zijn gezamenlijk gekozen en er was overeenstemming over de verandering die hierbij nodig was. Vanwege lage uitwisselingsgraad is het leren van elkaar gedeeltelijk gelukt. Uiteindelijk kunnen we constateren dat bij drie van de vier interventies sprake is geweest van onderlinge uitwisseling en leren. Dit zijn de financiële cafés, de online community voor vrijwilligers en in iets minders mate de trainingsacademy. Twee van deze initiatieven zijn in de lokale praktijk geïmplementeerd en de derde is besloten de interventie anders vorm te geven.

**Financieel cafés**

In de leercirkel zijn ideeën en tips uitgewisseld over de opzet van ontmoetingsmogelijkheden met een laagdrempelig karakter. Ervaringen zijn uitgewisseld over locaties, financiële ondersteuning, openingstijden en de manier waarop in coronatijd kon werden doorgewerkt. Met als gevolg dat tijdens de leercirkelperiode een extra financieel café is opgezet in de gemeente van de ambassadeur en dit aandacht van de media heeft gekregen. Hierdoor zijn ook organisaties buiten de eerste kring (Humanitas) geïnteresseerd geraakt in het opzetten van een financieel café.

**Online community**

De online community in Noord-Limburg waarin vrijwilligers elkaar vragen kunnen stellen, issues bespreken en waarin de coördinator de vrijwilligers zaken kan voorleggen, is tijdens leercirkel van start gegaan. De ambassadeur heeft vragen over een actieve houding van de vrijwilligers, voldoende uitwisseling en te bespreken onderwerpen voorgelegd in de leercirkel. De ambassadeur van de online community heeft gebruik gemaakt van de reacties in de leercirkel. Uiteindelijk is een deskundige vrijwilliger aangetrokken en is het digitale platform verder ontwikkeld. Bij beëindiging van de leercirkel hadden 60 vrijwilligers in de regio toegang tot het platform en is deze nog steeds in gebruik.

**Trainingsacademy**

De vraag of en op welke manier een training over digitaal werken in coronatijd moest worden ontwikkeld, is besproken in de leercirkel. Vooral ideeën over hybride vormen zijn uitgewisseld. Uiteindelijk is de training over volledig digitaal werken niet ontwikkeld. Het fysieke contact moest een belangrijke plek hebben in de hulpverlening binnen de mogelijkheden en beperkingen die golden in de coronatijd.

## 4.5 Conclusie deelvraag 5

*Wat kunnen we leren van het inzetten van leercirkels ter bevordering van het delen van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van vrijwillige inzet?*

De behoefte om te delen en van elkaar te leren blijkt groot, zeker nu de wereld en daarmee het werk van de vrijwilliger in de schuldhulpverlening behoorlijk is veranderd, zowel inhoudelijk als praktisch. Dit gecombineerd met de slagkracht van een organisatie die drijft op vrijwillige inzet, maakt delen van elkaars kennis en inzichten en elkaar helpen nog noodzakelijker.

De nieuwe rol van de vrijwilliger is in ontwikkeling en dat blijft nog zo gezien het einde van de coronatijd en naweeën daarvan nog niet daar zijn. Wel is al duidelijk dat die rol veel digitaler is geworden en dit in de tijd mogelijk zal toenemen.

Door de leercirkel is zichtbaar geworden dat meerdere organisaties met dezelfde vraagstukken worstelen. Aangezien de ene organisatie wat verder is met de ontwikkeling van een interventie dan de andere, is de kruisbestuiving erg gewenst. Verbinding met elkaar zoeken en kennis met elkaar delen, in deze online community, leverde voldoende op om elkaar verder te helpen.

## 4.6 Aanbeveling, wat werkt online

Door de leercirkel is zichtbaar geworden dat een online omgeving onder voorwaarden geschikt is voor het werk dat vrijwilligersorganisaties doen. Ervaringen en deskundigheid van anderen leveren input voor eigen processen en (te kiezen) interventies.
Als we de drie onderdelen: leren van elkaar, kennis vanuit het hele land gebruiken en meer digitaal werken, koppelen is de online leeromgeving voor deze doelgroep heel kansrijk. Al vervangt het niet volledig de fysieke leeromgeving, maar draagt een combinatie van beide bij aan effectiviteit van beide.

Het opzetten en gebruiken van zo'n online leeromgeving kost veel tijd en energie. Daarom in vijf stappen, op basis van hetgeen geleerd in dit project, alvast op weg naar een digitale leeromgeving.

**Stap 1**
Betrek gebruikers vanaf de start bij de ontwikkeling van de online leeromgeving, voor zowel commitment als om de kennis van hen te benutten. Formuleer een duidelijk gemeenschappelijk doel.
En nodig tijdens het proces van online kennisdelen ook breed andere gebruikers uit (via sneeuwbalmethode, andere stakeholders etc). Zorg voor een grote groep deelnemers, ook omdat een klein deel actief zal participeren.

**Stap 2**
Stel ambassadeurs aan die én actief een issue willen beheren, voldoende tijd beschikbaar hebben én de interactie als meerwaarde in hun werk kunnen benutten. Voorwaarde is dat die functie ook in de eigen organisatie van de ambassadeur als van waarde wordt gezien. Alleen dan zal het van voldoende impact zijn voor het verder brengen van de eigen interventie.

**Stap 3**
Zorg voor een moderator die dagelijks tijd heeft voor het onderhoud, de inlog beheert en ervoor zorgt dat er regelmatig wordt gepost. Ook een regelmatige checkt op voldoende variatie in het aanbod hoort bij dit takenpakket. Die variatie is houd de deelnemers betrokken.

**Stap 4**
Ondersteun de community met regelmatige terugkoppeling bijvoorbeeld via een nieuwsbrief en/of fysieke bijeenkomsten. En kan een bekende uit de wereld van het onderwerp een bijdrage leveren in je community, ter extra informatie.

**Stap 5**
Houd de vormgeving duidelijk en simpel. Zorg dat het chronologisch klopt. Regel dat de informatie goed kan worden gedeeld met niet deelnemers, bijv binnen de eigen organisatie. Zorg voor een techniek waarmee notificaties zijn afgestemd op de wens van de iedere individuele gebruiker en check dit in de loop van het traject.

# Literatuur


Adema, Y., van den Berge, W., & Zulkarnain, A. (2020a). *Blijvende economische schade van de coronacrisis.* CPB coronapublicatie. Den Haag: CPB

Adema, Y., van den Berge, W., & Zulkarnain, A. (2020b). *Langdurige effecten van de coronacrisis voor de arbeidsmarkt.* CPB coronapublicatie. Den Haag: CPB

Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., van der Velden, T., & de Goede, M. (2013). Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Noordhoff Uitgevers.

Bailenson J. N. (2021). Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue

Baronner, W., & Wallner, C. (2016). Ontwerpcriteria voor een learning community: De learning community

Baronner, W., & Wallner, C. (2016). De *Learning Community* als krachtige praktijkleeromgeving. Onderwijs en Gezondheidszorg, 40, 28-31.

Boksebeld, B., Gramberg, P. & de Swart, J. (2020). Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Enschede :Saxion Hogeschool

CBS (2020). *Werkloosheid stijgt minder sterk in augustus.* Geraadpleegd van: https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/38/werkloosheid-stijgt-minder-sterk-in-augustus

CPB (2020). *Scenario's economische gevolgen coronacrisis.* CPB scenario's. Den Haag

Divosa (2020, 19 maart). *Corona heeft grote impact op sociaal domein.* Geraadpleegd van: https://www.divosa.nl/nieuws/corona-heeft-grote-impact-op-sociaal-domein

ESB (2019, 8 augustus), Veel schuldenaren weten schuldhulp slecht te vinden, 104(4776)

Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research. Chicago: Aldire.

Gulden, M. (2019). Tijd besparen op social media: 7 superhandige tips

NVVK (2020a, 2 juni). NVVK voorziet 30% toename hulpvraag voor 2020 en verder. Geraadpleegd van: https://www.nvvk.nl/k/news/view/11199/3481/nvvk-voorziet-30-toename-hulpvraag-voor-2020-en-verder.html

NVVK (2020b). NVVK *Jaarverslag 2020*, Utrecht: NVVK

Meijers, A. (2020). In de schuld, uit de schuld. Vakblad Sociaal Werk, 21(5), 37-38.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2013). Qualitative data analysis: A methods sourcebook. 3rd.

Kim, A. J. (2006). Community building on the web: Secret strategies for successful online communities. Peachpit press.

Kozinets, R. V. (2010). Netnography: Doing ethnographic research online. Sage publications.

Preece, J., Abras, C., & Maloney-Krichmar, D. (2004). Designing and evaluating online communities: research speaks to emerging practice. International Journal of Web Based Communities, 1(1), 2-18.

van Horssen, C., & Houtsma, N. (2020). Grip op geld tijdens de coronacrisis. Sociaal Bestek, 82(3), 8-10.

Van Horssen, C. & Verberk-de Kruik, M. (2020). *Peiling coronacrisis: financiële gevolgen voor huishoudens*. Utrecht: Nibud

Van der Giezen, A., Ballering, A., & Senten, M. (2020). 'Vakkundig aan het Werk'. Sociaal Bestek, 82(3), 40-43.

Onstenk, E., & van Hattum, M. (2020). SAMEN WERKEN AAN AMBULANTE GEZINSHULP.
Preece, J., Abras, C., & Maloney-Krichmar, D. (2004). Designing and evaluating online communities: research speaks to emerging practice. International Journal of Web Based Communities, 1(1), 2-18.

Stoll, L., Bolam, R., McMahon, A., Wallace, M., & Thomas, S. (2006). Professional learning communities: A review of the literature. Journal of educational change, 7(4), 221-258.

# Bijlage 1 | Onderzoeksverantwoording

**Doelgroep:**
coördinatoren van vrijwilligers SHV, gemeente beleidsmedewerkers SHV en vrijwilligers thuisadministratie en SHV

**Netto steekproef:**
*Interviews*
8 coördinatoren van vrijwilligers SHV en beleidsmedewerkers SHV gemeente
2 coördinatoren landelijke organisatie voor vrijwilligersorganisaties SHV

*Leercirkels*
33 coördinatoren van vrijwilligers SHV, gemeente beleidsmedewerkers SHV

*Expertgroep*
18 vrijwilligers

**Werving respondenten:**
Via eerder onderzoek Daadwerkelijk uit de Geldzorgen
Via nieuwsbrieven van Nibud
Via communicatiekanalen van landelijke organisaties, Humanitas, Schuldhulpmaatje en LSTA

**Periode afname interviews:**
Oktober en november 2020

**Periode observatie leercirkels:**
Februari 2021 tot en met half juli 2021

# Bijlage 2 | Theorie vier thema's

**Preventie en vroegsignalering**
Gemiddeld wachten mensen vijf jaar voordat ze hulp zoeken. In die periode is een kleine betalingsachterstand vaak uitgegroeid tot een grote schuld. De coronacrisis zorgt mogelijk voor (nog) meer druk op de begroting van huishoudens. Dit betekent dat meer huishoudens het risico lopen om in de schulden te komen. Bijna 70 procent van de huishoudens met schuld- en betaalproblematiek is 'onzichtbaar' voor officiële instanties**.** Slechts 14 procent van alle schuldenaren vindt hulpverlening (ESB, 2019).
*"Het vroegtijdig bereiken van mensen met schuldig is lastig, maar wel ontzettend belangrijk. Hoe eerder iemand geholpen kan worden hoe beter. Dit is de reden dat Humanitas en Participe de krachten hebben gebundeld. Hieruit zijn de financieel cafés ontstaan. De financiële cafés zijn laagdrempelige plekken op vier locaties waar mensen die problemen hebben met formulieren, betalingsachterstanden en belastingen wekelijks terecht kunnen. Het doel van de financiële cafés is om mensen in de buurt snel, gemakkelijk en op een veilige plek deskundige hulp te bieden. De hulp wordt anoniem geboden en mensen zijn altijd bij het juiste loket. Dat wil zeggen: mensen worden altijd direct geholpen."*

**Werving en behoud vrijwilligers**
Uit onderzoek van Saxion Hogeschool is gebleken dat er veel verloop is onder vrijwilligers. Dit is zorgelijk omdat het behouden van de kennis en de kwaliteit zeer belangrijk is voor de schuldhulpverlening (Boksebeld, Gramberg & de Swart, 2020). Vrijwilligers helpen mensen die daar anders niet toe in staat zijn om hun administratie te ordenen, overzicht te krijgen van hun inkomsten en uitgaven en stellen ze zo in staat om de gegevens aan te leveren die nodig zijn voor de start van de hulpverlening. Volgens het onderzoek moeten vrijwilligers naast kennis over budgetteren en thuisadministratie ook over sociale vaardigheden beschikken, zoals goed kunnen luisteren, hulpvragers motiveren, rust creëren, stabiliseren, een steun in de rug geven tegenover schuldeisers en niet veroordelend zijn.
*"Veel vrijwilligers hebben door de coronaperiode het gevoel op een eilandje te zitten. Er is weinig contact en interactie met andere vrijwilligers, terwijl dit normaal gesproken juist een enorme energiebron is voor hun. Dit moet anders dachten wij. Daarom organiseren wij begin maart een webinar voor de vrijwilligers en willen we een community opzetten. Dit webinar is puur gericht op ontmoeting en informatie, zodat het even voelt alsof we elkaar in het echt ontmoeten."*

**Fysiek en digitaal naast elkaar**
Schuldhulpverlening is in de meeste gevallen nog sterk gebaseerd op fysiek contact, het invullen van mappen vol formulieren en briefwisselingen tussen klanten, schuldeisers en schuldhulpverleners. Een proces dat bovendien veel overdrachtsmomenten en lange wachttijden kent. Het is dan ook een arbeidsintensief proces, waardoor er maar een beperkt aantal mensen kan worden geholpen. In de anderhalvemetersamenleving is dit niet langer houdbaar. De verwachting is dat de gehele economie digitaliseert én dat er veel meer mensen hulp nodig zullen hebben. De schuldhulpverlening zal daarom ook moeten digitaliseren, samen met de hulpverleners en de klanten zelf.
*"Alles verandert in coronatijd en zo ook de manier waarop de vrijwilligers hulpverlening bieden. Ik ben me de laatste tijd bezig gaan houden met vragen als: 'Is beeldbellen een voldoende goed alternatief voor de fysieke gesprekken?' en 'Welke vaardigheden en middelen heeft een vrijwilliger én ook een hulpvrager/cliënt nodig als dat de nieuwe norm is?'. Ik merkte dat de meeste vrijwilligers het liefst bellen (zonder beeld) en mailen met de*

*hulpvragers. Dit zette me aan het denken. Op dit moment zit ik midden in een traject van uitproberen en ontwikkelen, waarbij een goede dienstverlening en een blije vrijwilliger voorop staan."*

**Kennisdeling ondernemers**

Tijdens de coronacrisis verandert er inhoudelijk veel. De overheid heeft veel nieuwe financiële regelingen in het leven geroepen, bedoeld voor nieuwe doelgroepen. Eén van deze groeiende nieuwe doelgroepen voor de schuldhulpverlening is zijn de ondernemers. Ondernemers, zeker in door de coronacrisis getroffen branches, kunnen hierdoor in financiële nood zijn gekomen of dreigen hierin terecht te komen. Dit is echter een groep waar veel vrijwilligersorganisaties en gemeenten nog weinig ervaring mee hebben. Om deze nieuwe doelgroep zo goed mogelijk te bedienen moet er kennis worden verworven over deze nieuwe doelgroep. Kennis over hoe zij begeleid kunnen worden naar de hulpverlening, welke hulp zij nodig hebben en op welke regelingen zij recht hebben.

*"Door de coronacrisis komt er steeds meer druk te staan op ondernemers. We willen er daarom bij Over Rood voor zorgen dat we op een goede manier hulp kunnen bieden. Op dit moment zijn we druk bezig om naast een hulp- ook een kennisorganisatie te worden. We hebben veel kennis aan boord binnen Over Rood, maar dit willen we wel goed structureren. We zijn bezig met een professionaliseringsslag, zodat de kennis die de vrijwilliger bezit op een goede manier overgebracht kan worden. We hebben hiervoor een speciale eendaagse training ontwikkeld: 'hoe begeleid je een ondernemer met schulden?'."*

## Bijlage 3| Observatielijst

De basis voor de observatielijst is overgenomen en aangepast naar het huidige onderzoek van Preece, J., Abras, C., & Maloney-Krichmar, D. (2004). Designing and evaluating online communities: research speaks to emerging practice. International Journal of Web Based Communities, 1(1), 2-18.

| Indicator | Beschrijving | Ja/nee | Opmerkingen |
|---|---|---|---|
| **Discussie** | Er wordt regelmatig nieuwe kennis geïntroduceerd via de ambassadeur en/of leden van de leercirkel | | |
| | De dynamiek en interacties lijken op face-to-face contact | | |
| | Er vinden natuurlijke en actieve discussies plaats in de leercirkel | | |
| | De discussies zijn afwisselend verdiepend of licht van aard | | |
| **Inzet van de community** | De leercirkel houdt de gebruikers geïnteresseerd | | |
| | De informatie die in de leercirkels wordt gedeeld wordt regelmatig vernieuwd/onderhouden. | | |
| | De gebruikers van de leercirkels zijn in controle over de discussies | | |
| **Inzet van de gebruiker** | De gebruikers bezoeken de leercirkel regelmatig | | |
| | De gebruikers participeren regelmatig in de discussies | | |
| | De gebruikers delen hun feedback op het proces | | |
| **Inzet van de ambassadeur** | De ambassadeur bespreekt regelmatig de ontwikkelingen aangaande de implementatie van de initiatief | | |
| | De ambassadeur bezoekt de leercirkel regelmatig | | |
| | De ambassadeur participeert regelmatig in de discussie | | |
| | De ambassadeur vraagt actief feedback op het proces | | |
| | De ambassadeur koppelt terug wat hij met de feedback uit de leercirkel heeft gedaan | | |
| **Veiligheid** | De discussies zijn positief | | |
| | De informatie die wordt gedeeld wordt gezien als betrouwbaar | | |
| **Connecties** | De banden tussen de gebruikers van de leercirkel zijn sterk | | |
| | De gebruikers uiten de waarde van de leercirkel | | |