

# Verhalen onder de oppervlakte

**Met cliënten in gesprek over hun financiële problematiek en hulpverleningstraject bij vrijwilligersorganisatie ISOFA.**



Delft, 6 maart 2015

Marjolein Kok – van de Steege

Gerrit Kadijk

## Samenvatting

In 2006 is in Delft bij het Interkerkelijk Sociaal Fonds (ISF) een project gestart onder de naam 'Persoonlijke Budget Begeleiding'. Sinds die tijd zet een aantal vrijwilligers zich in voor mensen die ondersteuning wensen bij hun financiële huishouden. Het bleek namelijk dat een grote groep mensen om diverse redenen het proces van schuldhulpverlening niet kon voltooien. Deze mensen bleven dus met hun financiële problemen zitten. Het project is in 2012 ondergebracht in een aparte organisatie, ISOFA, de Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie.

Het beoogde maatjesproject zou laagdrempelig moeten zijn en kan als volgt worden beschreven: Ondersteun en begeleid mensen aan huis tijdelijk met hun financiële huishouden zodat meer mensen het proces van schuldhulpverlening kunnen voltooien. De hulpverlening betreft postbehandeling, administratie, bestedingspatroon, budgetteren, communicatie met instanties en gang naar eventuele hulpverlening. Werk zo veel mogelijk aan zelfredzaamheid en weerbaarheid. Alle hulp is gratis en van de hulpvrager wordt een actieve inzet verlangd. Als de zaken na verloop van tijd op orde zijn, kan de vrijwilliger zich geleidelijk terugtrekken. Eventuele benodigde nazorg is beschikbaar.

In de periode 2007 – 2014 zijn meer dan 600 aanvragen voor hulp gedaan. De werkwijzen zijn in deze periode op basis van de opgedane ervaringen aangepast. Het is echter gebleken dat, ondanks de laagdrempelige, intensieve en gratis hulpverlening, ongeveer de helft van de aanvragers besloot de hulpverlening niet te starten of na verloop van tijd te stoppen. En dan zijn de hulpvragers buiten beeld.

De beweegredenen van mensen om de hulpverlening op te zeggen waren niet of onvoldoende duidelijk. En dan blijven er onbeantwoorde vragen. Wat is er aan de hand? Waarom houden hulpvragers het voor gezien? Hadden we dit kunnen voorkomen? Ook was het voor vrijwilligers en de coördinator storend dat de reden voor opzegging onbekend was. En verder zou de hulpverlening verbeterd kunnen worden als de beweegredenen voor opzegging duidelijk zijn.

Dit rapport bevat de resultaten van een cliënttevredenheidsonderzoek dat onder de hulpvragers van ISOFA is uitgevoerd. De primaire doelgroep zijn de hulpvragers die voortijdig de hulpverlening hebben opgezegd. Deze mensen zijn benaderd en er zijn interviews bij de mensen thuis of telefonisch afgenomen.

Het onderzoek is uitgevoerd door Marjolein Kok – van de Steege. Zij studeert Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Haagse Hogeschool en heeft dit onderzoek uitgevoerd als onderdeel van de derdejaars stage. Gerrit Kadijk is sinds 2002 werkzaam bij ISF-ISOFA als projectleider en heeft het onderzoek inhoudelijk begeleid.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt: “Wat kan ISOFA veranderen aan haar dienstverlening om het aantal voortijdig beëindigde hulpverleningstrajecten te verminderen?”

Het onderzoek heeft verder de volgende doelstellingen:

1. Het onderzoeken en beschrijven van de cliënttevredenheid van ISOFA-cliënten die zich in 2012 en 2013 hebben aangemeld.
2. Het onderzoeken en rapporteren van de oorzaken en motivatie van cliënten die hun hulpverleningstraject niet voltooien.
3. Het ontwikkelen van een categorisering van oorzaken/redenen voor beëindigen van een hulpverleningstraject door de cliënt.
4. Aanbevelingen formuleren voor optimalisatie van schuldhulpverlening in algemene zin.
5. Aanbevelingen formuleren voor verdere optimalisatie van de hulpverlening van ISOFA.
6. Aanbevelingen formuleren voor een alternatieve aanpak van hulpvragers met motivatieproblemen.

Er zijn gesprekken gevoerd met dertig cliënten, die zich in 2012 en 2013 hebben aangemeld, waarin de tevredenheid ten opzichte van de hulpverlener en hulpverlening van ISOFA is uitgevraagd. 77 procent van de geïnterviewde cliënten beheert hun geld zelf. Bij de overige 23 procent is sprake van instabiliteit en daarom is een budgetbeheerder ingeschakeld.

Op basis van de resultaten zijn de volgende conclusies getrokken:

**Algemene indruk:** Duidelijk is geworden dat een 79 procent van de cliënten een goed gevoel over heeft gehouden aan de vrijwilliger en 90 procent een matig tot goed gevoel bij de hulpverlening van ISOFA. Daarnaast geeft 79 procent van de cliënten de hulpverlening van ISOFA een voldoende, waarvan 52 procent hoger dan een afgeronde 9 of 10.

**Nooit contact opgenomen met ISOFA:** Van de zeven cliënten, die geen contact hebben opgenomen met ISOFA (23 procent), denkt de helft het probleem zelf wel op te kunnen lossen. De andere helft van de cliënten zoekt liever naar een andere oplossing dan dat zij worden geholpen door ISOFA. Voor alle zeven geldt dat het niet als een drempel zou voelen om hulp van ISOFA te accepteren.

**Herinnering aan de hulp en vrijwilliger:** 91 procent van de cliënten kan zich de hulpverlening van ISOFA herinneren. De herinnering aan de vrijwilliger is bij 89 procent van de cliënten blijven hangen. Op een groot deel van de cliënten heeft de vrijwilliger en zijn/haar hulpverlening indruk gemaakt.

**Gevoel bij de hulp en vrijwilliger:** Over het geheel gezien is het gevoel bij 90 procent van de cliënten bij de hulpverlening matig tot goed. 10 procent van de cliënten heeft een slecht gevoel aan het hulpverleningstraject bij ISOFA overgehouden. Hieruit kan opgemaakt worden dat de kwaliteit van de hulpverlening goed is.

79 procent van de gehele cliëntengroep heeft een goed gevoel bij de vrijwilliger. De overige 21 procent heeft een matig of slecht gevoel bij de vrijwilliger, de oorzaak lijkt vooral op intermenselijk vlak te liggen (moeizame communicatie).

**Ervaringen bij de hulp en vrijwilliger:** De prettige ervaringen van cliënten zijn in de meeste gevallen onlosmakelijk verbonden met de relatie tot de vrijwilliger. Driekwart van de cliënten met een onvoltooid traject kan prettige ervaringen benoemen van hun traject bij ISOFA ondanks de voortijdige beëindiging van de hulpverlening.

50 procent van de cliënten met een onvoltooid traject kan geen onprettige ervaring benoemen. Dit houdt in dat bij de helft de voortijdige beëindiging niets te maken heeft gehad met de hulpverlening van ISOFA. De onprettige herinneringen van de resterende 50 procent hebben te maken met de relatie en communicatie tussen de cliënt en vrijwilliger alsook het toepassen van de voorwaarden van de hulpverlening.

**Resultaten van de hulpverlening:** 80 procent van de cliënten heeft minimaal een beetje baat bij de hulpverlening van ISOFA gehad. De trajecten zijn, ondanks voltooid of onvoltooid, nuttig gebleken. Van de geholpen cliënten is 77 procent in de periode 2012-2014 (nog) niet in staat geweest om na het hulpverleningstraject hun financiële problemen op te lossen. Ondanks de hulp van vrijwilligers van ISOFA betaalt meer dan de helft van de cliënten nog af op schulden. Hieruit blijkt dat het aflossen van schulden veelal een zaak van lange adem is.

**Redenen voortijdige beëindiging hulpverlening:** Globaal zijn de volgende vier oorzaken te herkennen: Psychosociale problematiek, cliënten dachten hun problemen zelf op te kunnen lossen, cliënten wilden de voorwaarden van ISOFA niet accepteren en geen goed contact met de vrijwilliger. Naast een financieel probleem is in alle gevallen ook sprake van een psychosociaal probleem. Op beide gebieden lukte het de cliënten niet om het hoofd boven water te houden voor zij hulp kregen van ISOFA. Ongeveer de helft van de cliënten die het hulpverleningstraject voortijdig hebben afgebroken willen hun problemen graag op hun eigen manier oplossen. De andere helft lijkt niet in staat aan de voorwaarden van hulpverlening te voldoen.

**Waardering hulpverlening ISOFA:** De cliënten hebben de hulpverlening van ISOFA beoordeeld met een cijfer. De vier laagste cijfers zijn gegeven door cliënten die een slecht of matig gevoel hebben overgehouden aan de hulpverlening van ISOFA en aan de vrijwilliger; de communicatie verliep niet goed. De cliënten die een goed gevoel bij de hulpverlening en de vrijwilliger hebben, geven allemaal een cijfer boven de 7, waarvan tien boven de 8,5. Geconcludeerd kan worden dat de kwaliteit van de hulpverlening, in de beleving van cliënten, zeer hoog is als het gevoel bij de hulpverlening en vrijwilliger goed is.

**Wat kan er verbeterd worden aan de hulp van ISOFA?** De mensen met een voltooid traject blijken op één cliënt na niets te vinden mankeren aan de hulpverlening van ISOFA en hebben dus geen tips. Van de cliënten met een onvoltooid traject geeft iets meer dan de helft aan dat er vooral verbetering mogelijk is op gebied van contact en communicatie. De cliënten met een onvoltooid traject lijken daardoor minder tevreden te zijn met de hulpverlening van ISOFA dan cliënten met een voltooid traject. Zo lijkt er ook een verband te zijn tussen de tevredenheid en het uiteindelijke resultaat van de hulpverlening.

Het onderzoek heeft geleid tot de volgende aanbevelingen:

- De coördinator zou in het intakegesprek duidelijk kunnen vragen of de cliënt een voorkeur heeft voor een mannelijke of vrouwelijke vrijwilliger. Zo wordt rekening gehouden met culturele verschillen.
- ISOFA zou de intakefase uit kunnen breiden met een psychosociale intake, zodat er ruimte wordt gecreëerd voor vroegsignalering. Zo kan iemand die nog niet klaar is voor de hulp eerder door worden verwezen naar een organisatie waar het kernprobleem wordt aangepakt.
- Vanaf het moment dat de vrijwilliger een traject met een cliënt start, kunnen zij het beste starten met het opbouwen van de relatie door een kennismakingsgesprek, tenzij er sprake is van een crisis die moet worden opgelost. Het is na het oplossen van de crisis wel raadzaam om alsnog ruimte te maken voor de kennismaking.
- Het kan ook zijn dat de coördinator niet direct signaleert dat een cliënt niet klaar is voor de hulp van ISOFA. Dan is de vrijwilliger de enige die dat kan doen. ISOFA kan een cursus vroegsignalering aanbieden aan haar vrijwilligers om zoveel mogelijk inzicht bij hen te kweken om sneller signalen bij cliënten op te kunnen pikken.
- ISOFA kan een informatieavond organiseren waarin een professionele hulpverlener de vrijwilligers middelen aanreikt om de fase van motivatie bij de cliënten te herkennen en hier op een passende manier bij aan te sluiten.

## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	8
Schuldhelpverlening onder vuur.....	8
En hoe is het gesteld bij vrijwilligersorganisatie ISOFA? .....	8
Leeswijzer .....	9
3. Plan van aanpak.....	11
Fases onderzoeksproces.....	11
4. Resultaten.....	13
Populatie onderzoek .....	13
Toelichting tabel.....	13
Resultaten vragenlijst.....	15
Open vragen .....	36
5. Interpretaties van resultaten en discussie .....	39
6. Conclusies.....	44
7. Aanbevelingen.....	48
Referenties .....	49
Bijlage A Vragenlijst klanttevredenheid ISOFA.....	50





## 1. Inleiding

### Schuldhulpverlening onder vuur.

*“Maar liefst 11% meer mensen, in totaal meer dan 84.000 personen, meldden zich aan de poorten van onze leden: kredietbanken, publieke en private organisaties. Ook de hoogte van de gemiddelde schuld is toegenomen.” (Jaarverslag 2012 NVVK , 2013)*

Dat de vraag naar schuldhulpverlening enorm stijgt, wordt ruimschoots gepubliceerd in de media. Als men kijkt naar de effectiviteit van de hulpverlening, is dat een heel ander verhaal. Er staat wel breed uitgemeten dat er geïnvesteerd wordt in het verbeteren van schuldhulpverlening, maar over de mislukte schuldhulpverleningstrajecten lijkt amper gesproken te worden. In het vaktijdschrift De Groene Amsterdammer zegt Sjors van Beek (2014) in zijn artikel ‘Te arm voor hulpverlening Eigen Schuld’ hier het volgende over:

*“Slechts vijftien procent van de mensen die aankloppen bij de schuldhulpverlening wordt daadwerkelijk geholpen. “ Ook haalt hij een uitspraak aan naar aanleiding van de resultaten uit het rapport van dhr. Peter Westen. Westen (2014) concludeert:*

*“Het stelsel van schuldhulpverlening is failliet. De cijfers over de werkelijke prestaties zijn zwaar vertekend, geen enkele gemeente weet hoeveel kwantiteit de schuldhulpverlening of de Gemeentelijke Kredietbank werkelijk levert. Het aantal schulden is vele malen groter en het aantal gerealiseerde oplossingen is vele malen lager dan de officiële cijfers ons willen doen geloven.”*

### En hoe is het gesteld bij vrijwilligersorganisatie ISOFA?

ISOFA is een Delftse vrijwilligersorganisatie en werkt met een team van ongeveer veertig vrijwilligers die zich inzet als persoonlijk budget begeleider voor mensen met financiële problemen. De vrijwilligers zijn getraind als SchuldHulpMaatje. Zij werken zowel bij mensen aan huis in een 1-op-1 hulpverleningsrelatie alsook op een spreekuur op een vaste locatie. De vrijwilligers worden aangestuurd en begeleid door professionele coördinatoren.

Cliënten kunnen zichzelf aanmelden bij ISOFA. Dit gebeurt alleen niet in de meeste gevallen. Meestal worden cliënten via de Financiële Winkel van de gemeente Delft aangemeld. De Financiële Winkel is de afdeling voor schuldhulpverlening. In andere gevallen worden cliënten via diverse hulpverleningsinstanties aangemeld, zoals bijvoorbeeld stichting MEE, Kwadraad, de GGZ et cetera. Na aanmelding worden de cliënten geacht om zelf contact op te nemen met de coördinator van ISOFA. Hierdoor laten cliënten zien dat ze zelf geholpen willen worden en verantwoording dragen voor de keuze om zich te laten helpen. Telefonisch wordt een afspraak met de coördinator gemaakt voor een intakegesprek dat plaatsvindt bij de cliënt thuis. Tijdens het intakegesprek probeert de coördinator het probleem te verhelderen. Aan de hand van het gesprek bepaalt de coördinator in eerste plaats of ISOFA iets voor de cliënt kan betekenen. Vervolgens wordt bepaald of de cliënt geholpen wordt aan huis of op het spreekuur.

Kiest de coördinator voor begeleiding aan huis, dan wordt er zo snel mogelijk een vrijwilliger aan de cliënt gekoppeld. De vrijwilliger maakt vervolgfafspraken met de cliënt en vraagt indien nodig advies aan de coördinator. Vier maal per jaar wordt van de vrijwilligers verwacht dat zij een rapportage aanleveren bij de coördinator over het verloop van het hulpverleningsproces. Ook wordt vier maal per jaar een intervisieavond georganiseerd voor de vrijwilligers om de casussen te bespreken.

In ongeveer de helft van de gevallen wordt persoonlijke budgetbegeleiding aan huis geboden door ISOFA. In de andere gevallen wordt een cliënt op het spreekuur geholpen. Er zijn verschillende redenen waarom de coördinator ervoor kan kiezen om een cliënt naar het spreekuur te sturen. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat de coördinator de woonomgeving van de cliënt onverantwoord vindt om een vrijwilliger mee te confronteren. Daarnaast kan het ook zijn dat de cliënt weinig motivatie laat zien tijdens het intakegesprek. De coördinator legt dan de verantwoordelijkheid bij de cliënt die zelf letterlijk de stap zet richting de hulp door op een bepaalde tijd te verschijnen op het spreekuur.

Het tweewekelijkse spreekuur vindt plaats op woensdagochtend in de Vierhovenkerk in Delft. Op elk van die ochtenden is een aantal vrijwilligers beschikbaar als spreekuurhouder. Dit gebeurt onder supervisie van de spreekuurcoördinator. Cliënten kunnen uitsluitend op afspraak bij het spreekuur terecht.

Het is aannemelijk om te denken dat de kwaliteit van de uitvoering wordt verbeterd door de zwakke punten aan te pakken. ISOFA zet zich in voor mensen in financiële nood, wil graag de redenen weten van het voortijdig beëindigen van hulpverleningstrajecten. Ook bij ISOFA wordt ongeveer vijftig procent van de hulpverleningstrajecten voortijdig beëindigd.

Om grip te krijgen op dit mysterie, is er een cliënttevredenheidsonderzoek in de periode oktober 2013 t/m oktober 2014 uitgevoerd door met (oud)-cliënten van ISOFA in gesprek te gaan over hun persoonlijke ervaringen van hun hulpverleningstraject. In dit onderzoek worden de positieve en negatieve ervaringen van hulpvragers van ISOFA onderzocht. Om deze reden zijn zowel gesprekken gevoerd met mensen waarvan het traject voortijdig is beëindigd als mensen waarvan het traject positief is verlopen en afgerond.

## Leeswijzer

In de hoofdstukken 1 en 2 zijn een inleiding en de doelstellingen opgetekend. In hoofdstuk drie wordt het plan van aanpak van het cliënttevredenheidsonderzoek beschreven. In hoofdstuk vier en vijf staan de resultaten uitgewerkt. Vervolgens zal er in de conclusie antwoord worden gegeven op de centrale vraag op basis van de resultaten. Hierbij wordt een aantal aanbevelingen gedaan aan ISOFA voor het verbeteren van haar hulpverlening.

## 2. Doelstellingen

Dit onderzoek heeft de volgende doelstellingen:

1. Het onderzoeken en beschrijven van de cliënttevredenheid van ISOFA-cliënten die zich in 2012 en 2013 hebben aangemeld.
2. Het onderzoeken en rapporteren van de oorzaken en motivatie van cliënten die hun hulpverleningstraject niet voltooien.
3. Het ontwikkelen van een categorisering van oorzaken/redenen voor beëindigen van een hulpverleningstraject door de cliënt.
4. Aanbevelingen formuleren voor optimalisatie van schuldhulpverlening in algemene zin.
5. Aanbevelingen formuleren voor verdere optimalisatie van de hulpverlening van ISOFA.
6. Aanbevelingen formuleren voor een alternatieve aanpak van hulpvragers met motivatieproblemen.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt: “Wat kan ISOFA veranderen aan haar dienstverlening om het aantal voortijdig beëindigde hulpverleningstrajecten te verminderen?”

### 3. Plan van aanpak

#### Fases onderzoeksproces

Het cliënttevredenheidsonderzoek bestaat uit een stappenplan. Hieronder staan de fases in chronologische volgorde beschreven. Een aantal fases wordt, indien nodig, vervolgens kort toegelicht.

1. Verzamelen van gegevens van ISOFA-cliënten uit 2011, 2012 en 2013
2. Het opstellen van een vragenlijst.
3. Het definiëren van een praktische werkwijze voor uitvoering van dit onderzoek.
4. Bespreking plan van aanpak met projectleider+coördinator.
5. Het benaderen van (oud-)cliënten
6. Het afnemen van vragenlijsten
7. Verwerken van de resultaten
8. Bespreking van de resultaten
9. Rapportage.

#### 1. Cliëntgegevens verzamelen

Uit het cliëntenarchief van ISOFA is een aantal cliënten voor dit onderzoek geselecteerd. Er is primair gezocht naar niet voltooide hulpverleningstrajecten uit de periode 2011-2013. Later zijn ook lopende trajecten toegevoegd.

#### 2. Opstellen vragenlijst

Na het verzamelen van de cliëntgegevens is een vragenlijst opgesteld. Deze is opgenomen in het rapport als bijlage A. Er is voor gekozen om zowel open vragen als gesloten vragen te stellen. Op deze manier kan mogelijk meer ruimte worden gecreëerd voor het verhaal van de cliënt. Daarnaast is bij elke gesloten vraag een tekstvak ingevoegd voor een toelichting op de vraag.

#### 5. Benadering oud- cliënten

Na het afronden van de vragenlijst is een start gemaakt met het contact leggen met cliënten, bij wie het hulpverleningstraject destijds voortijdig is beëindigd. De groep cliënten is afgebakend naar de jaren 2011, 2012 en 2013. In deze jaren zijn zij naar ISOFA of doorverwezen door een instantie of hebben zichzelf gemeld. Deze cliënten zijn in eerste plaats telefonisch benaderd. Tijdens het telefonisch contact is getracht de cliënt te activeren tot het aangaan van een gesprek, bij voorkeur bij de persoon thuis. Hierbij is duidelijk het gespreksdoel besproken. In enkele gevallen is het gesprek direct per telefoon gevoerd, bijvoorbeeld bij cliënten die nooit contact hebben opgenomen met ISOFA nadat een instantie die persoon heeft doorverwezen naar ISOFA.

## **6. Afname vragenlijst**

De vragenlijst heeft gefunctioneerd als leidraad van de gesprekken die zijn gevoerd. Er is voor gekozen om de vragenlijst in te laten vullen door de interviewer en niet door de cliënt. Hier is enerzijds voor gekozen om als interviewer de regie in handen te houden en anderzijds om een statisch gesprek te voorkomen. De interviewer concentreert zich tijdens het gesprek volledig op het verhaal van de cliënt en minder op de vragenlijst. Tijdens het gesprek zorgt de interviewer ervoor dat alle vragen beantwoord worden door het gesprek steeds bij te sturen. Door oprecht gefocust te zijn op het verhaal van de cliënt blijft de interviewer in contact met de cliënt. Dit is nodig om het verhaal achter de persoon te ontdekken. Om deze reden is er ook voor gekozen om tijdens de gesprekken niet hele verhalen op de vragenlijst te noteren, omdat het contact met de cliënt tijdens het gesprek dan niet goed kan worden behouden.

## **7. Verwerking van resultaten**

Na elk gevoerd gesprek zijn de resultaten van de vragenlijst verwerkt in twee tabellen, één voor de gesloten vragen en één voor de open vragen. Na het voeren van een gesprek heeft steeds kort daarna de resultaatverwerking plaatsgevonden, omdat het hele verhaal niet tijdens de gesprekken op de vragenlijst is ingevuld.

## **9. Rapportage**

De resultaten van de gesprekken worden in dit rapport uitvoerig uiteengezet en besproken in hoofdstuk 4 en 5. Aan de hand van de resultaten zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd in hoofdstuk 6 en 7.

## 4. Resultaten

### Populatie onderzoek

Tabel 1 geeft informatie weer over de populatie van het onderzoek. Door middel van deze informatie kan een beeld gevormd worden van de cliënten waar contact mee is gelegd. Daarnaast geven de aantallen informatie over het proces van het onderzoek. Het valt op dat er maar met een heel klein gedeelte van de mensen contact is gelegd, namelijk 41 procent. Het grootste deel, 59 procent van de mensen, was onbereikbaar doordat of het nummer buiten gebruik leek te zijn of niet werd opgenomen.

Tabel 1: Cliënten ISOFA en interviews

Periode hulpverlening cliënten	2011	2012	2013	Totaal
Cliënten	78	149	198	425
Benaderden	1	55	37	93
Telefoonnummers buiten gebruik	1	13	7	21
Mensen die niet opnemen	0	22	12	34
Terugbellers	0	2	1	3
Contacten	0	20	18	38
Weigeringen	0	3	0	3
Afspraken	0	17	15	32
Dichte deuren (no show)	0	0	1	1
Afzeggingen	0	1	0	1
Interviews	0	17	13	30
Interviews aan huis	0	15	5	20
Interviews telefonisch	0	3	7	10
Wel thuis, maar afspraak vergeten	0	5	1	6
Voltooide trajecten geïnterviewden	0	4	2	6
Niet voltooide trajecten geïnterviewden	0	11	10	21
Lopende trajecten geïnterviewden	0	2	1	3

### Toelichting tabel

#### Cliënten

Er is een duidelijke groei zichtbaar in het aantal cliënten per jaar. De reden hiervan is dat ISOFA in 2012 als stichting is begonnen. Steeds meer organisaties zijn in de loop van de tijd in contact gekomen met de organisatie ISOFA en verwijzen daardoor steeds meer cliënten door naar ISOFA. Dit is de voornaamste reden dat het cliëntenaantal fors is gegroeid.

## **Benaderden**

Niet alle cliënten zijn benaderd voor het onderzoek. Hier is bewust voor gekozen. Er is geprobeerd variatie aan te brengen in de groep cliënten om een valide beeld te creëren. Daarnaast valt op dat maar één cliënt uit het jaar 2011 is benaderd. Er is bewust voor gekozen om in eerste plaats contact te leggen met cliënten uit het jaar 2012. De reden hiervan is dat de ervaringen waarschijnlijk nog vers in het geheugen van de cliënten liggen.

## **Telefoonnummers buiten gebruik**

Uit de resultaten blijkt dat 23 procent van het totale aantal benaderden het telefoonnummer buiten gebruik bleek te zijn. Dit zou kunnen betekenen dat die telefoonnummers af zijn gesloten of zijn gewijzigd. Het eerste zou niet vreemd zijn gezien het gaat om mensen in benarde financiële situaties.

## **Mensen die niet opnemen**

De tabel weergeeft dat ook een groot aantal van de benaderden hun telefoon niet opnemen, namelijk 37 procent.

## **Terugbellers**

Drie van de benaderden, die hun telefoon niet opnemen, hebben teruggebeld. Met alle drie is een gesprek gevoerd. Eén van deze gesprekken is per telefoon gevoerd en twee aan huis.

## **Contacten**

Het volledige aantal benaderden, waarmee telefonisch contact is geweest, zijn in 2012 en 2013 aangemeld bij ISOFA. De meeste benaderden, die in 2013 zijn aangemeld, startten hun traject begin 2013. Enerzijds is getracht cliënten te benaderen, bij wie het traject niet te lang geleden begon. Anderzijds is getracht cliënten te benaderen van wie het traject niet korter dan een half jaar voor het contact werd afgesloten. Het idee hierachter is dat de cliënten dan mogelijk beter in staat zijn om van een afstand terug te blikken op de situatie en de tijd hebben gehad inzicht te krijgen in hun eigen aandeel rondom de voortijdige trajectbeëindiging.

## **Weigeringen**

In totaal heeft 3 procent van de benaderden, waarmee telefonisch contact is geweest, het voorstel om in gesprek te gaan geweigerd. Als hier tegenover wordt gezet dat 59 procent van de benaderden niet opnam of bij wie het telefoonnummer buiten gebruik was, betekent dit dat bijna alle benaderden bij wie het niet is gelukt een gesprek te plannen, tot die groep behoort.

## **Afspraken**

97 procent van de benaderden waarmee telefonisch contact is geweest, is bereid tot een gesprek. Met 33 procent van deze groep is het gesprek per telefoon gevoerd. Met het grootste deel (67 procent) is een gesprek aan huis gevoerd.

## **Dichte deuren**

Eén cliënt liet de onderzoeker voor een dichte deur staan. Interessant blijft de vraag of die persoon de afspraak werkelijk vergeten was of de drempel te groot vond om het gesprek aan te gaan.

### **Afzeggingen**

Er is één afspraak afgezegd. Deze persoon heeft dit gedaan door het inspreken van een voicemailbericht. De betreffende persoon zou ziek zijn. Met deze persoon is het niet gelukt om nog een nieuwe afspraak te maken.

### **Wel thuis, maar afspraak vergeten**

Zes (20 procent) van de dertig cliënten waarmee een interview stond gepland, waren thuis op het moment van de afspraak, maar waren de afspraak vergeten. Vijf van de zes lieten de onderzoeker binnen. Met één van de zes is een nieuwe afspraak gemaakt. Deze persoon had een dubbele afspraak gemaakt. Voor alle zes geldt dat ze zich de afspraak konden herinneren op het moment dat de deur werd geopend.

### **Voltooide trajecten geïnterviewden**

Deze cliënten hebben hun hulpverleningstraject bij ISOFA afgerond en de doelstellingen zijn behaald.

### **Niet voltooide trajecten**

Deze cliënten hebben hun hulpverleningstraject bij ISOFA afgerond en de doelstellingen zijn (nog) niet behaald.

### **Lopende trajecten**

Deze cliënten hebben hun hulpverleningstraject bij ISOFA nog niet afgerond.

## **Resultaten vragenlijst**

Het cliënttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd aan de hand van een vragenlijst met zowel gesloten als open vragen. Daarnaast is ervoor gekozen om ook bij de gesloten vragen een toelichting te vragen. Er is bewust niet voor gekozen om mensen de vragenlijst zelf in te laten vullen, maar de antwoorden te zoeken door in gesprek te gaan met de cliënten. In de meeste gevallen zijn de gesprekken bij de mensen thuis gevoerd. Hier ging de voorkeur naar uit, omdat je op die manier beter contact met de persoon kan leggen, zodat de mensen zich makkelijker kunnen uiten. Hieronder zal elke gesloten vraag grafisch worden weergegeven en toegelicht.

De blauwe grafieken hebben betrekking op de voltooide hulpverleningstrajecten.

De rode grafieken hebben betrekking op de niet voltooide hulpverleningstrajecten.



### Vraag 1

Heeft u in het verleden een intakegesprek gevoerd met een hulpverlener van ISOFA?



### Vraag 1

Heeft u in het verleden een intakegesprek gevoerd met een hulpverlener van ISOFA?



Uit bovenstaande blauwe grafiek blijkt dat iedere cliënt die het traject bij ISOFA heeft voltooid, ook een intakegesprek heeft gevoerd met een hulpverlener van ISOFA.

Uit bovenstaande rode grafiek blijkt dat de zeven doorverwezen cliënten die geen intakegesprek hebben gevoerd met een hulpverlener van ISOFA, nooit contact met ISOFA hebben opgenomen.

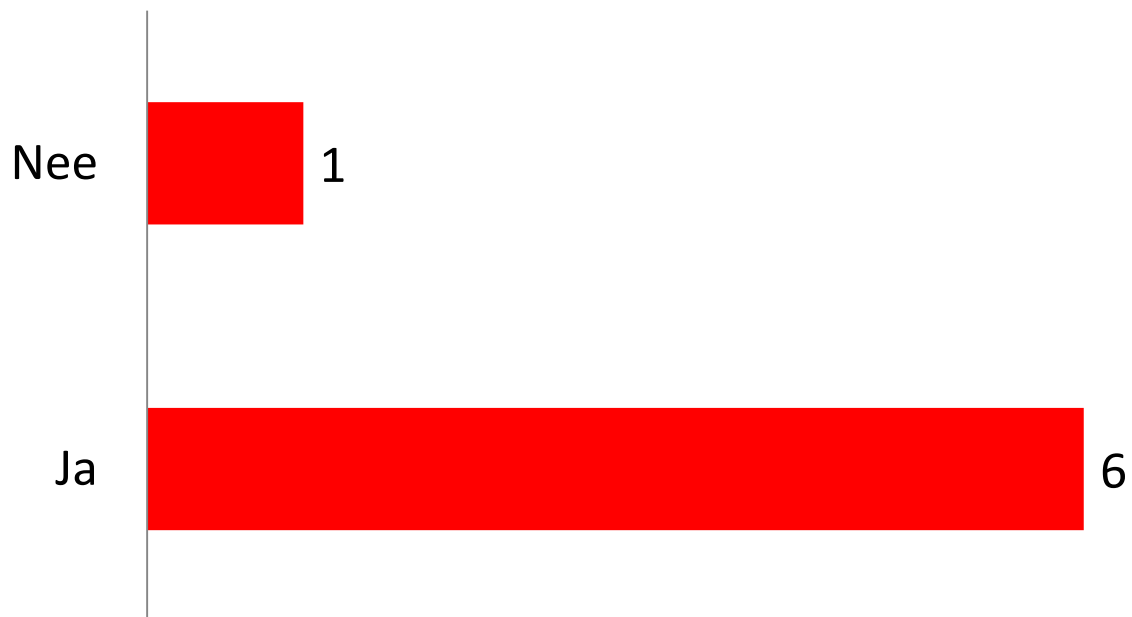
#### *Conclusie*

23 procent van de cliënten heeft, na doorverwijzing van een instantie, nooit zelf contact opgenomen met ISOFA.

**Leeswijzer:** Zeven van de dertig cliënten hebben geen intakegesprek gevoerd met een hulpverlener van ISOFA. De overige 23 wel. De zeven die met nee hebben geantwoord, gaan door naar vraag twee. De rest gaat verder met vraag vijf.

## Vraag 2

### Kunt u de reden hiervan benoemen?

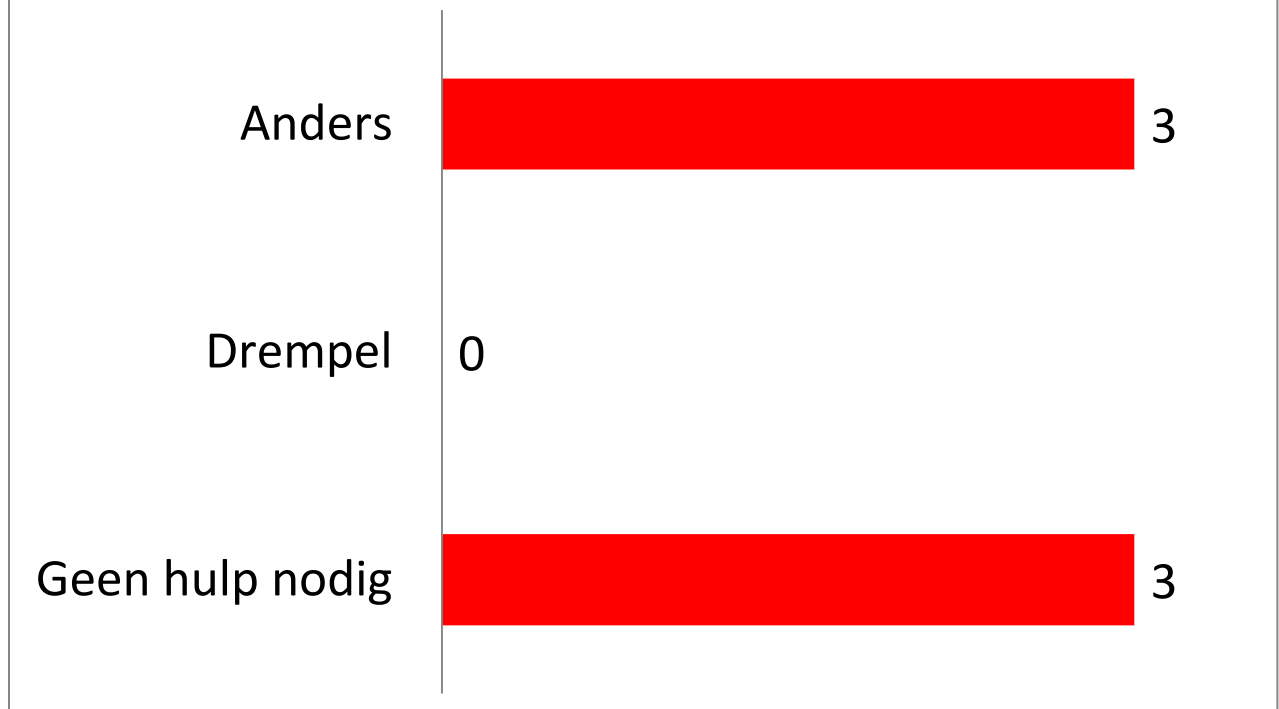


Eén van de cliënten die nooit contact heeft opgenomen met ISOFA wist helemaal niet meer dat hij ooit naar ISOFA was doorverwezen. Daarnaast zei de naam van de organisatie hem niets.

#### *Conclusie*

De doorverwijzing naar ISOFA blijft niet bij elke cliënt hangen in het geheugen. In dit geval niet bij 14 procent.

### Vraag 3 In welke categorie valt deze reden?



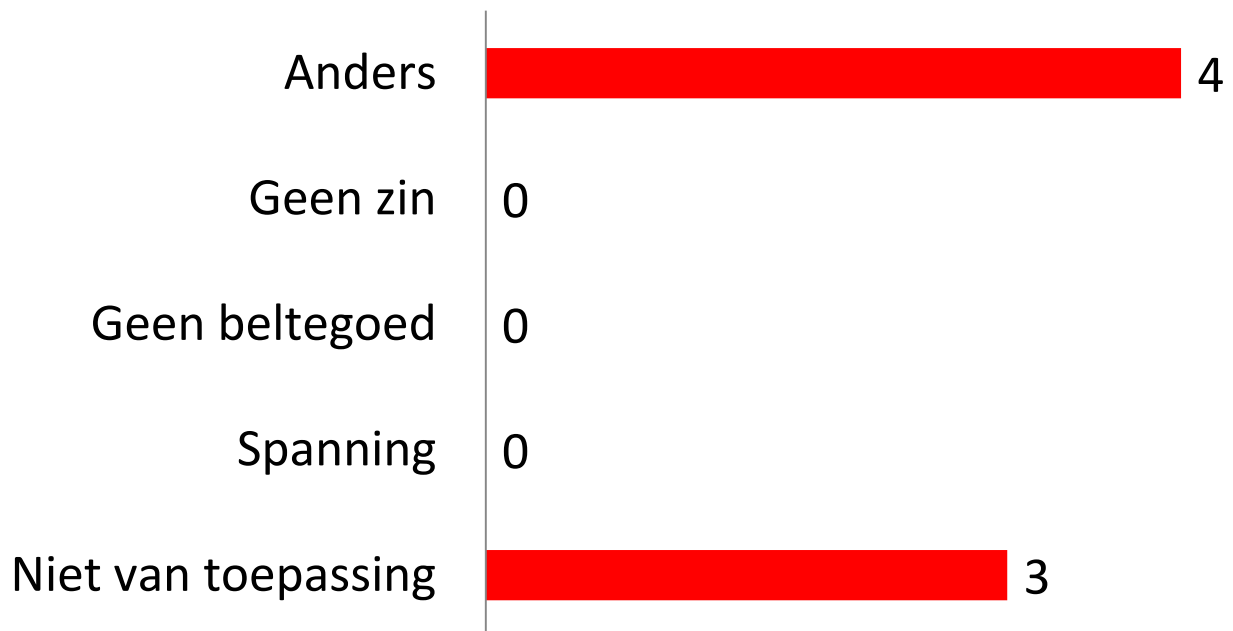
Drie van de zes cliënten dacht geen hulp nodig te hebben bij hun financiële probleem. De andere drie gaven een andere reden op die niet behoort tot de keuzemogelijkheden. Zij gaven de volgende redenen op:

- Mevrouw was het intakegesprek vergeten en op het moment van de afspraak niet thuis. Ze heeft daarna geen contact meer opgenomen met ISOFA.
- Meneer wilde zijn probleem eerst graag proberen op te lossen met behulp van familie en vrienden. Als dat niet was gelukt had hij contact opgenomen met ISOFA. Meneer vertelde dat het hem gelukt was zijn schulden af te lossen met behulp van zijn sociale netwerk.
- Meneer heeft hulp elders gevonden. Via een kennis kon meneer renteloos lenen en heeft zo zijn schuld af kunnen lossen. Hulp van ISOFA was om die reden niet meer nodig.

#### *Conclusie*

Van de zeven cliënten (23 procent) die geen contact hebben opgenomen met ISOFA denkt de helft het probleem zelf wel op te kunnen lossen. Bij doorverwijzing door een hulpverlener blijkt het dus maar de vraag te zijn of de cliënt ook deze richting op wil. De andere helft van de cliënten zoekt liever naar een andere oplossing dan dat zij worden geholpen door ISOFA. Voor alle zeven geldt dat het niet als een drempel zou voelen om hulp van ISOFA te accepteren.

## Vraag 4 Wat is de reden dat u nooit contact hebt opgenomen met ISOFA?



Er zijn zeven gesprekken gevoerd met mensen die nooit een intakegesprek hebben gevoerd met ISOFA. Deze zeven mensen zijn doorverwezen naar ISOFA door een andere organisatie. Drie daarvan hebben zelf nooit contact gelegd met ISOFA. Eén van de zeven is het vergeten en de overige drie zijn zelf ge-contact door ISOFA. Voor die drie geldt 'niet van toepassing'. De overige drie die het antwoord 'anders' hebben aangekruist, geven de volgende redenen:

- Meneer wilde zijn probleem graag eerst zelf proberen op te lossen met behulp van zijn familie en vrienden.
- Meneer heeft hulp elders gevonden. Via een kennis kon meneer renteloos lenen en heeft zo zijn schuld af kunnen lossen. Contact opnemen met ISOFA was om die reden niet meer nodig.
- Meneer geeft aan dat hij zelf zijn papieren wel kon ordenen en ISOFA daar niet voor nodig zou hebben.

### *Conclusie*

Ondanks een doorverwijzing van een hulpverlener geeft 10 procent van de cliënten de voorkeur aan een andere oplossing dan het accepteren van de hulp van ISOFA. Zij willen proberen hun problemen zelf op te lossen of hebben elders hulp gevonden.

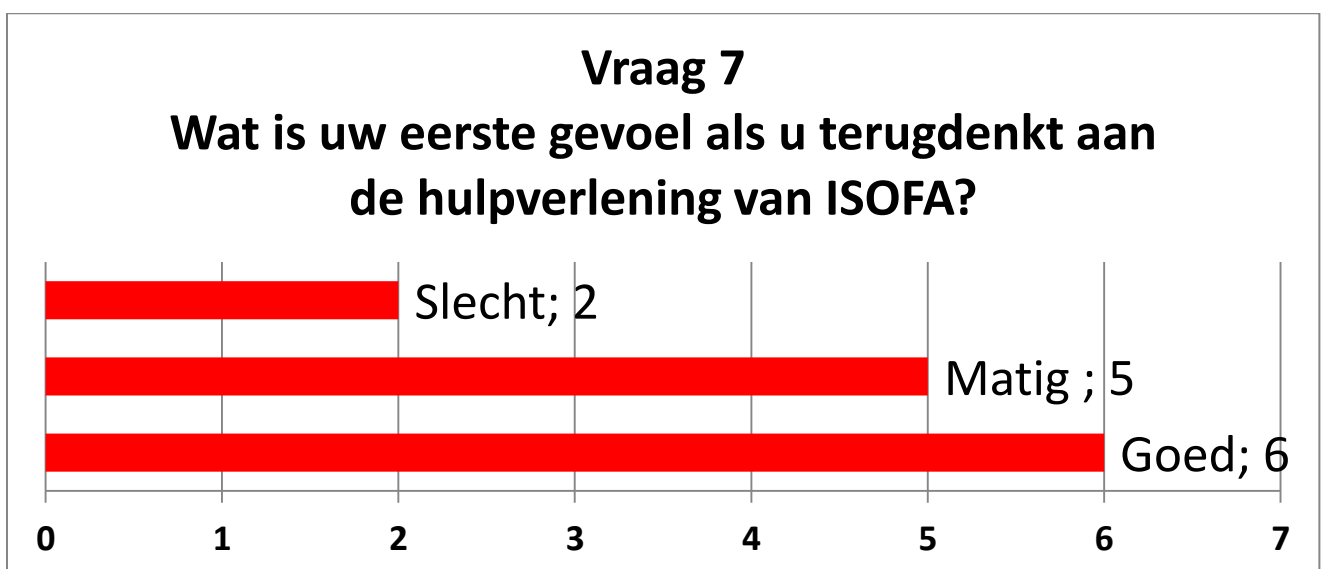
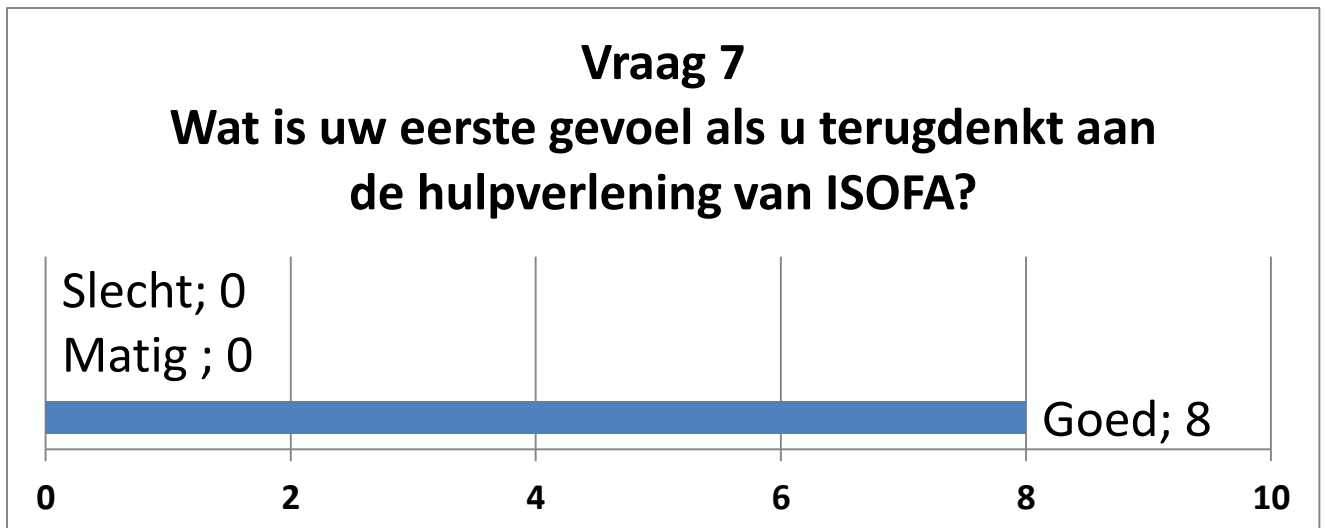


De meeste personen bij wie het traject is voltooid kunnen zich nog veel herinneren van het traject bij ISOFA. Deze personen hebben minimaal twee maanden met een vrijwilliger opgetrokken. De persoon die zich een beetje kan herinneren heeft de vrijwilliger maar twee of drie keer gezien. Het ging voor deze persoon uitsluitend om het ordenen van administratie. De persoon die zich niets meer kan herinneren geeft in het gesprek aan dat hij nooit van ISOFA heeft gehoord. In het cliëntenbestand van ISOFA staat aangegeven dat de coördinator twee keer bij meneer over de vloer is geweest voor hulp bij het ordenen van de administratie.

Van de personen met een onvoltooid traject kan 35 procent zich veel herinneren van de hulpverlening, voor de groep met een voltooid traject is dit 77 procent. De persoon die zich niets kan herinneren heeft de vrijwilliger maar één keer over de vloer gehad.

#### *Conclusie*

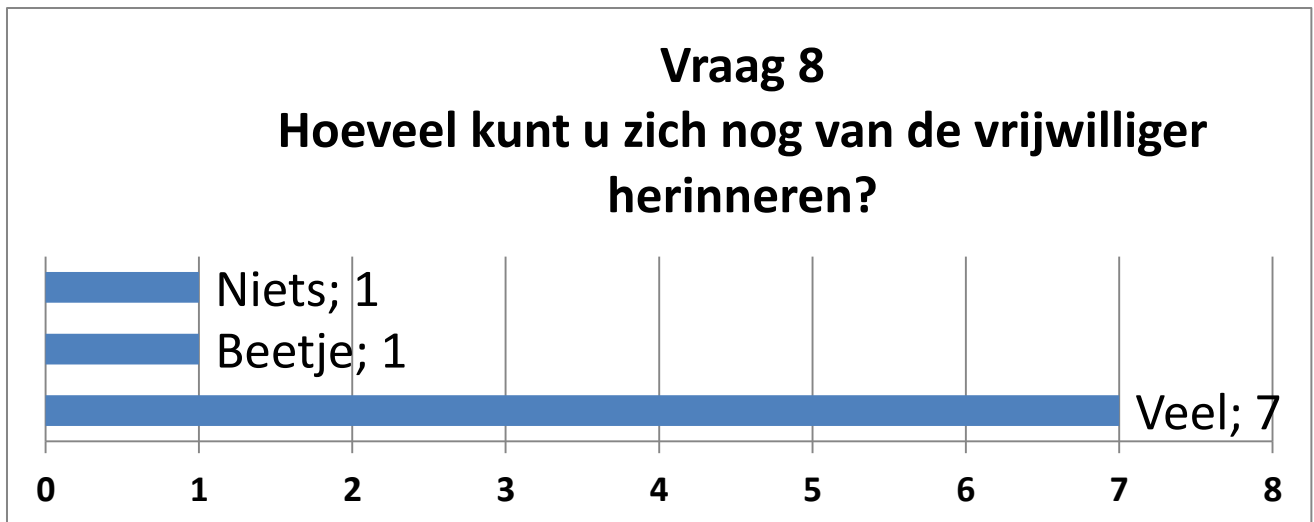
91 procent van de cliënten kan zich de hulpverlening van ISOFA herinneren. Dit laat blijken dat de hulpverlening van ISOFA indruk heeft gemaakt op de cliënten.



Het gevoel bij de personen met een voltooid traject is aanzienlijk beter in vergelijking met het gevoel van de personen met een onvoltooid traject. Vier van de vijf personen met een matig gevoel was het oneens met de trajectafsluiting. Dit geldt ook voor de twee personen met een slecht gevoel. Verder geven de cliënten met een matig gevoel wel aan dat ze ook goede gevoelens hebben overgehouden aan het traject.

*Conclusie*

Over het geheel gezien is het gevoel bij 90 procent cliënten van de hulpverlening matig tot goed. 10 procent van de cliënten heeft een slecht gevoel aan het hulpverleningstraject bij ISOFA overgehouden. Hieruit kan opgemaakt worden dat de kwaliteit van de hulpverlening van ISOFA goed is.



Zowel de cliënten met een voltooid als onvoltooid traject kunnen zich bijna allemaal de vrijwilliger (goed) herinneren.

De twaalf personen met een onvoltooid traject kunnen zich over het algemeen meer van de vrijwilliger dan van het traject herinneren.

De personen met een voltooid traject hebben bij deze vraag dezelfde antwoorden gegeven als bij vraag zes. Zij kunnen zich zowel de vrijwilliger als de hulpverlening herinneren.

*Conclusie*

De herinnering aan de vrijwilliger is bij 89 procent van de cliënten blijven hangen. Op een groot deel van de cliënten heeft de vrijwilliger indruk gemaakt.



Zowel de personen met een voltooid als onvoltooid traject hadden een goed gevoel bij het contact met de vrijwilliger. Het overgrote deel van de cliënten heeft het antwoord “goed” gegeven, 100 procent van de cliënten met een voltooid en 65 procent met een onvoltooid traject. Globaal gezien werden de volgende verklaringen hiervoor gegeven:

- De vrijwilliger was behulpzaam.
- De vrijwilliger was een rots in de branding.
- De cliënten hebben geleerd hoe ze hun administratie kunnen ordenen en bijhouden.



Degenen die het antwoord “matig” of “slecht” hebben gegeven (21 procent) gaven de volgende redenen:

- De vrijwilliger was afstandelijk, stil, langzaam en koel.
- Geen klik met de vrijwilliger, mogelijk door het leeftijdsverschil. Hij leek niet te weten waar hij mee bezig was.
- Niet de hulp die mevrouw zocht. Ze had liever hulp gekregen bij het benaderen van organisaties. Zelf kon mevrouw haar map wel ordenen. Daarnaast had ze behoefte aan het vertellen van haar verhaal. Doordat de vrijwilliger een man was, vond ze het lastig om een persoonlijk gesprek te voeren. Ze was liever gekoppeld aan een vrouw.
- De vrijwilliger begreep mevrouw niet en andersom. Hij maakte moeilijke schema's waar mevrouw niets van begreep. Hij gebruikte ingewikkelde taal, die mevrouw niet kon volgen. De hulp sloot niet bij haar aan volgens mevrouw.

### *Conclusie*

79 procent van de gehele cliëntengroep heeft een goed gevoel bij de vrijwilliger. Blijkbaar werkt de koppeling van hulpverlener en cliënt in een hulpverleningscontext. De overige 21 procent heeft een matig of slecht gevoel bij de vrijwilliger, de oorzaak lijkt vooral op intermenselijk vlak te liggen (moeizame communicatie).



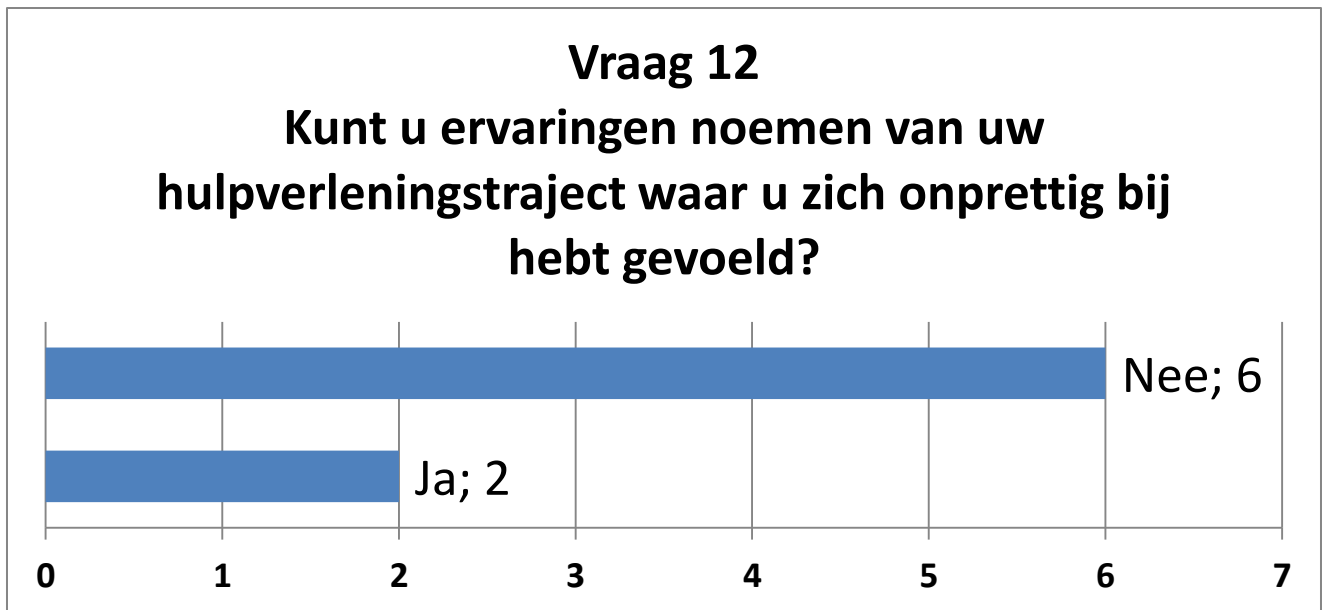
De respondenten die niets kunnen noemen waar ze zich tijdens het hulpverleningstraject prettig bij hebben gevoeld, voelden vanaf het begin al geen klik met de vrijwilliger. Degenen die wel prettige ervaringen hebben gekend tijdens hun hulpverleningstraject (85 procent) vonden het contact met de vrijwilliger fijn. Cliënten hebben de volgende fijne ervaringen gehad:

Aandacht en tijd van de vrijwilliger; De vrijwilliger was een goed persoon; De vrijwilliger staat altijd voor mij klaar; Mens tot mens benadering; Behulpzame houding vrijwilliger en inzet; Hulp bij ordenen en weggooien papieren gaf een fijn gevoel; Door steuntje in de rug de mogelijkheid om uit het dal te klimmen; Krijgen van de gewenste hulp.

*Conclusies*

- De prettige ervaringen van cliënten zijn in de meeste gevallen onlosmakelijk verbonden hun de relatie tot de vrijwilliger.

- Driekwart van de cliënten met een onvoltooid traject kan prettige ervaringen benoemen van hun traject bij ISOFA ondanks de voortijdige beëindiging van de hulpverlening.



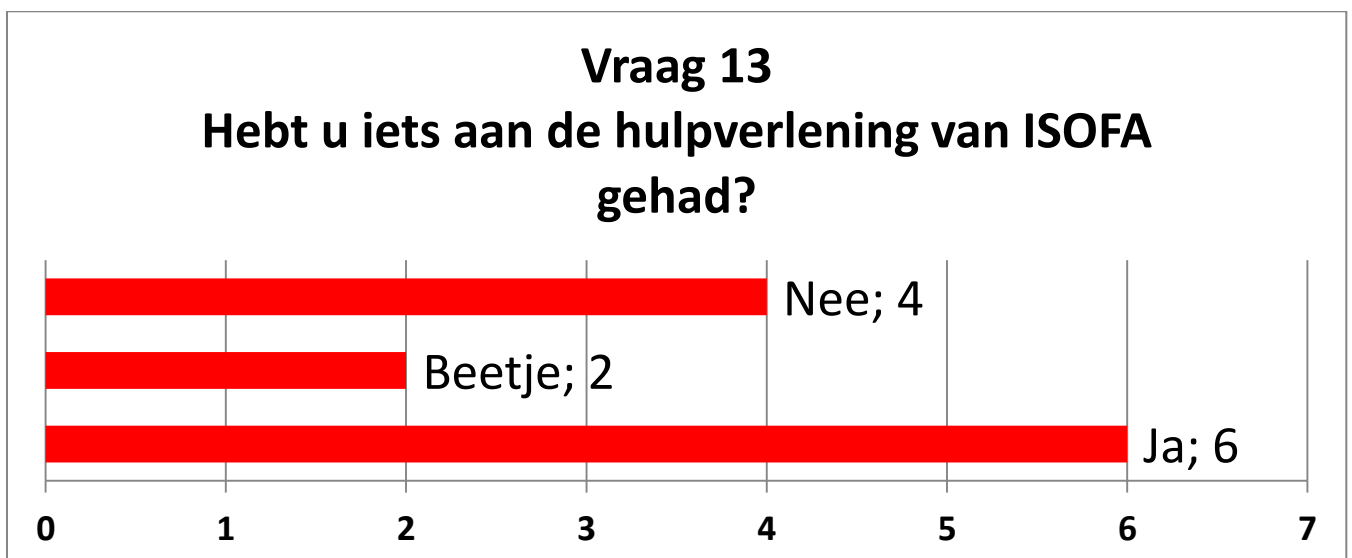
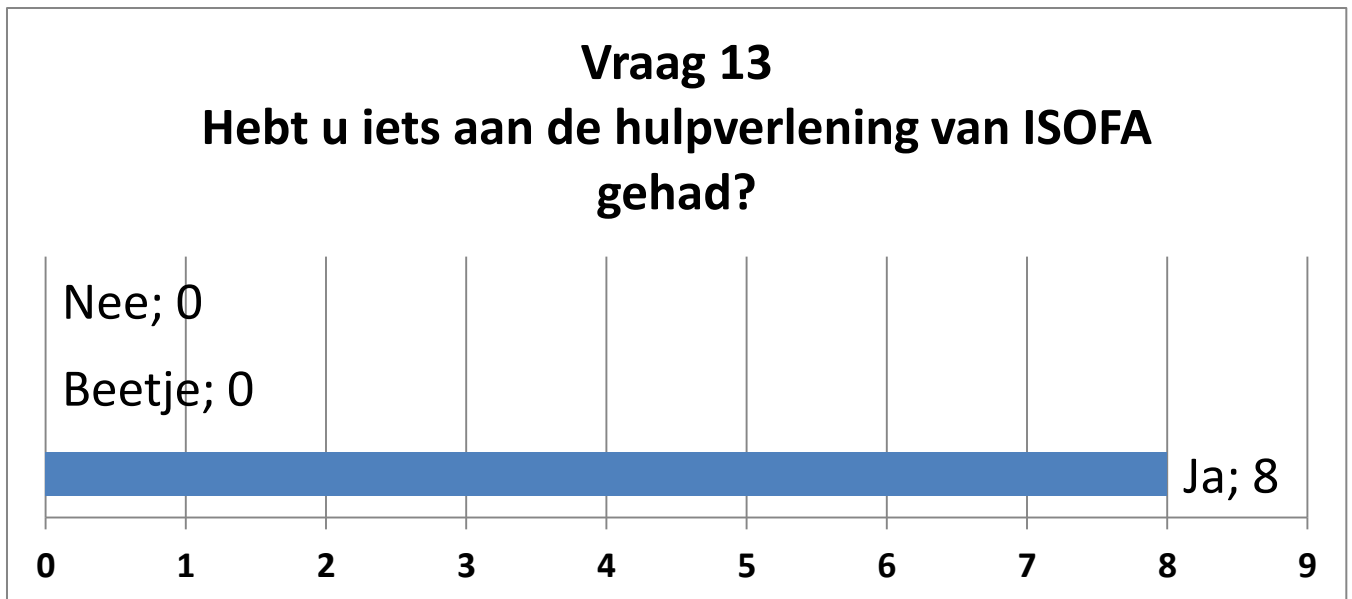
In totaal kan 25 procent van de cliënten met een voltooid traject een onprettige ervaring benoemen. Bij de cliënten met een onvoltooid traject is dit 50 procent. De volgende onprettige ervaringen werden genoemd:

- De vrijwilliger kende mevrouw via haar ex-man, dit voelde onprettig. Daarnaast kreeg ze niet de hulp die ze graag wilde.
- Het klikte niet met de vrijwilliger en de manier van hulpverleners vond mevrouw onprettig, omdat het niet aansloot bij wat ze nodig had.
- De vrijwilliger was een man, wat mevrouw als onprettig heeft ervaren.
- Mevrouw begreep de vrijwilliger niet.
- Meneer had een periode maar € 10,- per week te besteden.
- Op een botte manier is het traject afgesloten door ISOFA, omdat meneer onbereikbaar was. Dit kwam doordat zijn telefoonnummer was afgesloten door een betalingsachterstand. Meneer kon hier niets aan doen.

- Mevrouw vond het onprettig dat het traject eerder afgesloten is geweest, omdat ze zich niet aan afspraken hield die ze met de vrijwilliger had gemaakt. Tijdens het interview kan mevrouw zeggen dat ze de afsluiting terecht vindt. Er is een knop omgegaan en houdt ze zich nu wel aan gemaakte afspraken.
- Mevrouw vond het jammer dat het traject afgesloten moest worden, omdat haar zoon niet meebetaalde aan de woonlasten. Dat vond ze niet terecht, want hij kon geen uitkering krijgen of werk vinden.

### *Conclusie*

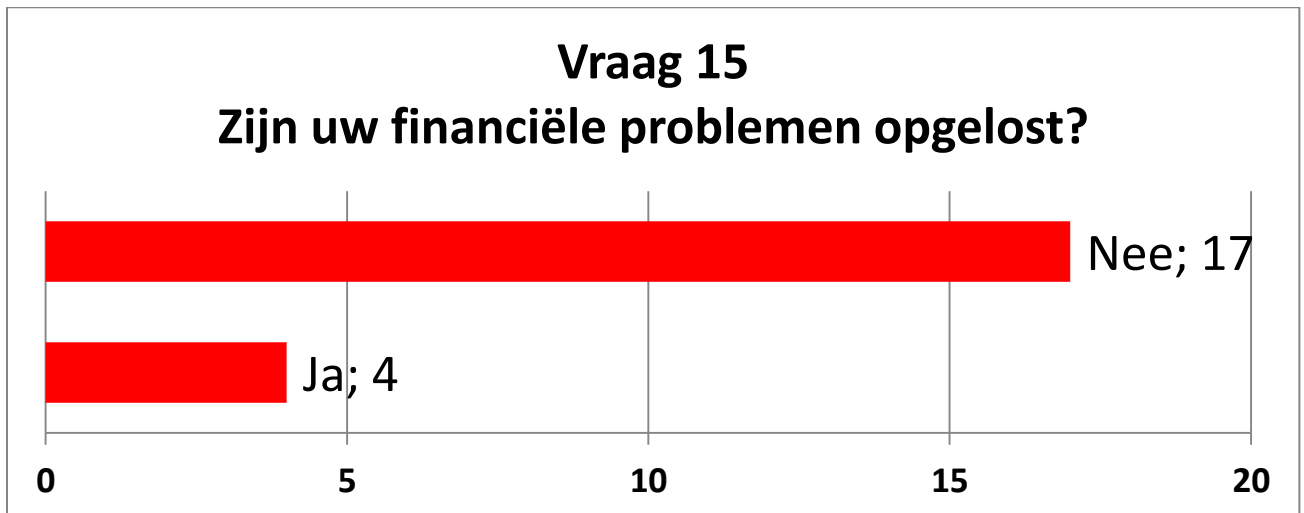
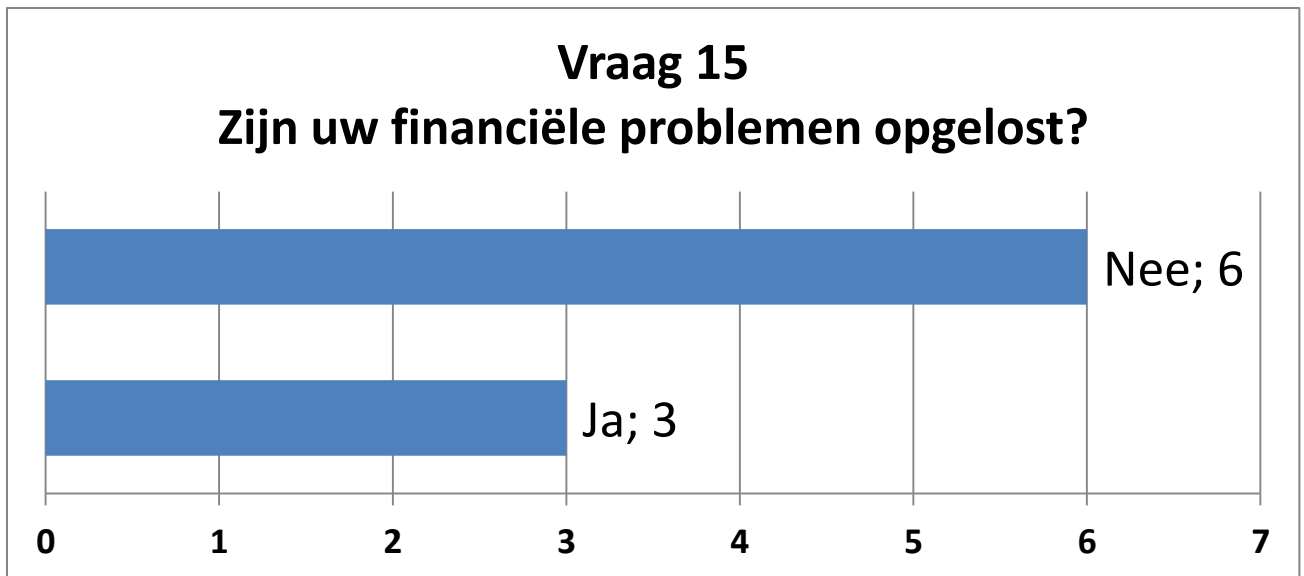
50 procent van de cliënten met een onvoltooid traject kan geen onprettig ervaring benoemen. Dit houdt in dat bij de helft de voortijdige beëindiging niets te maken heeft gehad met de hulpverlening van ISOFA. De onprettige herinneringen van de resterende 50 procent hebben te maken met de relatie en communicatie tussen de cliënt en vrijwilliger alsook het toepassen van de voorwaarden van de hulpverlening.



100 procent van de cliënten met een voltooid traject hebben iets aan de hulpverlening van ISOFA gehad. Dit geldt voor 67 procent van de cliënten met een onvoltooid traject.

*Conclusie*

80 procent van de cliënten heeft minimaal een beetje baat bij de hulpverlening van ISOFA gehad. De trajecten zijn, ondanks voltooid of onvoltooid, nuttig gebleken.

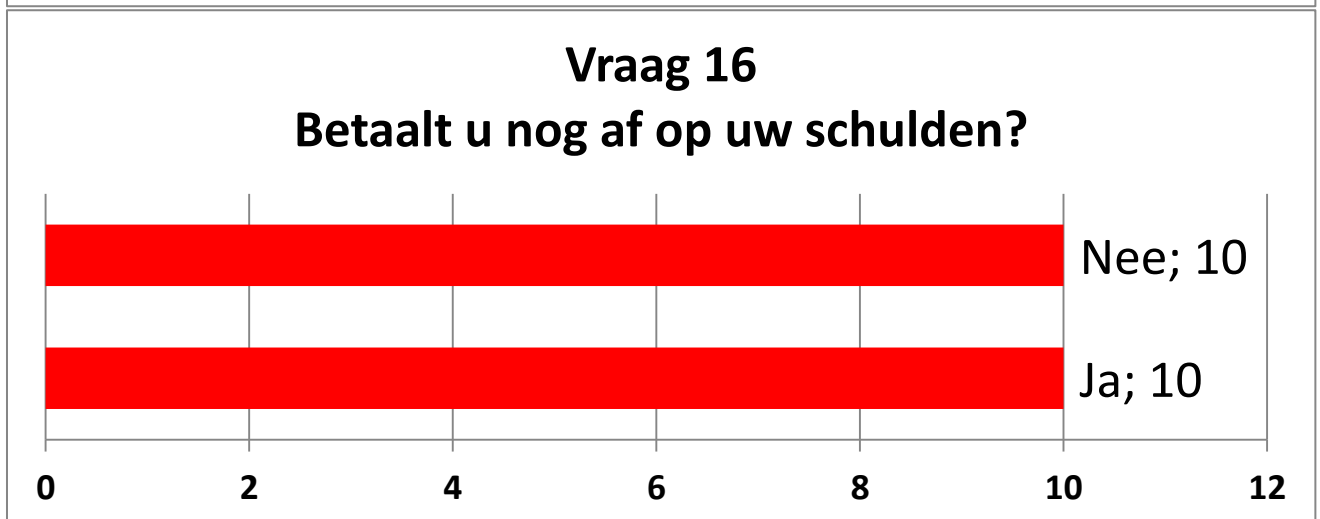
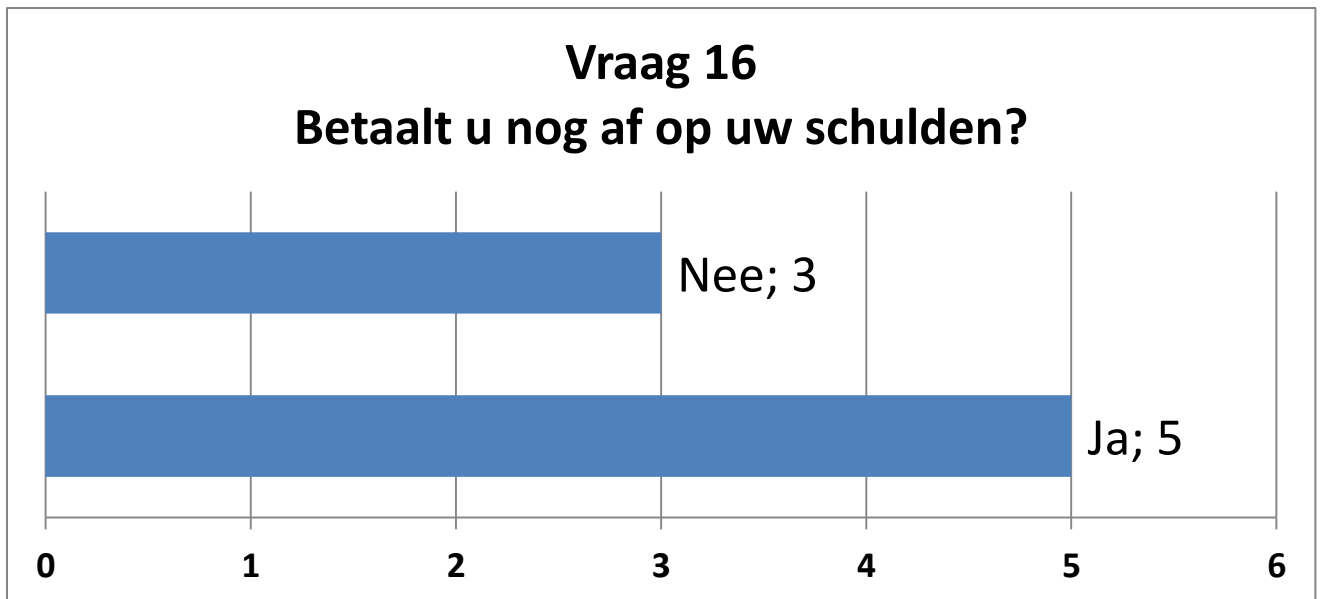


77 procent van de cliënten gaf aan dat hun financiële problemen nog niet zijn opgelost.  
Waarom zijn de financiële problemen niet/wel opgelost?

- Cliënten zitten in een schuldsaneringstraject of wachten hierop.
- Cliënten betalen af op hun schulden.
- Cliënten moeten eraan wennen om hetgeen wat ze van het hulpverleningstraject hebben geleerd toe te passen, namelijk omgaan met geld.
- Geen schulden meer doordat het geld momenteel wordt beheerd.
- Geen inkomen door problemen met verblijfsvergunning.
- Schuldenvrij nadat ik een positief besluit kreeg na indienen van een bezwaar. De schuld stond onterecht op mijn naam.
- Schuldenvrij door hulp van familie.
- Schuldenvrij doordat alle betalingstermijnen zijn voldaan.

**Conclusie**

Van de geholpen cliënten is 77 procent in de periode 2012-2014 (nog) niet in staat geweest om na het hulpverleningstraject hun financiële problemen op te lossen.



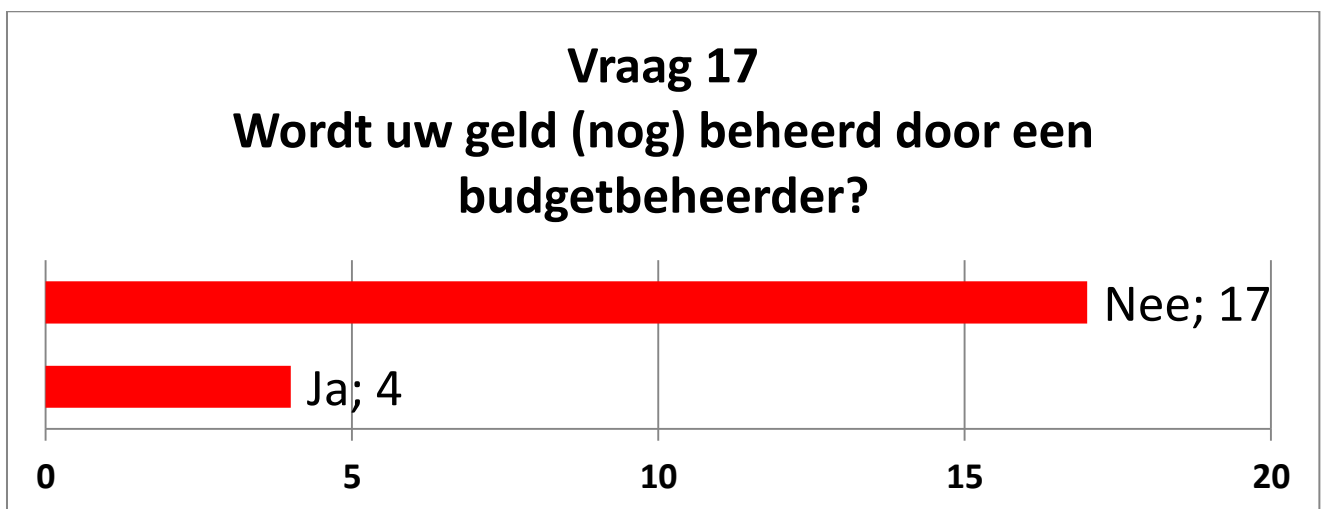
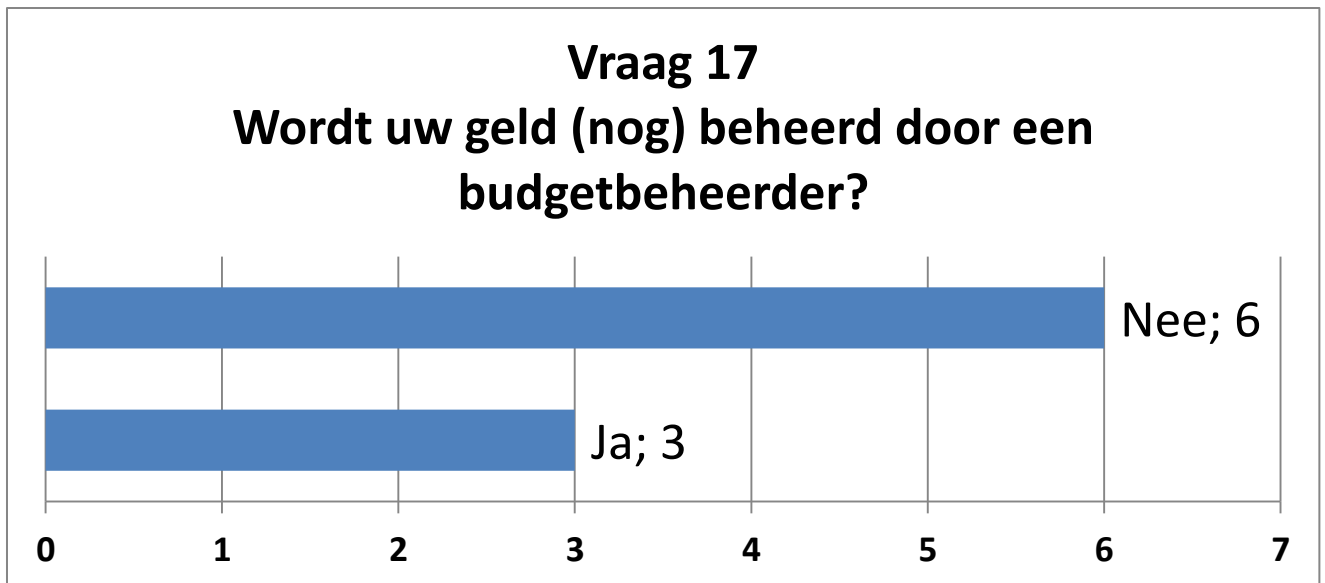
54 procent van de cliënten betaalt nog af op hun schulden. De 46 procent cliënten die niet bezig zijn met het afbetalen van schulden geven de volgende redenen:

- Door hun deelname aan een schuldsaneringstraject.
- Het nog niet hebben voldaan aan alle betalingstermijnen van getroffen betalingsregelingen.
- Door gebrek aan financiële ruimte.
- Alle schulden zijn afgelost.

*Conclusie*

Ondanks de hulp van vrijwilligers van ISOFA betaalt meer dan de helft van de cliënten nog af op schulden. Hieruit blijkt dat het aflossen van schulden veelal een zaak van lange adem is.





Van 23 procent van de cliënten wordt het geld beheerd door een budgetbeheerder. Bij al deze cliënten worden de kosten van het budgetbeheer vergoed door de gemeente Delft. Dit idee is niet bij henzelf opgekomen.

De cliënten waarvan het geld (nog) wordt beheerd door een budgetbeheerder, ervaren nog steeds financiële problemen. De redenen hiervan zijn:

- Wachten op deelname aan schuldsanering
- Door ziekte niet stabiel genoeg voor schuldsanering.
- Geen inkomen door het ontbreken van een verblijfsvergunning, dus is nog niet stabiel genoeg voor deelname aan de schuldsanering.

**Conclusie**

77 procent van de cliënten beheert hun geld zelf. Bij de overige 23 procent is sprake van instabiliteit en daarom is een budgetbeheerder ingeschakeld.



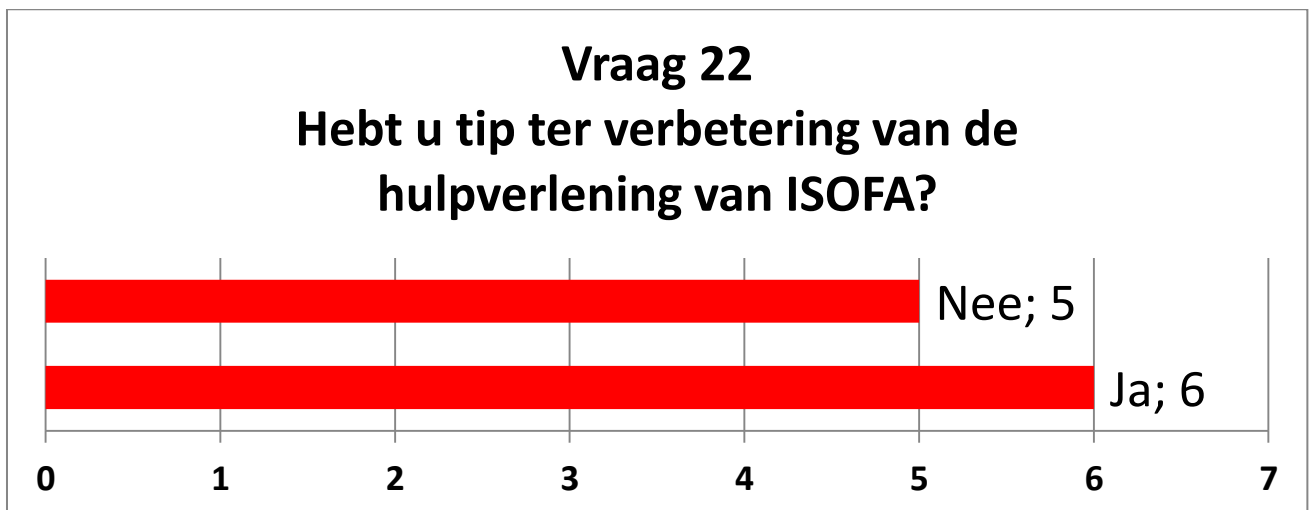
De redenen zijn:

- Het lukte mij niet om mij aan de afspraken te houden, omdat ik nog niet klaar was voor de hulp.
- Het lukte meneer niet zich aan de afspraken te houden.
- Mevrouw kon niet aan de voorwaarden voldoen.
- Wij dachten onze problemen zelf op te kunnen lossen.
- Er is geen contact meer opgenomen door de vrijwilliger en door mevrouw. Ze wilde anders geholpen worden.
- Niet akkoord met de voorwaarden.
- Meneer moest zich aan afspraken houden waar hij het niet mee eens was.
- Afgesloten doordat meneer niet meer te bereiken was per telefoon.
- Meer hulp nodig dan ISOFA kon bieden, door heftige problemen op psychosociaal vlak.
- Geen klik met vrijwilliger en van beide kanten geen contact meer opgenomen.

Degenen die de reden niet kunnen geven, zijn het vergeten. Deze cliënten gaven aan dat ze veel problemen op psychosociaal vlak hadden tijdens het traject.

#### *Conclusie*

Ongeveer de helft van de cliënten die het hulpverleningstraject voortijdig hebben afgebroken willen hun problemen graag op hun eigen manier oplossen. De andere helft lijkt niet in staat aan de voorwaarden van hulpverlening te voldoen; Door de problemen op psychosociaal vlak lijkt er weinig ruimte te zijn om het financiële probleem aan te pakken.



De volgende tips werden gegeven:

- Eerste contact en alleen aandacht voor de kennismaking met de vrijwilliger om zo eerder te signaleren dat de cliënt niet klaar is voor de hulp van ISOFA.
- Meer aandacht schenken aan het koppelen van vrijwilliger aan cliënt. Het liefst door mee te beslissen.
- Nazorg bieden door na het traject nog een paar keer langs te gaan.
- Tijdens het intakegesprek aangeven dat een ander persoon hulpverlener wordt tijdens het traject.
- Peilen tijdens het intakegesprek of de cliënt door een man of vrouw geholpen wil worden.
- Minder rigoureuus het hulpverleningstraject afsluiten door in eerste plaats meer begrip te tonen voor de reden van de cliënt van zijn handelen dat heeft geleid tot trajectafsluiting.

63 procent van het gehele geïnterviewde cliëntenaantal heeft geen tip voor ISOFA. Bij de cliënten met een voltooid traject is dit 88 procent en met een onvoltooid traject 45 procent. 86 procent van de cliënten die een tip geven zijn cliënten met een onvoltooid traject. De tips liggen vooral op contactueel-communicatief gebied die moeten leiden tot een betere relatie tussen de cliënt en vrijwilliger.

### *Conclusie*

De mensen met een voltooid traject blijken op één cliënt na niets te vinden mankeren aan de hulpverlening van ISOFA en hebben dus geen tips. Van de cliënten met een onvoltooid traject geeft iets meer dan de helft aan dat er vooral verbetering mogelijk is op gebied van contact en communicatie. De cliënten met een onvoltooid traject lijken daardoor minder tevreden te zijn met de hulpverlening van ISOFA dan cliënten met een voltooid traject. Zo lijkt er ook een verband te zijn tussen de tevredenheid en het uiteindelijke resultaat van de hulpverlening.

## Open vragen

Vijf van de tien vragen in de vragenlijst zijn open vragen. Het gaat om de volgende vijf vragen.

### Vraag 5: Wat lukte niet voordat u hulp kreeg van ISOFA?

Bij het stellen van vraag 5 vertelden de cliënten ruimschoots hun levensverhaal. Bij het analyseren van de resultaten van deze vraag, kwam naar boven dat iedereen naast een schuldenproblematiek ook een psychosociale problematiek met zich meedraagt. Van degenen bij wie het traject voortijdig beëindigd is, komt veelal naar voren dat die psychosociale problematiek dusdanig heftig was dat ze nog niet klaar waren voor het aanpakken van hun financiële probleem. Door de uniciteit van elk levensverhaal kan er geen ander feit uit worden gehaald. In het volgende hoofdstuk wordt het resultaat van deze vraag door de onderzoeker geïnterpreteerd.

#### *Conclusie*

Naast een financieel probleem is in alle gevallen ook sprake van een psychosociaal probleem. Op beide gebieden lukte het de cliënten niet om het hoofd boven water te houden voor zij hulp kregen van ISOFA.

### Vraag 10: Wat is gelukt in de periode dat u werd geholpen door een vrijwilliger van ISOFA?

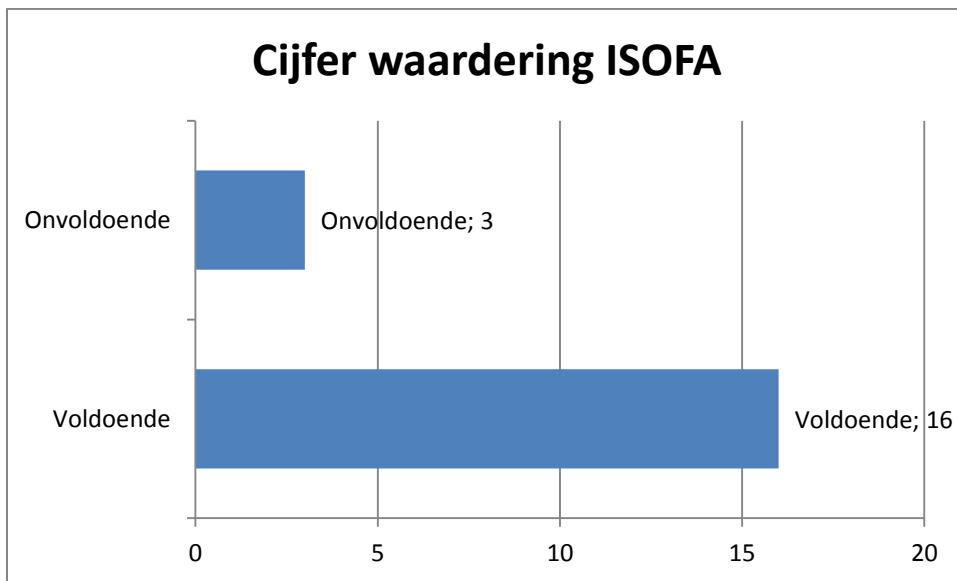
Op deze vraag antwoordden de meeste cliënten, die positief terugkijken op de hulp van ISOFA, dat zij meer rust hebben gekregen door de ondersteuning van de vrijwilliger bij het zetten van praktische stappen. Hierbij wordt veelal aangegeven dat het voorheen niet lukte om zelf over te gaan tot actie. Een steuntje in de rug van de vrijwilliger hielp hen om praktische stappen te zetten.

100 procent van de cliënten die een slecht of matig gevoel hebben bij hun hulpverleningstraject, geven aan dat er niets is gelukt in de tijd dat zij hulp kregen van ISOFA. Uit de gesprekken blijkt dat deze mensen hebben ervaren dat zij geen goed contact met de vrijwilliger konden opbouwen en daardoor beperkt openheid van zaken hebben gegeven aan de vrijwilliger in tegenstelling tot degenen die positief op hun traject terugkijken.

#### *Conclusie*

Op het moment dat de hulpverlening en het contact met de vrijwilliger voor cliënten niet goed voelt, slaagt een hulpverleningstraject niet. Gezegd kan worden dat een goed gevoel bij de hulpverlening en bij de vrijwilliger essentieel is om het traject te laten slagen.

Vraag 14: Met welk cijfer op de schaal 1-10 zou u de hulp ISOFA waarderen?



Staafigrafiek

In de grafiek is te zien dat de hulp van ISOFA erg wordt gewaardeerd. Dat betekent dat een ruim deel van de mensen waarvan het traject vroegtijdig beëindigd is, ook positief is over de hulp van ISOFA. Dit is ook al uit de resultaten van de gesloten vragen gebleken. Zelfs tachtig procent van de cliënten die een voldoende gaf, gaf een cijfer boven de 8. Hieronder wordt een meer specifieke weergave gegeven van de scores.

Cijfer	Aantal cliënten
1,0 – 1,5	0
1,5 – 2,5	1
2,5 – 3,5	0
3,5 – 4,5	0
4,5 – 5,5	2
5,5 – 6,5	0
6,5 – 7,5	2
7,5 – 8,5	4
8,5 – 10	10

*Conclusie*

De vier laagste cijfers zijn gegeven door cliënten die een slecht of matig gevoel hebben overgehouden aan de hulpverlening van ISOFA en de vrijwilliger. De cliënten die een goed gevoel bij de hulpverlening en de vrijwilliger hebben, geven allemaal een cijfer boven de 7, waarvan tien boven de 8,5. Geconcludeerd kan worden dat de kwaliteit van de hulpverlening, in de beleving van cliënten, zeer hoog is als het gevoel bij de hulpverlening en vrijwilliger goed is.

### Vraag 20: Om welke reden zou u in de toekomst wel/niet een beroep doen op ISOFA?

Allen die de hulp van ISOFA als positief hebben ervaren, geven aan dat ze in de toekomst zeker beroep op ISOFA willen doen als dat nodig is. Enkelen van de mensen waarvan het traject vroegtijdig is beëindigd, vroegen bij het stellen van deze vraag om de gegevens van ISOFA. Zij gaven aan de ondersteuning nog wel nodig te hebben.

#### *Conclusie*

- 57 procent van de cliënten met een voortijdig beëindigd traject geven aan nog ondersteuning nodig te hebben bij hun financiële probleem. De overige 43 procent denkt in de toekomst geen hulp van ISOFA nodig te hebben. Van de cliënten met een voltooid traject geeft 11 procent aan nog ondersteuning te behoeven. 100 procent geeft aan een beroep op ISOFA te doen mocht dat nodig zijn.
- De resultaten van deze vraag geven aan dat de hulpverlening van ISOFA goed bevallen is. Cliënten geven immers aan weer een beroep op ISOFA te doen zo nodig.

### Vraag 21: Om welke reden zou u de hulp van ISOFA aanbevelen/afraden aan mensen in uw omgeving?

Alle mensen die ervoor kiezen om zo nodig weer aan te kloppen bij ISOFA, zullen ISOFA aanbevelen aan andere mensen in hun omgeving. Daarnaast geven al deze mensen de hulpverlening van ISOFA een ruime voldoende.

De cliënten geven de volgende redenen waarom ze de hulp aan zullen raden aan mensen in hun omgeving:

- Je wordt bij ISOFA altijd geholpen. Zelfs al lukt het oplossen van de financiën niet, staat er een vrijwilliger klaar om je hart bij te luchten.
- ISOFA helpt en benadert mensen op een gelijkwaardige en oprecht behulpzame manier.
- Uitsluitend als de vrijwilliger een fijn persoon is, want alleen in dat geval voelt hulp fijn.
- Om de reden dat de cliënt zelf een goede ervaring bij ISOFA heeft gehad en een ander die hulp ook gunt.

De cliënten geven de volgende redenen waarom ze de hulp af zullen raden aan mensen in hun omgeving:

- De cliënt heeft een onprettige ervaring gehad tijdens het hulpverleningstraject met de vrijwilliger of de manier van hulpverlening.
- De hulp is niet goed bevallen doordat de hulp niet aansloot bij de wensen van de cliënt.

#### *Conclusie*

Cliënten zijn overwegend positief over de hulpverlening van ISOFA en verwachten dat een hulpverleningstraject een meerwaarde heeft voor de probleemoplossing van mensen in hun omgeving. Zij zullen ISOFA aanbevelen bij andere hulpvragers.

## 5. Interpretaties van resultaten en discussie

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op opvallende zaken die bij de resultaten naar voren zijn gekomen.

### Moeilijkheidsgraad wervingsproces

Aan het begin van hoofdstuk 4 is een tabel opgenomen die inzicht geeft in onder andere het wervingsproces van cliënten. Deze resultaten laten zien hoe moeilijk het is om contact met mensen te krijgen. Maar liefst 55 van de 93 mensen waren niet te bereiken. Van die 55 nummers bleken 21 nummers van mensen buiten gebruik te zijn. Dat is meer dan twintig procent van alle benaderde mensen. Het is een mogelijkheid dat er bij mensen met financiële problemen gemiddeld meer nummers worden afgesloten dan bij mensen zonder financiële problemen. Als een telefoonrekening vaak niet wordt betaald, wordt het telefoonnummer door de provider afgesloten. Wat ook goed kan zijn is dat mensen uit angst voor schuldeisers hun telefoonnummer veranderen.

Kijkend naar het deel van de mensen dat niet opnam, kan het waarschijnlijk zijn dat ook hier angst een reden is voor het niet aannemen van de telefoon. Een nummer dat zij niet herkennen zou zomaar een schuldeiser kunnen zijn, die iets van hen wil.

### Waardering hulpverlening ISOFA

Wat ook vaak terugkwam, is de positieve ervaring met de vrijwilliger. De meeste cliënten voelden de persoonsgerichte gelijkwaardige houding van de vrijwilliger. Hierdoor voelden ze zich een naam in plaats van een nummer.

Deze mensen lijken het verschil aan te voelen tussen hulpverlening bij professionele instanties en de vrijwilligershulp van ISOFA. Zo kunnen de vrijwilligers van ISOFA veel meer tijd investeren in de cliënten. Hierdoor is er meer ruimte voor het leveren van maatwerk. De manier van hulpverleners van ISOFA heeft hierdoor veel van de presentiemethode weg. De presentiemethode stelt de cliënt volledig centraal en stemt de hulpverlening af op de behoeften van de cliënt. Doordat ISOFA niet aan een stug protocol vastzit, is er veel vrijheid om de hulpverlening volledig af te stemmen op haar missie, namelijk mensen empoweren om uiteindelijk zelfredzaam te zijn. Dus als het ware helpen waar een helper nodig is en daarmee het stimuleren van het eigen kunnen van cliënten.

De presentiemethode kenmerkt zich tevens door de focus op de hulpverlener-cliënt-relatie. Voor ISOFA is deze manier van hulp verlenen ook erg van belang. Zij werkt namelijk vanuit een maatjesprincipe. Dit houdt in dat de vrijwilliger compleet gelijkwaardig is aan de cliënt. De vrijwilliger geeft dus geen orders vanuit hiërarchisch opzicht, maar gaat naast de cliënt staan vanuit het principe van naastenliefde. Verder zal de vrijwilliger van tijd tot tijd gepaste ondersteuning kunnen bieden zodat de cliënt ruimte krijgt om zelf stappen te ondernemen.



## Nog niet klaar voor hulp bij financiën

Tijdens de interviews met cliënten van wie het hulpverleningstraject voortijdig is beëindigd, werd bij 38 procent duidelijk dat zij destijds mentaal gezien nog helemaal niet klaar waren voor een hulpverleningstraject bij ISOFA. Vijf cliënten gaven zelf ook aan dat ze in hun hoofd te veel chaos ervoeren, waardoor aandacht voor de financiën niet haalbaar was. De ernst van hun psychosociale toestand was te groot om zich te kunnen richten op hun financiële probleem. De uitlokkende factor van het financiële probleem bleek bij hen hun psychosociale problematiek te zijn. Door alle problematiek is het voor de cliënten moeilijk geweest om de regie te behouden op alle leefgebieden. Door de psychosociale toestand, schoot het leefgebied financiën erbij in en zijn er financiële problemen ontstaan. Een financieel probleem ontstond bij de cliënten onder andere door het niet doorgeven van een wijziging bij de Belastingdienst of onkunde om met geld om te gaan. Door het psychosociale probleem is er geen ruimte in de hoofden van deze cliënten om een leertraject van ISOFA in te gaan. Het psychosociale probleem zit namelijk in de weg. Een hulpverleningstraject bij ISOFA zou in deze gevallen een kwestie zijn van ‘water naar de zee dragen’, omdat eerst het randprobleem in plaats van het kernprobleem op die wijze zou worden aangepakt. De volgende kernproblemen werden genoemd tijdens de interviews:

- Verslavingsprobleem en depressie partner.
- Beperkte sociale kring, depressieve gevoelens, overlast van en angst voor burens, angst om naar buiten te gaan.
- Posttraumatische stressstoornis, door meermalige verkrachtingen in het verleden.
- Moeite met verwerking overlijden moeder en moeilijkheden rondom alleenstaand moederschap.
- De ouders van de cliënt zijn op haar achttiende jaar gescheiden. Ook ging de zaak van haar vader failliet. Haar vader is toen naar het buitenland vertrokken en haar moeder naar Brabant. Hierdoor is de cliënt op straat komen te staan en een paar maanden dakloos geweest.

Bij sommige cliënten leek ook uit hun verhaal naar voren te komen dat zij destijds nog niet klaar waren voor de hulp van ISOFA, maar zij waren niet in staat dit expliciet te verwoorden.

Het viel bij deze gesprekken erg op dat mensen ondanks het voortijdig beëindigde traject erg positief waren over de hulpverlening van de vrijwilliger en ISOFA in het algemeen. Blijkbaar wordt het de vrijwilligers vaak niet verweten dat het traject voortijdig is beëindigd. Eén van de cliënten, die zelf in de hulpverlening werkt, kon haarfijn uitleggen wat zij miste in de hulpverlening van ISOFA. Ondanks haar prettige contact met de vrijwilliger, merkte zij gebrek aan signalering bij de vrijwilliger. Volgens haar zou het effectiever zijn geweest als de vrijwilliger of de coördinator ruimte in zou bouwen voor het verhaal van de cliënt tijdens de eerste gesprekken.

Dit zou het doel van één van de eerste gesprekken moeten zijn in plaats van het verhelderen van het financiële plaatje. Dit signaal kwam ook uit vijf andere gesprekken naar voren, zonder dat de cliënt dit zelf expliciet kon verwoorden.

Arjan Bolt schrijft in zijn boek "Het gezin centraal" (2006) dat een hulpverleningstraject een proces is dat bestaat uit verschillende fases. In de eerste fase staat de relatievorming tussen hulpverlener en cliënt centraal. Deze relatie vormt de basis van het uiteindelijke succes van het hulpverleningstraject. Lang & Van der Molen (2003) beaamt dit in zijn boek "Psychologische gespreksvoering". Hij zegt: "Het eerste doel van het eerste gesprek is een zodanige werkrelatie met de cliënt opbouwen, dat deze zich veilig genoeg voelt om zich te uiten." Pas in een latere fase wordt het probleem aangepakt.

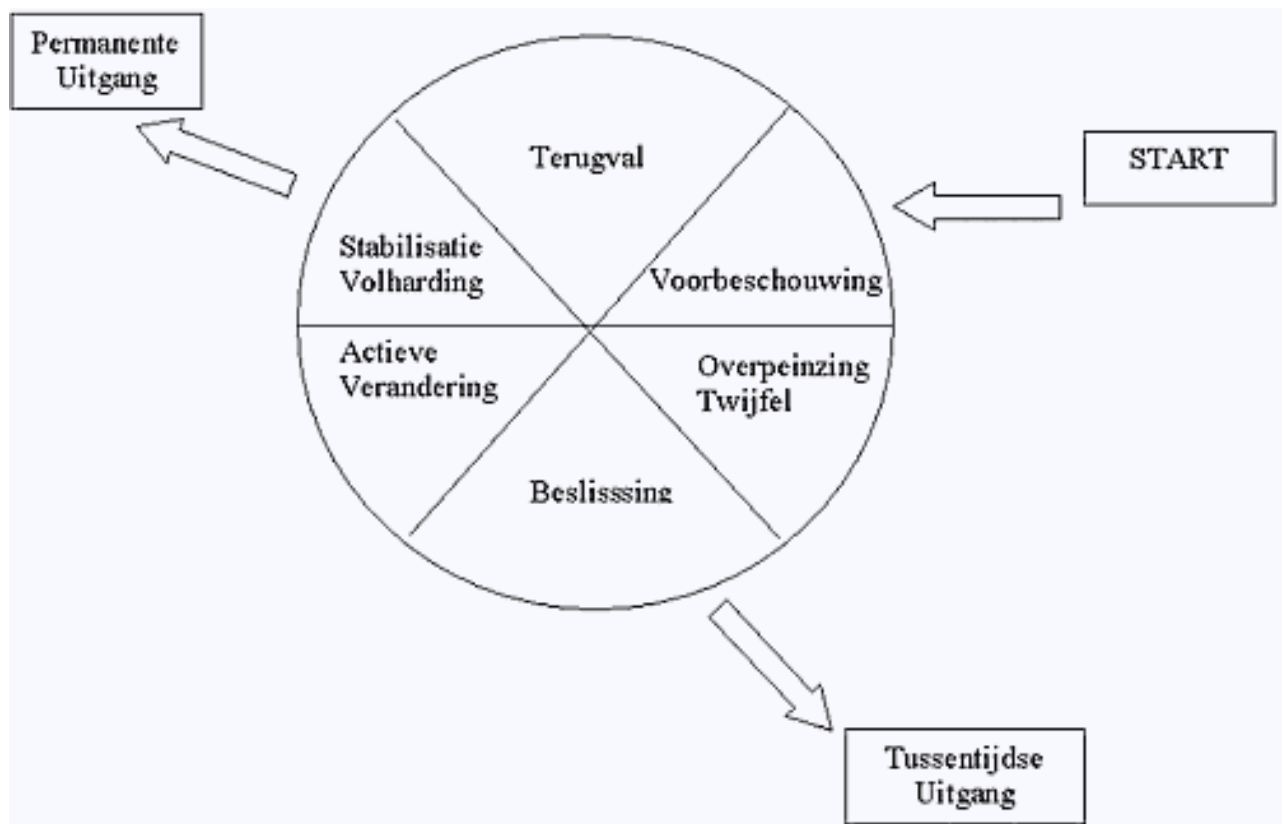
Als de bovenstaande theorie en het onderzoeksresultaat met de hulpverlening van ISOFA worden vergeleken valt een aantal zaken op. De eerste fase van de hulpverleningstrajecten wordt opgepakt door de coördinator van ISOFA. In het intakegesprek wordt het probleem van de cliënt verhelderd. Vervolgens zet de coördinator een vrijwilliger in om de cliënten verder te helpen. De coördinator heeft naar aanleiding van het intakegesprek doelen opgesteld die zij met de cliënt heeft besproken. Deze bespreekt de coördinator met de vrijwilliger die wordt ingezet om de betreffende cliënt te helpen. Zo gaat de vrijwilliger zich meestal direct bezig houden met de probleemoplossing. De vrijwilliger springt dus in, in een latere fase van het traject. Meestal ligt de focus in het eerste contact tussen vrijwilliger en cliënt dan niet op de relatie, maar op de actielijst die is opgesteld. Wat zou het effect zijn als de vrijwilliger de eerste keer of eerste twee keer gewoon alleen zou komen voor de kennismaking? Zou dit er ook niet voor kunnen zorgen dat de vrijwilliger zo de ruimte creëert om signalen te herkennen die aangeven dat de cliënt nog niet klaar is voor de hulp van ISOFA? Daarnaast kan zowel de vrijwilliger als de cliënt op die manier ontdekken of er een klik is, dus een basis om de hulpverlening voort te zetten met elkaar.

Er is wel een kanttekening waar rekening mee gehouden moet worden. Bij schuldhelpverlening is er vaak sprake van praktische zaken die snel moeten worden geregeld. In het geval van een crisis, zoals dreigende huisuitzetting of dreigende afsluiting van gas, water en licht, heeft de crisis prioriteit.

### *Motivatie*

Volgens psycholoog Jakob Rigter (2010) komt het voor dat cliënten door hulpverleners bestempeld worden als ongemotiveerd, omdat de cliënten geen doelgericht gedrag vertonen. Volgens Rigter hoeft dit niet altijd juist te zijn, al lijkt het een logische conclusie. Motivatie kent volgens hem meer mogelijkheden dan afwezig of aanwezig zijn. Het kan zijn dat cliënten wel gemotiveerd zijn, maar dit nog niet om kunnen zetten in daden. Hij geeft in zijn boek 'Psychologie voor de praktijk' een beschrijving van het stadiamodel van Prochaska en DiClemente. Zij hebben ontdekt dat motivatie tot gedragsverandering een proces is en zelden in één keer tot stand komt.

Om dit proces inzichtelijk te krijgen hebben Prochaska en DiClemente een stadiamodel ontwikkeld waarin de stadia van motivatie worden weergegeven. Hieronder is dit model te zien.



1. Voorbeschouwing: De persoon is zich niet bewust van het probleem.
2. Overpeinzing/twijfel: De persoon staat stil bij zijn gedrag, maar verandert hier nog niets aan.
3. Beslissing: De persoon maakt plannen met gedragsverandering als doel.
4. Actieve verandering: De persoon werkt actief aan gedragsverandering.
5. Stabilisatie/volharding: De persoon maakt zich het nieuwe gedrag steeds meer eigen. Dit is de laatste fase.
6. Terugval: De persoon kan terugvallen in oude gedragspatronen. Het lukt vaak niet om het nieuwe gedrag in één keer vol te houden.

Voor de hulpverlener is het van belang dat gekeken wordt naar het stadium waar de cliënt zich in bevindt. De hulp kan alleen succesvol zijn als de gebruikte werkwijze of methode aansluit bij dat betreffende stadium. Als de werkwijze niet aansluit, kan dit mislukking of weerstand in de hand werken, aldus Rigter.

In de gevoerde gesprekken met cliënten met een voortijdig beëindigd traject kwam meerdere malen naar voren dat zij niet aan de voorwaarden konden voldoen. Een aantal van hen hield zich niet aan de gemaakte afspraken, zoals het doen van huiswerk. Op basis daarvan werd het traject door ISOFA voortijdig beëindigd. Deze cliënten vertoonden dus geen doelgericht gedrag. Deze cliënten gaven wel aan dat ze geholpen wilden worden. Het kan dus zijn dat zij nog niet in het stadium van actieve verandering waren beland, maar nog in de fase van overpeinzing verkeerden waarin zij alleen nog maar stil stonden bij hun gedrag. Het traject had misschien wel succesvol kunnen worden als de vrijwilligers aansluiting zouden zoeken bij de motivatiefase van de cliënt.

#### Aansluiten bij de cliënt

Uit de resultaten kwam naar voren dat de cliënten die niets als prettig ervoeren tijdens hun hulpverleningstraject geen klik voelden met de vrijwilliger. Bij deze drie cliënten is het hulpverleningstraject voortijdig beëindigd. Blijkbaar is die relatie van essentieel belang voor het succes van een hulpverleningstraject. Twee van de cliënten die geen klik voelden met de vrijwilliger vertelden dat dit lag aan het feit dat de vrijwilliger niet van hetzelfde geslacht was. In verband met hun culturele achtergrond, zou het onbeleefd zijn om dit uit hunzelf aan te kaarten. Ze hadden graag gewild dat deze vraag bij het intakegesprek was gesteld. Beide vrouwen gaven aan dat ze erg behoefte hadden aan een luisterend oor, maar dat ze het niet prettig vonden om hun hart bij een man te luchten. Door deze cultuurbarrière kon de vrijwilliger niet goed aansluiten bij de cliënt.

## 6. Conclusies

Op basis van de resultaten, die voortgekomen zijn uit de interviews, zijn de volgende conclusies getrokken per vraag uit de vragenlijst:

### *Nooit contact opgenomen met ISOFA*

23 procent van de cliënten heeft, na doorverwijzing van een instantie, nooit zelf contact opgenomen met ISOFA. De doorverwijzing naar ISOFA bleef bij een enkele cliënt niet hangen in het geheugen.

Van de zeven cliënten die geen contact hebben opgenomen met ISOFA (23 procent) denkt de helft het probleem zelf wel op te kunnen lossen. Bij doorverwijzing door een hulpverlener blijkt het dus maar de vraag te zijn of de cliënt ook deze richting op wil. Bij de andere helft lijkt de hulpverlening niet als hun uitkomst, zij zoeken tegelijkertijd naar een alternatief. Echter zeggen deze cliënten dat het accepteren van de hulp van ISOFA niet als een drempel zou voelen. Ondanks een doorverwijzing van een hulpverlener geeft 10 procent van de cliënten de voorkeur aan een andere oplossing dan het accepteren van de hulp van ISOFA. Zij willen proberen hun problemen zelf op te lossen of hebben elders hulp gevonden.

### *Herinnering aan de hulp en vrijwilliger*

91 procent van de cliënten kan zich de hulpverlening van ISOFA herinneren. Dit laat blijken dat de hulpverlening van ISOFA indruk heeft gemaakt op de cliënten. De herinnering aan de vrijwilliger is bij 89 procent van de cliënten blijven hangen. Op een groot deel van de cliënten heeft de vrijwilliger indruk gemaakt.

### *Gevoel bij de hulp en vrijwilliger*

Over het geheel gezien is het gevoel bij 90 procent van de cliënten bij de hulpverlening matig tot goed. 10 procent van de cliënten heeft een slecht gevoel aan het hulpverleningstraject bij ISOFA overgehouden. Hieruit kan opgemaakt worden dat de kwaliteit van de hulpverlening goed is.

79 procent van de gehele cliëntengroep heeft een goed gevoel bij de vrijwilliger. Blijkbaar werkt de koppeling van hulpverlener en cliënt in een hulpverleningscontext. De overige 21 procent heeft een matig of slecht gevoel bij de vrijwilliger, de oorzaak lijkt vooral op intermenselijk vlak te liggen (moeizame communicatie).

Op het moment dat de hulpverlening en het contact met de vrijwilliger voor cliënten niet goed voelt, slaagt een hulpverleningstraject niet. Gezegd kan worden dat een goed gevoel bij de hulpverlening en bij de vrijwilliger essentieel is om het traject te laten slagen.

### *Ervaringen bij de hulp en vrijwilliger*

De prettige ervaringen van cliënten zijn in de meeste gevallen onlosmakelijk verbonden met de relatie tot de vrijwilliger. Driekwart van de cliënten met een onvoltooid traject kan prettige ervaringen benoemen van hun traject bij ISOFA ondanks de voortijdige beëindiging van de hulpverlening.

50 procent van de cliënten met een onvoltooid traject kan geen onprettig ervaring benoemen. Dit houdt in dat bij de helft de voortijdige beëindiging niets te maken heeft gehad met de hulpverlening van ISOFA. De onprettige herinneringen van de resterende 50 procent hebben te maken met de relatie en communicatie tussen de cliënt en vrijwilliger alsook het toepassen van de voorwaarden van de hulpverlening.

### *Resultaten van de hulpverlening*

80 procent van de cliënten heeft minimaal een beetje baat bij de hulpverlening van ISOFA gehad. De trajecten zijn, ondanks voltooid of onvoltooid, nuttig gebleken. Van de geholpen cliënten is 77 procent in de periode 2012-2014 (nog) niet in staat geweest om na het hulpverleningstraject hun financiële problemen op te lossen. Ondanks de hulp van vrijwilligers van ISOFA betaalt meer dan de helft van de cliënten nog af op schulden. Hieruit blijkt dat het aflossen van schulden veelal een zaak van lange adem is.

### *Financieel beheer*

77 procent van de cliënten beheert hun geld zelf. Bij de overige 23 procent is sprake van instabiliteit en daarom is een budgetbeheerder ingeschakeld.

### *Redenen voortijdige beëindiging hulpverlening*

Ongeveer de helft van de cliënten die het hulpverleningstraject voortijdig hebben afgebroken willen hun problemen graag op hun eigen manier oplossen. De andere helft lijkt niet in staat aan de voorwaarden van hulpverlening te voldoen; Door de problemen op psychosociaal vlak lijkt er weinig ruimte te zijn om het financiële probleem aan te pakken. Naast een financieel probleem is in alle gevallen ook sprake van een psychosociaal probleem. Op beide gebieden lukte het de cliënten niet om het hoofd boven water te houden voor zij hulp kregen van ISOFA.

### *Waardering hulpverlening ISOFA*

De cliënten hebben de hulpverlening van ISOFA beoordeeld met een cijfer. De vier laagste cijfers zijn gegeven door cliënten die een slecht of matig gevoel hebben overgehouden aan de hulpverlening van ISOFA en aan de vrijwilliger; de communicatie verliep niet goed. De cliënten die een goed gevoel bij de hulpverlening en de vrijwilliger hebben, geven allemaal een cijfer boven de 7, waarvan tien boven de 8,5. Geconcludeerd kan worden dat de kwaliteit van de hulpverlening, in de beleving van cliënten, zeer hoog is als het gevoel bij de hulpverlening en vrijwilliger goed is.

Ruim de helft (57 procent) van de cliënten met een voortijdig beëindigd traject geven aan nog ondersteuning nodig te hebben. De overige 43 procent geeft aan in de toekomst geen beroep op ISOFA te doen. Van de cliënten met een voltooid traject geeft 11 procent aan nog ondersteuning te behoeven. 100 procent van de cliënten met een voltooid traject geven aan in de toekomst zeker een beroep op ISOFA te doen, indien nodig.

De resultaten van deze vraag geven aan dat de hulpverlening van ISOFA goed bevallen is, vooral bij de cliënten met een voltooid traject. Deze cliënten geven immers aan weer een beroep op ISOFA te doen zo nodig.

De mensen met een voltooid traject blijken op één cliënt na niets te vinden mankeren aan de hulpverlening van ISOFA en hebben dus geen tips. Van de cliënten met een onvoltooid traject geeft iets meer dan de helft aan dat er vooral verbetering mogelijk is op gebied van contact en communicatie. De cliënten met een onvoltooid traject lijken daardoor minder tevreden te zijn met de hulpverlening van ISOFA dan cliënten met een voltooid traject. Zo lijkt er ook een verband te zijn tussen de tevredenheid en het uiteindelijke resultaat van de hulpverlening.

Cliënten zijn positief over de hulpverlening van ISOFA en verwachten dat een hulpverleningstraject een meerwaarde heeft voor de probleemoplossing van mensen in hun omgeving. Zij zullen ISOFA aanbevelen bij andere hulpvragers.

### **Zijn de doelstellingen van dit onderzoek bereikt?**

Aan het begin van het onderzoek zijn zes doelstellingen geformuleerd. Per doelstelling wordt hieronder aangegeven of deze is behaald.

1. Het onderzoeken en beschrijven van de cliënttevredenheid van ISOFA-clieënten die zich in 2012 en 2013 hebben aangemeld.

Voor het behalen van deze doelstelling zijn dertig gesprekken gevoerd met cliënten die zich in 2012 en 2013 hebben aangemeld. In de dertig interviews is de tevredenheid ten opzichte van de hulpverlener en hulpverlening van ISOFA uitgevraagd. Duidelijk is geworden dat een 79 procent van de cliënten een goed gevoel over heeft gehouden aan de vrijwilliger en 90 procent een matig tot goed gevoel bij de hulpverlening van ISOFA. Daarnaast geeft 79 procent van de cliënten de hulpverlening van ISOFA een voldoende, waarvan 52 procent hoger dan een afgeronde 9 of 10.

2. Het onderzoeken en rapporteren van de oorzaken en motivatie van cliënten die hun hulpverleningstraject niet voltooien.

Om deze doelstelling te behalen zijn dertig interviews gedaan, waarvan 21 cliënten het hulpverleningstraject niet hebben voltooid. Deze gesprekken zijn gevoerd met behulp van een vragenlijst met 23 vragen. Met behulp van deze vragen en het inzetten van gesprekstechnieken, zoals doorvragen en open vragen stellen, is getracht de redenen te achterhalen van de voortijdige beëindiging van de hulpverleningstrajecten. Hieruit kwam naar voren dat de helft van deze cliënten die voortijdig het hulpverleningstraject hebben beëindigd hun problemen graag zelf op wilden lossen en de andere helft van de cliënten niet in staat was om aan de voorwaarden van de hulpverlening te voldoen. Deze cliënten gaven aan te worstelen met psychosociale problemen, waardoor er geen ruimte was om met hun financiële problemen aan de slag te gaan.

3. Het ontwikkelen van een categorisering van oorzaken/redenen voor beëindigen van een hulpverleningstraject door de cliënt.

De redenen en oorzaken voor het beëindigen van een hulpverleningstraject door de cliënt zijn uitgevraagd tijdens de gesprekken, indien dit bij de cliënt van toepassing was. Globaal zijn de volgende vier oorzaken te herkennen: Psychosociale problematiek, cliënten dachten hun problemen zelf op te kunnen lossen, cliënten wilden de voorwaarden van ISOFA niet accepteren en geen goed contact met de vrijwilliger.

4. Aanbevelingen formuleren voor optimalisatie van schuldhulpverlening in algemene zin. Er zijn in dit rapport niet direct aanbevelingen gedaan voor optimalisatie van schuldhulpverlening in algemene zin. De aanbevelingen zijn mogelijk waardevol voor andere vrijwilligersorganisaties die hulp bij financiën bieden.

5. Aanbevelingen formuleren voor verdere optimalisatie van de hulpverlening van ISOFA. In het volgende hoofdstuk 'aanbevelingen' worden aanbevelingen gedaan aan ISOFA voor verdere optimalisatie van de hulpverlening. Deze zijn gebaseerd op de verkregen resultaten uit de gesprekken met de cliënten.

6. Aanbevelingen formuleren voor een alternatieve aanpak van hulpvragers met motivatieproblemen.

In hoofdstuk 5 is het motivatiemodel van Prochaska en DiClemente aangehaald om inzicht te geven in de weg naar gedragsverandering van, in dit geval, cliënten. Daar staat beschreven dat het van belang is de hulpverlener zijn werkwijze aansluit bij de motivatiefase van de cliënt. In het volgende hoofdstuk wordt een passende aanbeveling gedaan om de vrijwilligers hierin toe te kunnen rusten.



## 7. Aanbevelingen

Aan de hand van de resultaten zal in dit hoofdstuk antwoord worden gegeven op de centrale vraag “Wat kan ISOFA veranderen aan haar hulpverlening om het aantal voortijdig beëindigde hulpverleningstrajecten te verminderen?”

De volgende aanbevelingen kunnen ISOFA helpen om het aantal voortijdig beëindigde hulpverleningstrajecten mogelijk te verminderen:

- ISOFA zou de intakefase uit kunnen breiden met een psychosociale intake, zodat er ruimte wordt gecreëerd voor vroegsignalering. Zo kan iemand die nog niet klaar is voor de hulp eerder door worden verwezen naar een organisatie waar het kernprobleem wordt aangepakt.

- Het kan ook zijn dat de coördinator niet direct signaleert dat een cliënt niet klaar is voor de hulp van ISOFA. Dan is de vrijwilliger de enige die dat kan doen. ISOFA kan een cursus vroegsignalering aanbieden aan haar vrijwilligers om zoveel mogelijk inzicht bij hen te kweken om sneller signalen bij cliënten op te kunnen pikken.

- ISOFA kan een informatieavond organiseren waarin een professionele hulpverlener de vrijwilligers middelen aanreikt om de fase van motivatie bij de cliënten te herkennen en hier op een passende manier bij aan te sluiten.

- Vanaf het moment dat de vrijwilliger een traject met een cliënt start, kunnen zij het beste starten met het opbouwen van de relatie door een kennismakingsgesprek, tenzij er sprake is van een crisis die moet worden opgelost. Het is na het oplossen van de crisis wel raadzaam om alsnog ruimte te maken voor de kennismaking.

- De coördinator zou in het intakegesprek duidelijk kunnen vragen of de cliënt een voorkeur heeft voor een mannelijke of vrouwelijke vrijwilliger. Zo wordt rekening gehouden met culturele verschillen.

## Referenties

Beek, van, S. (2014). Eigen schuld. Te arm voor schuldhulpverlening. *De Groene Amsterdammer*, 19,12-15

Bolt, A. (2006). *Het gezin centraal*. Amsterdam: SWP

Lang, G. & Molen, van der, H.T. (2008). *Psychologische gespreksvoering. Een basis voor hulpverlening*. Amsterdam: Uitgeverij Boom

Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. (2013). *Jaarverslag 2012 Kwaliteit & innovatie*. Verkregen op 18 mei 2014, op <http://www.nvvk.eu/images/pdfs/Jaarverslag%20NVVK%202012.pdf>

Rigter, J. (2010). *Psychologie voor de praktijk*. Bussum: Uitgeverij Coutinho

## Bijlage A Vragenlijst klanttevredenheid ISOFA

Bij iedere vraag is ruimte geboden voor het geven/opnemen van een nadere toelichting.

1. Hebt u in het verleden een intakegesprek gevoerd met een hulpverlener van ISOFA?
  - Ja (ga door naar vraag 5)
  - Nee (ga door naar vraag 2)
  
2. Kunt u de reden hiervan benoemen?
  - Ja (ga door naar vraag 3)
  - Nee (ga door naar vraag 15)
  
3. In welke categorie valt deze reden?
  - Overtuiging geen hulp nodig (ga door naar vraag 5)
  - Drempel zelf contact leggen met ISOFA (ga door naar vraag 4)
  - Anders (ga door naar vraag 5)
  
4. Wat is de reden dat u geen contact op hebt genomen met ISOFA?
  - Spanning
  - Geen belang
  - Geen zin
  - Anders
  
5. Wat lukte niet voordat u hulp kreeg van ISOFA?
  
  
6. Hoeveel kunt u nog van uw hulpverleningstraject bij ISOFA herinneren?
  - Veel
  - Beetje
  - Niets
  
7. Wat is uw eerste gevoel als u terugdenkt aan de hulpverlening van ISOFA?
  - Goed
  - Matig
  - Slecht

8. Kunt u zich nog iets van de vrijwilliger herinneren?
- Ja
  - Beetje
  - Nee
9. Wat voor een gevoel kreeg u bij het contact met de vrijwilliger?
- Goed
  - Matig
  - Slecht
10. Wat is gelukt in de periode dat u werd geholpen door een vrijwilliger van ISOFA?
11. Kunt u ervaringen noemen van uw hulpverleningstraject bij ISOFA waar u zich prettig bij hebt gevoeld?
- Ja
  - Nee
12. Kunt u ervaringen noemen van uw hulpverleningstraject bij ISOFA waar u zich onprettig bij hebt gevoeld?
- Ja
  - Nee
13. Hebt u iets aan de hulpverlening van ISOFA gehad?
- Ja
  - Beetje
  - Nee
14. Met welk cijfer op de schaal 1-10 zou u de hulp van ISOFA waarderen
15. Zijn uw financiële problemen opgelost?
- Ja
  - Nee

16. Betaalt u nog af op uw schulden?

- Ja
- Nee

17. Wordt uw geld (nog) beheerd door een budgetbeheerder?

- Ja
- Nee

18. Kunt u de reden noemen hoe het komt dat u het hulpverleningstraject voortijdig hebt beëindigd?

- Ja (ga door naar vraag 13)
- Nee (ga door naar vraag 14)

19. In welke categorie valt deze reden?

- Contact met vrijwilliger
- Moeilijkheidsgraad
- Manier van hulpverleners ISOFA
- Geen hulp meer nodig
- Anders

20. Om welke reden zou u in de toekomst wel/niet een beroep doen op ISOFA?

21. Om welke reden zou u de hulp van ISOFA aanbevelen/afraden aan mensen in uw omgeving?

22. Hebt u tips ter verbetering van de hulpverlening van ISOFA?

- Ja
- Nee

23. In welke categorie valt uw tip?

- Contact met vrijwilliger
- Toegankelijkheid
- Manier van hulpverleners ISOFA
- Anders