

Handboek voor AdministratieMaatjes

Versie januari 2026





Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven

Voorwoord

Voor je ligt het “Handboek voor AdministratieMaatjes”. Het is bedoeld om jou als AdministratieMaatje te voorzien van informatie en inspiratie, zodat je je vrijwilligerswerk op een prettige en zinvolle manier kunt doen en je inwoners op een goede manier kunt ondersteunen en begeleiden.

Het krijgen en behouden van overzicht in de persoonlijke administratie en financiën is voor veel inwoners een hele klus. Hoe langer de papieren blijven liggen, des te moeilijker het is om (weer) de stap te zetten om eraan te beginnen. We horen vaak “Ik zie er als een berg tegenop” en “Ik zie door de bomen het bos niet meer”. Inwoners raken het overzicht kwijt, met het risico dat rekeningen niet meer worden betaald of belangrijke papieren niet meer gevonden worden. Hierdoor kan men in een neerwaartse spiraal terechtkomen. Post wordt soms vermeden (de brievenbus wordt niet meer leeggehaald) met alle gevolgen van dien. Niet zelden ontwikkelen inwoners hierdoor (meer) psychische klachten (angst, onmacht, moedeloosheid) met als mogelijk gevolg schulden en armoede.

Eerder onderzoek toont daarbij ook nog eens aan dat een *gevolg* van schulden en armoede is dat inwoners minder in staat zijn om hun problemen *aan te pakken*. Alle energie en aandacht richt zich op het probleem en de korte termijn (overleving) in plaats van op de oplossing en de lange termijn.

Als het om armoede en schulden gaat, nemen wij dit mee in ons handelingsrepertoire op basis van inzichten die verrijkt zijn door de visie van Tim 'S Jongers. Onze organisatiefilosofie draait om vertrouwen.

Wat wij (h)erkennen:

- Armoede ligt vaak aan de basis van hulp- en ondersteuningsvragen.
- Er is een sterke samenhang tussen armoede, eenzaamheid en sociale uitsluiting.
- Armoede kan bijdragen aan lichamelijke en geestelijke stress.

AdministratieMaatjes dragen bij aan het herstel van (zelf)vertrouwen en het verminderen van stress die voortkomt uit het leven in armoede. Inwoners krijgen dankzij een AdministratieMaatje weer grip op hun administratie en financiën, doordat ze beter geïnformeerd zijn, andere keuzes maken en zelf weer verantwoordelijkheid kunnen en durven nemen. Natuurlijk is het resultaat altijd afhankelijk van de mogelijkheden en vaardigheden van de inwoner.

Een Maatje is in de eerste plaats een belangrijke steun in de rug. Iemand die er op gezette tijden voor de inwoner is, met een nuchtere blik meekijkt en mee aanpakt, zodat de inwoner weer uit de negatieve spiraal komt. Daarnaast probeert een Maatje ook voor de langere termijn iets in gang te zetten, waardoor iemand ook in de toekomst uit de financiële problemen kan blijven. Hoe? Door samen te ontdekken wat voor de inwoner het beste werkt om het overzicht te kunnen bewaren.

Het uitgangspunt van de Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (VHE) is: waar heeft iemand op dat moment behoefte aan? Eerst de inwoner, daarna de (hulp)vraag. Centraal daarin staat: 'Wat heb je nú nodig?', want iedereen is uniek – en daarmee is dus ook iedere hulpvraag uniek. Voor de motivatie van de inwoner, de aanpak en de werkwijze gelden hetzelfde.

De oplossingen die iemand zelf voor zijn eigen situatie bedenkt, werken het beste. Maatjes hebben een belangrijke rol bij het (her-)ontdekken van die oplossingen. Dit maakt dit vrijwilligerswerk een leuke, zinvolle en soms ook uitdagende klus.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	4
Hoofdstuk 1: Achtergrond	5
Voor wie?	5
Welke vragen?	6
Wat komt er nog meer bij kijken?	7
Hoofdstuk 2: Functieprofielen	8
Functieprofiel van een AdministratieMaatje	8
Functieprofiel van de projectcoördinator	9
Hoofdstuk 3: Aan de slag	10
Vooraf	10
Elkaar leren kennen, vertrouwen winnen en grenzen afbakenen	10
Vervolgafspraken: plannen maken en bijstellen	11
Hoofdstuk 4: Welke onderdelen kunnen in je vrijwilligerswerk van toepassing zijn?	13
Werken met de map met tabbladen van het Nibud	13
Budgetteren	14
Schuldenoverzicht	15
Afsluiten	15
Hoofdstuk 5: Schulden	17
Rolverdeling bij schulden	17
De verschillende trajecten	17
Minnelijk traject	17
Wettelijk traject	18
Schuldenbewind	18
Hoofdstuk 6: Werkplaats Financiën	20
Locaties	20
Maatjesprojecten versus Werkplaats Financiën	20
Hoofdstuk 7: Vuistregels voor het Maatje	22

Hoofdstuk 1: Achtergrond

Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (verder: VHE) is een door de gemeente Eindhoven gesubsidieerde stichting die al meer dan vijftig jaar vrijwillige hulp organiseert. Onder VHE vallen Maatje040, de Werkplaats Financiën, Fietsschool040 en Taalpunt040. Ruim 800 vrijwilligers bieden ondersteuning aan Eindhovenaren op het gebied van zorg en welzijn. De geboden hulp is, waar mogelijk, gericht op het herontdekken van de eigen kracht van de inwoner.

In 2007 is de VHE gestart met het Klapperproject. Later is de naam van het project gewijzigd naar AdministratieMaatjes. Vanaf 2023 vallen alle Maatjesprojecten onder Maatje040.

De ondersteuning van een AdministratieMaatje bestaat in grote lijnen uit:

- Opzetten, uitzoeken en/of ordenen van de administratie;
- Inzicht krijgen in het eigen budget (inkomsten en uitgaven), inclusief ondersteunen bij het aanvragen van inkomensondersteunende maatregelen;
- Inventariseren van eventuele schulden en, indien gewenst, verwijzen naar schulddienstverlening.

Jaarlijks worden er meer dan 300 inwoners geholpen door ruim 100 AdministratieMaatjes.

Voor wie?

Het grootste deel van de inwoners die we ondersteunen, moet leven van een laag inkomen. Een aanzienlijk deel van hen heeft ook te maken met betalingsachterstanden en schulden. Het gaat hier om inwoners met diverse achtergronden. Vaak ervaren ze meerdere problemen tegelijk. Bijvoorbeeld problemen op psychisch vlak, opvoedingsproblemen én financiële problemen. We zien ook veel inwoners die door ouderdom of ziekte problemen krijgen met de administratie. Daarnaast zien we veel inwoners die door het wijzigen van hun levenssituatie en/of omstandigheden moeite hebben met hun administratie. Denk hierbij aan het beëindigen van bewindvoering, overlijden van een partner die altijd de administratie deed, of een echtscheiding.

We kunnen niet iedereen helpen met een AdministratieMaatje van VHE. Als bij een aanvraag twijfel bestaat of een Maatje passend is (denk bijvoorbeeld aan dementie, een verstandelijke beperking, of verslaving) wordt dit altijd eerst besproken met de verwijzer. Inwoners moeten verder gemotiveerd zijn en afspraken nakomen. Uiteraard staat veiligheid voorop en moet de thuissituatie van een inwoner veilig zijn voor een Maatje.

Wanneer een verwijzer (bijvoorbeeld een generalist van WJ Eindhoven) de aanvraag heeft gedaan, ligt de regierol altijd bij die verwijzer. Als er meerdere hulpvragen zijn en er meerdere professionals actief zijn, heeft de betrokken generalist hierin ook de regie. Over de rol- en taakverdeling tussen professional(s) en het Maatje worden heldere afspraken gemaakt. Uitgangspunt is dat het Maatje een ondersteunende rol heeft. De professional is en blijft verantwoordelijk voor het traject. Deze taakverdeling hoeft niet letterlijk op papier te staan, maar het streven is wel dat hier duidelijke mondelinge afspraken over gemaakt zijn. Dit alles om ervoor te zorgen dat een Maatje een zinvolle bijdrage kan leveren en niet vastloopt op de bijkomende problemen. Zodra het Maatje constateert dat er meer problemen zijn, probeert hij deze niet zelf op te lossen, maar koppelt dit terug naar de coördinatoren.

Wanneer de aanvraag door een andere professional is gedaan, heeft die de regierol en geldt verder dezelfde werkwijze. Wanneer de aanvraag niet door een professional is gedaan, dan worden afspraken gemaakt tussen Maatje, inwoner en coördinator.

VHE streeft altijd naar een goede samenwerking met andere (professionele) hulpverleningsinstanties, zodat Maatjes goed hun werk kunnen doen. Wanneer je als Maatje problemen ondervindt die jouw ondersteuning in de weg staan, bespreek dit dan met je coördinator (bijvoorbeeld afspraken niet nakomen, onbekende verslavingsproblematiek)

Welke vragen?

Voor wat voor hulp worden AdministratieMaatjes ingezet? Vaak voor één of meerdere van onderstaande vragen. AdministratieMaatjes kunnen overigens zelf aangeven waar hun interesse ligt en op wat voor soort vragen ze ingezet willen worden.

- *Ik wil leren hoe ik orde in mijn (achterstallige) administratie kan krijgen en houden;*
- *Ik wil leren welke documenten ik (hoe lang) moet bewaren en welke ik kan weggooien;*
- *Ik wil leren hoe ik een overzicht kan maken van mijn inkomsten en uitgaven;*
- *Ik wil leren hoe ik een overzicht kan maken van betalingsachterstanden/schulden;*
- *Ik wil dat er iemand met mij meedenkt over mijn prioriteiten in mijn budget en helpt inventariseren welke acties er ondernomen moeten worden;*
- *Ik wil ondersteuning bij het uitvoeren van bepaalde acties; bijvoorbeeld samen bellen naar instanties om wijzigingen door te geven, of actuele betalingsachterstand op te vragen. Of samen standaardbrieven versturen om schulden te inventariseren;*
- *Ik wil ondersteuning bij het aanvragen van huur- en zorgtoeslag;*
- *Ik wil ondersteuning bij het voorbereiden van de jaarlijkse belastingaangifte;*
- *Ik wil ondersteuning bij het uitzoeken van mijn oude administratie van de afgelopen jaren. Het is zoveel, dat ik niet weet waar ik moet beginnen.*
- *Ik wil dat iemand mij in een moeilijke periode helpt bij het op orde houden van mijn administratie;*
- *Ik wil iemand die mij voor een langere tijd ondersteunt bij het bijhouden van de administratie.*

Om al deze verschillende vragen te clusteren hebben wij een onderverdeling gemaakt in de volgende vier categorieën:

1. Thuisadministratie

- Het samen ordenen en aanleren van het onderhouden van de papieren en digitale administratie.

2. Klapperproject

- Het samen ordenen en aanleren van het onderhouden van de papieren en digitale administratie.
- Samen overzicht creëren door het maken van een maandbegroting. Samen onderzoeken of er besparingsmogelijkheden bestaan. Samen kijken of er een beroep gedaan kan worden op inkomensondersteunende maatregelen.

3. Klapperplus

- Het samen ordenen en aanleren van het onderhouden van de papieren en digitale administratie.

- Samen overzicht creëren door het maken van een maandbegroting. Samen onderzoeken of er besparingsmogelijkheden bestaan. Samen kijken of er een beroep gedaan kan worden op inkomensondersteunende maatregelen.
 - Samen schuldenoverzicht maken.
4. Sorteren en opruimen
- Korte aanvraag inlopen achterstallige administratie.

N.B.: Maatjes nemen nooit de verantwoordelijkheid voor de administratie uit handen. Maatjes zijn geen bewindvoerders of financieel adviseurs. Ook onderhandelen Maatjes niet met schuldeisers. Wel kunnen ze inwoners begeleiden in het maken van betalingsafspraken als er niet meer dan twee kleine betalingsachterstanden zijn. Zie hiervoor verder het hoofdstuk over schulden.

Wat komt er nog meer bij kijken?

De taken van een AdministratieMaatje zijn niet alleen (of soms zelfs juist niet) praktisch van aard. Het sociale aspect is minstens zo belangrijk. Inwoners hebben vaak ook de behoefte om hun verhaal te vertellen. Dit geeft hen voldoende rust in het hoofd om daarna de administratie en financiële vragen aan te pakken. Door het opbouwen van persoonlijk contact in de één-op-één-relatie ontstaat vertrouwen waardoor stap voor stap samen aan de hulpvraag gewerkt kan worden. Daarom werken wij bij VHE volgens de Presentiebenadering. In de basistraining voor nieuwe Maatjes komt deze methode aan bod. Uitgangspunt is: je kunt er niet vóór iemand zijn, als je niet mét hem of haar bent.

Werken aan veranderen van gedrag kan onderdeel zijn van je taak als Maatje. Als je het interessant vindt, kun je op de websites van de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp en het Nibud meer informatie vinden in de vorm van tips, tools en e-learnings. Niet alle tips en handvatten zullen bij je passen. Gebruik vooral wat er wel bij jou in het contact met je inwoner past. We vragen jou niet om een professional te worden, we willen vooral dat je jezelf bent en blijft, maar dat je wel openstaat voor het opdoen van nieuwe kennis en ervaringen en het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden.

Natuurlijk kun je hierover ook altijd vragen stellen tijdens intervisiebijeenkomsten of het bespreken met je coördinatoren.

Hoofdstuk 2: Functieprofielen

Wij hanteren grotendeels de functieprofielen zoals beschreven door de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp¹. Hieronder volgt een opsomming van de taken, kennis en kunde zoals verwacht van onze AdministratieMaatjes en projectcoördinatoren.

Functieprofiel van een AdministratieMaatje

Hieronder staan achtereenvolgens de taken, vaardigheden en gevraagde kennis van een AdministratieMaatje opgesomd:

Taken

- Contact leggen;
- Signaleren problematiek;
- Luisteren;
- Motiveren aanpakken probleem/niet overnemen;
- Wijzen op voorzieningen/vrijstellingen en helpen bij uitvoering hiervan;
- Helpen bij op orde brengen administratie en maken budgetplan;
- Helpen aanvragen, controleren en wijzigen zorg- en huurtoeslag;
- Helpen met het treffen van maximaal twee betalingsregelingen en een maximale totale schuld van € 2000,-;
- Attenderen op schuldhulpverlening en/of derden (na overleg coördinatoren).

Vaardigheden

- Open houding, op inwoners kunnen afstappen;
- Waardevrij en steunend in het contact, niet oordelen;
- Omgaan met emoties inwoners;
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek;
- Luisteren;
- Cultuursensitief werken/handelen;
- Herkennen van hulpvragen en deze oplossen dan wel doorverwijzen;
- Begrip opbrengen voor inwoner en diens situatie/empathisch vermogen;
- Grenzen bewaken richting inwoner en beroepskrachten.

Kennis

- Herkennen van problematiek;
- Kennis van (lokale) sociale kaart;
- Weten hoe je de inwoner verder helpt met financiële vraagstukken;
- Basiskennis administreren en budgetteren;
- Weten wat beroepskrachten doen voor betreffende inwoner.

¹ <https://alliantievrijwilligeschuldhulp.nl>

Trainingen die (online) voorhanden zijn:

- Diverse E-learnings Humanitas Academie (Humanitas);
- Vrijwilligerstraining 'Ondersteunen bij Geldzaken' (Nibud);
- E-learnings Kennisbank AVS (Alliantie Vrijwillige Schuldhulp).

Functieprofiel van de projectcoördinator

De coördinator zorgt voor werving, begeleiding en ondersteuning van Maatjes en verbindt de inwoner met een Maatje. Ook onderhoudt een coördinator de interne relaties en de contacten met samenwerkende partners.

Taken

- Werving, selectie intake van Maatjes en voeren van (exit)gesprekken;
- Intake van inwoners en deze koppelen aan het juiste Maatje;
- Registreren en begeleiden van gekoppelde Maatjes en inwoners;
- Begeleiden van Maatjes als individu en als groep;
- Monitoren gehele traject van hulpvraag tot beëindigen koppeling;
- Grenzen bewaken van ondersteuning door Maatjes;
- Training en intervisie voor Maatjes mogelijk maken;
- Rapporteren aan interne organisatie.

Vaardigheden

- Proactieve houding aannemen;
- Goede (externe) communicatieve en administratieve vaardigheden;
- Grenzen bewaken;
- Feedback geven en ontvangen;
- Bieden van een luisterend oor aan zowel Maatje als inwoner;
- Cultuursensitief werken/handelen;
- Zelfstandig en in teamverband werken;
- Coachen en ondersteunen van Maatjes;
- Netwerken/relatiebeheer;
- Projectmatig werken.

Kennis

- Problematiek inwoners;
- Kennis van plaatselijke sociale kaart;
- Basisprincipes van financiële zelfredzaamheid en administratie;
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Hoofdstuk 3: Aan de slag

Vooraf

De coördinator (of intern projectvrijwilliger²) heeft al een gesprek gehad met de inwoner, normaal gesproken in de vorm van een huisbezoek. In dit gesprek zijn de leervraag en doelen verhelderd en afgewogen of deze binnen het project AdministratieMaatje passen. Daarbij heeft de coördinator zich een beeld gevormd van het Maatje dat bij deze hulpvraag past. Jij dus ;-). De coördinatoren zijn ervaren in het verhelderen en beoordelen van deze situaties en de hulpvraag, maar het is en blijft maatwerk. Situaties zijn vaak complex en het kan soms lastig zijn om in te schatten in welke mate iemand gemotiveerd is om iets te leren en in hoeverre iemand de capaciteiten heeft om te leren. De hulpvraag zoals de coördinator die met jou bespreekt (of naar jou mailt) kan in werkelijkheid, na verloop van tijd toch anders blijken te zijn. Daarom is het ook belangrijk dat je tijdens jouw eerste ontmoeting en ook tijdens de latere ontmoetingen ook zelf een beeld vormt en kijkt (en blijft kijken) of de situatie bij jou (en bij het project) past.

Elkaar leren kennen, vertrouwen winnen en grenzen afbakenen

Even een beetje smalltalk en elkaar aftasten, het hoort erbij om het eerste bezoekje prettig te laten verlopen. Voor de inwoner is het vaak spannend: “Wie komt er nu weer over de vloer?!” En jij als Maatje zal ook even je draai moeten vinden. De hulpvraag wordt besproken en indien nodig op papier (de afsprakenkaart) vastgelegd. Deze afsprakenkaart zit voorin in de Nibudmap, die in principe iedere inwoner van ons krijgt bij de intake of het kennismakingsgesprek. In dit eerste gesprek heeft de coördinator vaak “de leiding” en soms zal er een wat zakelijke houding aangenomen worden met als doel tot heldere afspraken te komen over met name de verwachtingen richting inwoner en Maatje. Meestal spreken wij met Maatjes af dat ze, wanneer ze het met de inwoner zien zitten, zelf het initiatief tot een vervolgspraak nemen: “Wanneer zullen we afspreken?”. Wanneer het voor het Maatje niet goed voelt, kan deze dit uiteraard benoemen, maar dit kan wel eens ongemakkelijk zijn. Als jij als Maatje bij een eerste bezoek niet overgaat tot het maken van een afspraak, of aangeeft “er nog even over te willen denken”, dan weten wij coördinatoren genoeg. Jij krijgt dan bedenktijd en het staat je te allen tijde vrij om ervan af te zien. Wij lossen dit later wel op met de inwoner. Je zult het vaak van ons horen: wij vinden het belangrijk dat jij op de goede plek zit, dat het voor jou goed voelt en dat jij het gevoel hebt van betekenis te kunnen zijn voor iemand. Als dat niet is, zoeken we verder, zowel voor jou, als voor de inwoner.

Concrete afspraken die standaard gemaakt worden bij de intake en meestal ook bij de kennismaking:

- Een Maatje geeft in eerste instantie alleen zijn voornaam;
- De eerste periode (ongeveer zes weken) worden er geen telefoonnummers uitgewisseld. Dat houdt gelijk ook in dat het verzetten van afspraken dan verloopt via VHE: 040 – 244 76 69;
- Een Maatje slaat geen wachtwoorden op van de inwoner;
- Een Maatje verricht geen financiële transacties namens de inwoner en vraagt alleen samen met een inwoner internetbankieren aan;
- Een Maatje vraagt alleen samen met een inwoner een DigiD aan;
- Een Maatje neemt geen papieren van de inwoner mee naar huis, de administratie blijft bij de inwoner;

² Een intern projectvrijwilliger ondersteunt de coördinator van een project. Zij helpen, op vrijwillige basis, bij het aannemen van aanvragen en huisbezoeken.

- Een Maatje gebruikt alleen de apparatuur van de inwoner en nooit zijn eigen apparatuur;
- Een Maatje is geen schuldhulpverlener en gaat niet onderhandelen of betalingsregelingen treffen met schuldeisers indien er sprake is van een problematische schuldensituatie;
- Een Maatje neemt geen papieren mee naar huis;
- Een Maatje helpt niet bij de jaarlijkse belastingaangifte.

Vervolgafspraken: plannen maken en bijstellen

In de vervolgafspraken bepaalt de inwoner in feite de agenda, wat voor hem/haar prioriteit heeft, komt aan de orde. Jij bent hierin in zekere zin wel sturend, je bewaakt het proces en houdt een aantal dingen wel in je achterhoofd:

- Actuele zaken gaan voor oude zaken
Met andere woorden, de doos met papieren die al drie jaar op zolder ligt, mag daar gerust blijven liggen, maar het stapeltje recente aanmaningen van de telecomaanbieder is wel belangrijk.
- Orde is nodig om tot een prioriteitenstelling te komen
De 'klapper' (Nibudmap) die de inwoner krijgt bij het eerste bezoekje biedt hierin het nodige houvast. Wanneer er veel schulden zijn, is het raadzaam om daar een aparte map voor aan te leggen.
- Prioriteit: de belangrijkste vaste lasten
Betalingsachterstanden op gebied van huur, gas, water, elektra en ziektekostenverzekering gaan voor andere zaken. Wanneer er achterstanden in bovenstaande zaken zijn, is communicatie met schuldeisers heel belangrijk. Schrijf/mail (of laat schrijven) of bel samen naar de verhuurder en leveranciers over de situatie waar de inwoner in zit. Zo kunnen deurwaarderskosten, gerechtelijke kosten en problemen met beslag mogelijk voorkomen worden. Laat weten dat eraan gewerkt wordt en maak alleen betalingsafspraken als het budget dat toestaat. Vraag eventueel om uitstel van betaling. Wanneer een schuldeiser geen uitstel meer wil verlenen, bespreek dit dan met de coördinator.
- Budgetplan
Overzicht in inkomsten en uitgaven is nodig om tot een gezonde financiële situatie te komen.
- Maak een plan
Maak met de inwoner een plan van aanpak; bespreek samen welke stappen en acties er nodig zijn. Dit kun je eventueel ook op papier beschrijven. Vaak geeft het rust om de "to do" punten op papier te zien en eventueel te kunnen afstrepen. Als je een beetje vaardig bent met tekenen zou je bijvoorbeeld ook een tijdlijn kunnen tekenen; met het einddoel aan het einde van de tijdlijn (bijvoorbeeld 'balans in inkomsten en uitgaven') en de tussenstappen verdeel je verder over de tijdlijn.

Jouw rol is het bieden van praktische ondersteuning, maar vooral ook de begeleiding bij de uitvoering van deze stappen en acties. Laat iemand zo veel mogelijk zelf bellen, zelf brieven schrijven en vooral zelf tot oplossingen komen. Ondersteun waar nodig en soms is het ook gewoon

nodig om het even over te nemen. Wees hierin wel duidelijk naar de inwoner: deze blijft altijd verantwoordelijk.

- Stel bij en overleg

Regelmatig komen er onverwachte dingen om de hoek kijken en blijkt de situatie anders te zijn. Het kan ook zijn dat het tempo anders is dan verwacht. Daarom is het belangrijk om samen te blijven praten over de voortgang en het plan van aanpak bij te stellen als dat nodig is.

Ook is het belangrijk om goed te blijven kijken of aan te voelen of de situatie bij jou (en bij het project) past of dat er professionele hulp nodig is. Voorbeelden van zaken die tijdens het traject aan het licht kunnen komen:

- Er blijken toch betalingsachterstanden te zijn (terwijl dit vooraf niet bekend was);
- Iemand blijkt toch niet in staat om het zelf te leren, waarvan dat wel werd verwacht;
- Eén van de partners wil niet meewerken (geen inzicht geven, niet veranderen).

Dit vraagt mogelijk een andere inzet en daarom is het van belang dat je dit altijd met de coördinator bespreekt. De coördinator kan met je meedenken en wanneer nodig, alternatieve vormen van hulp in gang (laten) zetten (in overleg met inwoner en andere hulpverleners). Ook kan er (indien wenselijk) een tussenevaluatie gepland worden.

- En jij?

De coördinator krijgt graag per e-mail een korte terugkoppeling over het verloop van het traject en wil dan ook graag even horen hoe het met jou gaat: of het vrijwilligerswerk nog aan jouw verwachtingen voldoet en of jij het Maatje zijn nog zinvol en leuk vindt. Wij vinden het belangrijk dat jij nog steeds op je plek zit!



Hoofdstuk 4: Welke onderdelen kunnen in je vrijwilligerswerk van toepassing zijn?

In grote lijnen onderscheiden we het vrijwilligerswerk van een AdministratieMaatje in drie onderdelen. Dat zijn ordenen en sorteren, budgetteren en schulden. Hieronder lichten we deze drie onderdelen toe.

Ordenen en sorteren

De situatie van ieder inwoner is anders. Dit is afhankelijk van de aanvraag. Bij sommige moet de administratie helemaal opgebouwd worden, bij anderen is het een kwestie van achterstand inlopen. Let bij het ordenen en sorteren op de volgende punten:

- Je doet dit altijd samen met de inwoner en je neemt nooit iets mee naar huis;
- Je bespreekt en legt uit wat weg kan en waarom. Hierbij kan je gebruik maken van het document bewaartermijnen dat in de Nibudmap zit;
- Eventueel kan je werken met huiswerk. Spreek bijvoorbeeld af dat voor de volgende keer een stapel is gesorteerd en controleer dan samen wat weggegooid kan worden;
- Kijk per keer wat haalbaar is en stem dat goed af met de inwoner. Bespreek wat er nodig is om het voeren van een eigen administratie in de vingers te krijgen;
- Het gebruik van de Nibudmap is niet verplicht. Als de inwoner een ander systeem heeft wat goed bevalt, kan je dat blijven gebruiken;
- Vergeet niet dat tegenwoordig veel post digitaal verstuurd wordt en ook tot de administratie behoort. Denk aan de Berichtenbox van MijnOverheid en alle andere Mijn-omgevingen.

Als de administratie is geordend, maak dan samen een plan hoe verder de administratie actueel te houden. Probeer de inwoner altijd te motiveren om de post wel open te maken en door te nemen. Na verloop van tijd kan je het samen met de inwoner hebben over de frequentie van jullie contact. Indien gewenst kan je hier ook de coördinatoren bij betrekken.

Werken met de map met tabbladen van het Nibud



De map bevat de tabbladenset van het Nibud en de eerdergenoemde afsprakenkaart. Ook zitten er verschillende documenten in waarmee je een schulden- en budgetoverzicht kunt maken en adviezen over bewaartermijnen. Deze kun je al naar gelang de behoefte gebruiken.

De afsprakenkaart is een houvast om het doel 'scherp' te houden, afspraken vast te leggen en de vooruitgang in beeld te brengen. Dit kan heel helpend zijn voor inwoners. Bijvoorbeeld voor inwoners die veel chaos ervaren, die moeite hebben met prioriteiten stellen, of wanneer meerdere inwoners zijdelings bij de administratie betrokken zijn. Wij hanteren geen vaste regels over het gebruik van de afsprakenkaart. Je kunt hem inzetten daar waar jij denkt dat het helpend is.

Ook de tabbladenset is geen must. Als een inwoner de voorkeur heeft voor een tabbladenset op alfabet, of een andere indeling: prima, als het voor hem of haar maar echt werkt.

Budgetteren

Afhankelijk van de hulpvraag kan het zinvol zijn om met de inwoner een overzicht te maken van de inkomsten en uitgaven. Zet hierbij eerst alle soorten inkomen op een rij (op basis van bankafschriften en ontvangen specificaties). Let er hierbij op dat sommige soorten inkomen maandelijks ontvangen worden en andere vierwekelijks of per kwartaal.

Vervolgens ga je met de uitgaven aan de slag. Ook hier geldt dat je de bankafschriften, overeenkomsten en andere ontvangen post kunt gebruiken. Bij de uitgaven kunnen we onderscheid maken in de volgende soort uitgaven:

- Onvermijdbare uitgaven (primaire levensbehoeften);
- Moeilijk vermijdbare uitgaven (reiskosten, internet, telefoon);
- Vrije besteding (kleding, vakantie, sociale participatie).

Zodra je inkomsten en uitgaven op een rijtje hebt gezet, kun je in principe vaststellen of er voldoende financiële ruimte in het budget is of dat er een tekort bestaat. In het tweede geval heb je twee mogelijkheden om het budget in balans te brengen.

De eerste optie: onderzoeken of het inkomen te verhogen is. Dit kan op twee manieren. Een inwoner kan misschien zelf meer inkomen genereren, of een beroep doen op inkomensondersteunende maatregelen. Denk hierbij aan toeslagen³, gemeentelijke regelingen en kwijtschelden van openstaande betalingsverplichtingen. Kom je hier als Maatje niet uit, dan is het verstandig de inwoner door te verwijzen naar, of samen een afspraak te maken bij Sociaal Raadsliedenwerk (SRW) van Lumens voor een voorzieningencheck. Een andere mogelijkheid is om samen met de inwoner de website www.berekenuwrecht.nibud.nl in te vullen. Dit geeft een goed beeld van de (on)mogelijkheden.

De tweede optie: samen te onderzoeken of er wat betreft de moeilijk vermijdbare uitgaven en/of de vrije besteding, besparingsmogelijkheden bestaan. Het kan zo zijn, dat dit niet direct merkbaar is in het budget, omdat je te maken hebt met bestaande contracten en andere betalingsverplichtingen. Hou hierbij wel in je achterhoofd dat je een ondersteunende rol hebt en géén sturende, adviserende rol. Dit betekent dat de inwoner zelf de keuze(s) maakt en de verantwoordelijkheid daarvoor houdt.

Als het goed is heb je in een gezonde begroting ruimte om te reserveren en/of te sparen voor grote en/of onvoorziene uitgaven. Dat is natuurlijk wel afhankelijk van de mogelijkheden en persoonlijke omstandigheden van de inwoner.

Volgens het Nibud zijn er vier competenties die beschrijven wanneer iemand financieel redzaam is:

- Voldoende inkomsten verwerven om van te leven;
- Je geldzaken organiseren, zodat er overzicht is;
- Verantwoord besteden, passend bij het budget;
- Voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen.

³ AdministratieMaatjes kunnen helpen bij een aanvraag (of wijziging) voor zorg- en huurtoeslag. Aanvraag (of wijziging) kindgebondenbudget of kinderopvangtoeslag verwijst een AdministratieMaatje door naar SRW.

Het zou mooi zijn als je dit punt van stabiliteit met de inwoner kunt bereiken. Dat zal in de praktijk niet altijd lukken, eenvoudigweg omdat het voor een steeds grotere groep inwoners te ingewikkeld is om te behalen.

Schuldenoverzicht

Het is mogelijk dat bij een aanvraag sprake is van betalingsachterstanden en/of schulden. Uitgangspunt is dat je die als Maatje inventariseert en daar samen een overzicht van maakt. Dat kan op het overzicht dat in de Nibudmap zit of op de computer in Excel. De keus voor één van die twee ligt in principe bij de inwoner.

Dit schuldenoverzicht kan voor twee dingen gebruikt worden. Enerzijds om de betalingsachterstanden en betalingsafspraken vast te leggen. Anderzijds als schuldenoverzicht dat naar de generalist van WIJ Eindhoven gestuurd wordt, wanneer iemand aangemeld wordt voor schulddienstverlening.

Wanneer er maximaal twee schulden zijn, de vorderingen niet te hoog zijn (maximaal € 2.000,-) én als er ruimte is in het budget, kunnen voor deze schulden in overleg met de inwoner en schuldeiser betalingsregelingen worden afgesproken. Het is verstandig – wanneer je telefonisch een betalingsafpraak gaat maken – dit gesprek goed voor te bereiden met de inwoner. Daarnaast is het fijn om het telefoongesprek via de luidspreker van de telefoon te voeren, zodat je mee kunt luisteren en kunt bijsturen als het niet goed gaat of de inwoner er niet (meer) uitkomt.

Zodra het budget verandert (meer uitgaven en/of minder inkomsten), is het belangrijk om te controleren of de gemaakte betalingsafspraken nog haalbaar zijn. Wanneer een schuldeiser onverwacht beslag op het inkomen legt, moeten de instanties waarmee betalingsafspraken zijn gemaakt, op de hoogte worden gebracht.

Afsluiten

Er komt natuurlijk een moment dat besproken kan worden of een aanvraag afgesloten kan worden. Dit gesprek kan plaatsvinden op initiatief van de inwoner, het Maatje, de coördinator en eventueel betrokken verwijzer/professional. De volgende punten kunnen aanleiding zijn tot beëindiging:

- Het einddoel is bereikt;
- De administratie is helemaal op orde;
- De inwoner heeft er voldoende vertrouwen in dat hij het weer zelf kan;
- Het Maatje heeft er voldoende vertrouwen in dat de inwoner het zelf kan;
- Er is andere hulpverlening ingezet (bijvoorbeeld bewindvoering).

Vaak is het een combinatie van voorgaande punten die maakt dat de laatste fase van de aanvraag in beeld komt. De coördinatoren laten zich hierbij leiden door wat het Maatje of de inwoner aangeven. Als jij merkt dat het tijd is om te gaan afronden, dan kun je de coördinator inzien dat er een eindevaluatie ingepland kan worden.

Het kan ook zo zijn dat tijdens een tussentijdse evaluatie de conclusie wordt getrokken dat de aanvraag gesloten kan worden wanneer alle partijen het daarover eens zijn.

Andere mogelijkheid is natuurlijk dat al vanaf het begin van de aanvraag duidelijk is dat er niet naar zelfredzaamheid toegewerkt kan worden. Zeker tegenwoordig zien we steeds meer dat inwoners het

eenvoudigweg niet meer redden in deze complexe (digitale) samenleving. Dit kan dus betekenen dat aanvragen meerdere jaren lopen. Uiteraard vindt ook hier met regelmaat een evaluatie plaats.

Voordat een aanvraag definitief gesloten wordt, bestaat ook de mogelijkheid om de frequentie van de ondersteuning aan te passen. Denk hierbij aan maandelijks in plaats van wekelijks afspreken, of zelfs één keer per kwartaal. In sommige gevallen is het zelfs denkbaar om op afroep beschikbaar te zijn voor de inwoner.



Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven

Hoofdstuk 5: Schulden

Rolverdeling bij schulden

Zoals eerder al gemeld, kan het voorkomen dat een inwoner schulden heeft. Wanneer het maximaal twee schulden zijn, de vorderingen niet te hoog zijn (maximaal € 2.000) én als er ruimte is in het budget, kunnen voor deze schulden in overleg met de inwoner en schuldeiser betalingsregelingen worden afgesproken. Het is verstandig – wanneer je telefonisch een betalingsafpraak gaat maken – dit gesprek goed voor te bereiden met de inwoner. Daarnaast is het fijn om het telefoongesprek op speaker te doen, zodat je mee kunt luisteren en kunt bijsturen als het niet goed gaat of de inwoner er niet (meer) uitkomt.

Wanneer de schuldenlast groter en/of gecompliceerder is, is het aan de generalist te besluiten welke vervolgstappen genomen gaan worden. Daarmee houdt jouw bemiddelende rol op. Dat betekent dat je samen met de inwoner alle schulden verzamelt en op een lijst zet. De generalist kan dan op basis van die inventarisatie een aanvraag schuldhelpverlening doen. Wanneer iemand wordt toegelaten tot schuldhelpverlening, kun je de Inwoner natuurlijk wel blijven ondersteunen bij het op orde houden van het budget, om te voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan. Want het is belangrijk dat de inwoner kan rondkomen van het week- of maandgeld dat ze krijgen en dat de vaste lasten iedere maand betaald worden.

Het is natuurlijk mogelijk dat een inwoner tijdens de schuldhelp ook in budgetbeheer komt. Soms is het zelfs verplicht, om zeker te zijn dat een inwoner maandelijks de aflossing voor de schulden doet. Ook dan blijft het belangrijk om de inwoner te blijven ondersteunen, want wijzigingen en incidentele betalingen moeten wel aan budgetbeheer doorgegeven worden.

Het is sinds januari 2022 ook mogelijk dat inwoners via Vroegsignalering bij ons terecht komen. Dat betekent dat ze – naast de administratieve vragen – een nog relatief kleine schuld of schulden hebben bij een woningstichting, een energie- of waterbedrijf en/of de zorgverzekering. Ook hier blijft het een afweging, in overleg met de coördinator, of de schulden geregeld kunnen worden met ondersteuning van jou als Maatje of dat er een aanvraag schuldhelpverlening wordt gedaan.

De verschillende trajecten

Wanneer er bij de inwoner sprake is van problematische schulden – volgens de definitie van de NVVK (koepelorganisatie van schuldhelp in Nederland) – zijn er drie verschillende mogelijkheden om tot oplossing van de schulden te komen:

- Het minnelijk traject (via een Kredietbank, de gemeente of via een door de gemeente ingehuurd partij). In Eindhoven zorgt WIJeindhoven voor de doorverwijzing naar schulddienstverlening;
- Het wettelijk traject (aanvraag gaat naar de arrondissementsrechtbank in 's-Hertogenbosch);
- Het schuldenbewind (aanvraag gaat naar de kantonrechter in 's-Hertogenbosch of in Eindhoven).

Minnelijk traject

Normaal gesproken doet iemand met problematische schulden eerst een aanvraag bij de gemeente voor een minnelijk (of buitengerechtelijk) traject. In Eindhoven wordt die aanvraag gedaan door de betrokken generalist van WIJeindhoven. Wanneer er geen generalist betrokken is, moet de inwoner zich alsnog bij WIJeindhoven melden. Dit geldt voor alle natuurlijke personen (geen rechtspersonen). Zeg maar: alle inwoners die particuliere schulden hebben en geen eigen bedrijf. Inwoners met een eigen bedrijf vallen onder een andere regeling: schuldhelpverlening voor ondernemers. Uitzonderingen zijn zzp'ers, freelancers en personen in een VOF. Voor hen vallen privé en zakelijke

schulden samen – zij worden dus niet gezien als rechtspersonen, maar vallen onder de noemer natuurlijke personen.

Als een inwoner tot het minnelijk traject wordt toegelaten, wordt op basis van een landelijke berekening (het Vtlb oftewel het Vrij te laten bedrag) vastgesteld welk deel van het inkomen naar de schuldeisers gaat en welk deel de inwoner mag houden om de vaste lasten van te betalen en verder alle uitgaven van te doen.

Met ingang van 1 juli 2023 wordt er vervolgens 18 maanden gespaard voor schulden (gereserveerde afloscapaciteit). Daarna krijgen de schuldeisers een percentage van hun schulden uitbetaald en is de inwoner van de schulden af. Dat noemen we finale kwijting. Er zijn twee manieren om tot een minnelijke regeling te komen: een schuldbemiddeling (jaarlijkse betalingen aan alle schuldeisers uit de gereserveerde afloscapaciteit) of via een saneringskrediet (eenmalige betaling aan de schuldeiser van het saneringskrediet en vervolgens aflossen van het krediet door de inwoner). In beide gevallen wordt de schuldeiser (bijna) hetzelfde percentage voor de schulden aangeboden.

Wanneer de inwoner voldoende inkomen heeft om binnen een redelijke termijn de schulden helemaal af te lossen, kan gekozen worden voor een betalingsregeling (die dan langer duurt dan 18 maanden), of een herfinanciering (via een reguleren bank of een Kredietbank). Wanneer hiervoor wordt gekozen, worden de schulden dus honderd procent betaald. Dit komt niet vaak voor.

Wettelijk traject

Als het minnelijk traject niet slaagt (bijvoorbeeld: schuldeisers gaan niet akkoord met de aangeboden regeling), dan kan er een beroep gedaan worden op het wettelijk traject, de Wsnp. In de Wsnp geldt dezelfde looptijd als in het minnelijk traject: 18 maanden. Bij uitzondering kan de rechter besluiten de looptijd te verlengen tot 36 maanden. Dat is afhankelijk van de ontstaansgeschiedenis van de schulden en/of er sprake is (geweest) van een onderneming. Wanneer de inwoner is toegelaten tot de Wsnp, krijgt hij of zij een Wsnp-bewindvoerder toegewezen. Die kan de inwoner niet zelf kiezen.

De Wsnp-bewindvoerder behartigt de belangen van de schuldeisers en ziet erop toe dat de inwoner zich aan zijn financiële verplichtingen houdt. Dat betekent: afdracht van de afloscapaciteit (gebaseerd op de Vtlb-berekening) en het blijven betalen van de vaste lasten. Na de 18 maanden (of 36 maanden) vindt uitkering plaats aan de schuldeisers (als er voldoende afloscapaciteit gespaard is) en worden de schulden omgezet in een natuurlijke verbintenis en krijgt de inwoner een schone lei. Natuurlijke verbintenis betekent dat de schuldeisers niet meer mogen incasseren op de restschulden. In de praktijk zullen ze de restantvordering dan afboeken.

Ook tijdens een Wsnp-traject is de ondersteuning door een Maatje van groot belang. Want zodra de Wsnp-bewindvoerder constateert dat de vaste lasten niet op tijd zijn betaald en/of dat er nieuwe schulden zijn ontstaan, kan dit een reden zijn om het Wsnp-traject voortijdig te beëindigen. Dat zou natuurlijk heel jammer zijn, want dan wordt de inwoner weer met alle schuldeisers geconfronteerd. De Wsnp-bewindvoerder heeft volgens de wetgeving niet de opdracht de inwoner zelf te begeleiden. Dat gebeurt dus ook niet. Daarom is het belangrijk dat het Maatje actief betrokken blijft bij de inwoner tijdens het Wsnp-traject én de afwikkeling ervan.

Schuldenbewind

Een derde optie is schuldenbewind. Beschermingsbewindvoering kan voorafgaan aan een (minnelijk en/of wettelijk) traject schuldhulp, er parallel aan lopen en zelfs na afloop van een (minnelijk en/of wettelijk) traject schuldhulp doorlopen. Een schuldenbewind wordt uitgesproken door een kantonrechter. Het kan door de inwoner zelf, de gemeente, familie of andere betrokkenen aangevraagd worden. Het heet vrijwillige bewindvoering, maar dat is een beetje een misleidende

naam. Want als er eenmaal bewind is uitgesproken, dan kun je er niet zomaar mee stoppen. Ook dan is een vonnis van de kantonrechter nodig om het bewind te beëindigen.

Een bewindvoerder in het kader van schuldenbewind is een andere bewindvoerder dan de Wsnp-bewindvoerder. Het zijn twee geheel verschillende disciplines, die een andere opleiding vragen en waaraan andere kwaliteitseisen worden gesteld. De naam bewindvoerder kan dus wel eens voor verwarring zorgen. Het is goed om even door te vragen, om zeker te weten dat jullie het over dezelfde bewindvoerder hebben.

Een bewindvoerder in het kader van een schuldenbewind is verplicht te werken aan zelfredzaamheid van de inwoner, het schuldenpakket te inventariseren en de inwoner door te leiden naar schuldhelpverlening. Ook mag de beschermingsbewindvoerder betalingsafspraken maken met schuldeisers op basis van het beschikbare budget (en de Vtlb berekening). Daarnaast zorgt de beschermingsbewindvoerder voor betaling van alle vaste lasten, keert aan de inwoner week- of maandgeld uit op basis van het beschikbare budget en behandelt alle post. Daarnaast reserveert de beschermingsbewindvoerder geld voor onvoorziene uitgaven (als het budget dat toelaat) en vraagt ook toeslagen en andere inkomensondersteunende maatregelen voor de inwoner aan.

De beschermingsbewindvoerder legt één keer per jaar aan de kantonrechter rekening en verantwoording af. Dan geeft de beschermingsbewindvoerder de inwoner en de rechter inzage in de activiteiten die hij heeft ondernomen in de voorbije periode. Na vijf jaar bewind doet de beschermingsbewindvoerder uitgebreid verslag en motiveert waarom een bewind voortgezet moet worden of kan worden beëindigd.

Het kan dus zo zijn dat een bewind nog doorloopt terwijl de schulden al afgelost zijn. Dan wordt het schuldenbewind ook omgezet in 'normaal' bewind. Dat betekent onder andere dat de maandelijkse vergoeding voor de bewindvoerder voor het bewind lager wordt.

Tijdens een (schulden)bewind kun je als Maatje nog steeds betrokken blijven bij een inwoner. Jouw ondersteunende en soms bemiddelende rol (de communicatie tussen beschermingsbewindvoerder en inwoner verloopt niet altijd even soepel), kan van groot belang zijn. Na afloop van een (schulden)bewind geldt hetzelfde. Zeker omdat bij de overgang van onder bewind gesteld zijn naar zelfstandigheid, de inwoner nog wel eens last kan hebben van koudwatervrees. Juist dan is het fijn om de inwoner (voor langere tijd) bij te staan.

Wanneer een inwoner in budgetbeheer zit – wat niet altijd hoeft te zijn vanwege schulden, maar bijvoorbeeld wel vanwege gebrek aan vaardigheden of een beperking – kan een Maatje ook nog steeds veel voor die inwoner betekenen. Want dan geldt dat wijzigingen en incidentele betalingen aan budgetbeheer doorgegeven moeten worden. Bovendien kun je nog steeds helpen bij het goed op orde houden van de administratie en allerlei andere budgettaire vragen en problemen.

Mocht er tijdens een van de bovengenoemde trajecten iets niet goed lopen, dan kun je natuurlijk altijd contact opnemen met de coördinator. Wij kunnen altijd met de betrokken professionals overleggen en mogelijke vouwen proberen glad te strijken. Aarzel daarom niet en bel of e-mail ons, als je ergens tegenaan loopt.

Disclaimer: er valt over alle trajecten en soorten van schuldhelp nog veel meer te zeggen. We hebben geprobeerd in grote lijnen uit te leggen hoe het werkt en wat je als Maatje kunt tegenkomen. Mocht je meer willen weten, dan kun je ons natuurlijk altijd vragen stellen. Online zijn ook diverse e-learnings en webinars beschikbaar om verder in de materie te duiken, als je dat leuk vindt. In het overzicht van de websites staan bovendien verschillende links waar nog veel meer informatie te vinden is!

Hoofdstuk 6: Werkplaats Financiën

Vanaf 2015 is er in Eindhoven een Werkplaats Financiën. Het is een bewonersinitiatief dat in loop van de jaren is uitgegroeid tot een vaste waarde in Eindhoven. De Werkplaats Financiën is een laagdrempelige plek voor alle inwoners van Eindhoven met administratieve en financiële vragen en problemen. Met ingang van 2020 maakt de Werkplaats Financiën onderdeel uit van Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven.

Locaties

De Werkplaats Financiën is op meerdere locaties in de stad te vinden. Op de website van de Werkplaats Financiën vind je altijd een actueel overzicht van de inlooppreekuren en locaties: <https://werkplaatsfinancien.nl/locaties/>

Maatjesprojecten versus Werkplaats Financiën

De Werkplaats Financiën werkt met vrijwilligers, net als de andere Maatjesprojecten. Er zijn wel een paar verschillen in werkwijze en benadering. Vrijwilligers van de Werkplaats worden niet een-op-een gekoppeld aan een inwoner. Ze zijn op een Werkplaats aanwezig en de bezoekende inwoner wordt ter plekke geholpen door de dan aanwezige vrijwilliger. Wanneer een inwoner meer dan een keer naar de Werkplaats gaat, kan de inwoner mogelijk door verschillende vrijwilligers geholpen worden.

Het is wel mogelijk dat er vervolgspraken worden gemaakt. Dat is afhankelijk van de vrijwilliger en/of de vraag/vragen die de inwoner heeft.

Zoals gezegd kunnen inwoners binnenlopen met heel veel verschillende vragen: van het invullen van een formulier tot uitleg van een brief van de belastingdienst of deurwaarder, of het treffen van een betalingsregeling met een (kleine) schuldeiser tot aanvraag van bijvoorbeeld de kledingbank. Zolang het maar met administratie of financiën te maken heeft.

Bovendien werkt de Werkplaats Financiën samen met Sociaal Raadslieden van Lumens, WIJ Eindhoven en de gemeente Eindhoven. Dat zorgt voor korte lijntjes en warme overdracht wanneer inwoners worden doorverwezen van de Werkplaats naar een van die organisaties, en omgekeerd.

Er kan overlap zijn tussen het werk dat de vrijwilligers van de Werkplaats en de AdministratieMaatjes doen. Over het algemeen zijn de hulpvragen bij de Werkplaats meer incidenteel en kortlopend van aard en die bij de AdministratieMaatjes structureel en langlopend. Belangrijkste verschil is het feit dat AdministratieMaatjes altijd een-op-een gekoppeld worden aan een inwoner, terwijl dat bij de Werkplaats zoals gezegd niet het geval is. Bovendien gaan de AdministratieMaatjes naar de inwoners thuis en gaan de inwoners zelf naar de Werkplaats toe.

Tegelijkertijd wordt er gekeken of (een deel van) de vrijwilligers van de Werkplaats ook een ambulante rol kan krijgen, omdat we weten dat steeds meer inwoners niet (meer) mobiel zijn, terwijl ze wel graag door iemand van de Werkplaats geholpen willen worden.

Het kan ook voorkomen dat een aanvraag voor een AdministratieMaatje uiteindelijk heel goed door een vrijwilliger van de Werkplaats ingevuld kan worden. Omgekeerd kan het ook zo zijn dat een AdministratieMaatje meer gepast is voor een inwoner die zich in eerste instantie bij de Werkplaats heeft gemeld.

Daarnaast zien we ook dat inwoners van wie het traject met een AdministratieMaatje is afgerond, nog ondersteund worden door de Werkplaats tot ze helemaal zelfstandig hun administratie en financiën kunnen beheren. Het komt ook voor dat door het AdministratieMaatje doelbewust wordt toegewerkt naar overdracht aan de Werkplaats Financiën – wat natuurlijk met de inwoner en coördinatoren en eventueel betrokken generalist van te voren wordt afgesproken.

Al met al is het altijd goed om met de generalist en de coördinatoren (Werkplaats Financiën en/of AdministratieMaatje) te overleggen welke soort inzet het meeste past bij een inwoner, als je daarover twijfelt.



Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven

Hoofdstuk 7: Vuistregels voor het Maatje

- Het Maatje informeert de coördinator actief over de voortgang van de trajecten. Dit mag per e-mail, telefonisch, door binnen te wandelen, enzovoorts;
- Het Maatje neemt deel aan de basiscursus, groepsbijeenkomsten (intervisie) en deskundigheid-bevorderende activiteiten georganiseerd vanuit de VHE;
- Het Maatje houdt zich niet bezig met werkzaamheden die niet binnen dit project vallen (klussen, boodschappen, vervoer, enzovoorts). Wanneer er voor deze vragen geen oplossingen zijn binnen het netwerk van de inwoner, kunnen ze doorverwezen worden naar andere projecten binnen de VHE of naar andere instanties. Overleg indien nodig met de coördinator;
- Het wordt het Maatje afgeraden om zijn/haar telefoonnummer aan de inwoner te geven gedurende de eerste zes weken;
- Het Maatje neemt geen papieren mee naar huis, de administratie blijft bij de inwoner. Dit om kwijtraken en misverstanden te voorkomen;
- Een Maatje slaat geen wachtwoorden op van de inwoner;
- Een Maatje verricht geen financiële transacties namens de inwoner en vraagt alleen samen met een inwoner internetbankieren aan;
- Een Maatje vraagt alleen samen met een inwoner een DigiD aan;
- Een Maatje gebruikt alleen de apparatuur van de inwoner en nooit zijn eigen apparatuur;
- Het Maatje neemt geen geld of cadeaus aan van de inwoner;
- Het Maatje behandelt de inwoner met respect en stimuleert de zelfstandigheid op het gebied van administratie voor zover als mogelijk;
- Het Maatje gaat vertrouwelijk om met de gegevens van de inwoner;
- Dat wat tijdens de groepsbijeenkomsten besproken wordt, is en blijft vertrouwelijk;
- De vrijwilliger kan een bemiddelende rol hebben tussen andere partijen en inwoner zelf. Voor VHE is het een voorwaarde dat een inwoner altijd aanwezig is wanneer een vrijwilliger contact opneemt met andere instanties. Dit geldt voor alle vormen van contact. Wanneer contact via de e-mail nodig is, gebruikt de vrijwilliger, als deze niet beschikt over een e-mailadres via VHE, het e-mailadres van de inwoner;
- Als er een vriendschap of een relatie tussen Maatje en inwoner ontstaat, dient dit gemeld te worden aan de coördinator. Dit contact past dan niet meer binnen het project AdministratieMaatje. Het Maatje mag niet voorkomen in het testament van de inwoner;
- Het Maatje kan aanspraak maken op een reiskostenvergoeding van 0,25 euro per kilometer (kortste route, binnen stadsgrenzen Eindhoven), of een 'fietsvergoeding' van € 2,00 per bezoek. Het vrijwilligerswerk zelf wordt onbetaald verricht;
- Het Maatje bepaalt waar, hoe vaak en wanneer hij/zij inzetbaar is. Vrijwillig betekent echter niet vrijblijvend. Gemaakte afspraken dienen nagekomen, of tijdig verzet, te worden;
- Wanneer het Maatje wil stoppen, hanteren we een redelijke opzegtermijn vanwege lopende afspraken en betrokken inwoners;
- Het Maatje valt onder de collectieve verzekering die de gemeente Eindhoven heeft afgesloten voor alle vrijwilligers. Een beroep doen op deze verzekering loopt via de coördinator;
- In geval van onduidelijkheden, klachten of conflicten, die niet in intern overleg tussen Maatje en coördinator kunnen worden opgelost, wendt het Maatje zich tot de directeur. Het Maatje staat

altijd vrij een klacht via de onafhankelijke klachtencommissie in te dienen (zie website maatje040.nl).



Vrijwillige
Hulpdienst
Eindhoven