

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
2021 – Volume 30, Issue 1, pp. 44–64
<http://doi.org/10.18352/jsi.655>

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Rotterdam University of Applied Sciences
Open Access Journals

Copyright: this work has been published under a
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No
Derivative Works 3.0 Netherlands License

Prof. Dr. Anja Machielse, Hoogleraar Humanisme en
Sociale Weerbaarheid aan de Universiteit voor Humanistiek.

Haar onderzoek richt zich op de betekenis van sociale
relaties, zowel voor het persoonlijke leven als voor de
bredere gemeenschap en de samenleving als geheel.

Belangrijke onderzoeksthema's: eenzaamheid en sociaal
isolement, sociale weerbaarheid, existentiële problemen en
zingevingsvragen. E-mail: a.machielse@uvh.nl

Yke van der Schoor, MA, Promovendus aan de
Universiteit voor Humanistiek. Haar onderzoek richt
zich op het welzijnswerk van Stichting Humanitas in
Rotterdam. Belangrijke onderzoeksthema's: sociale
veerkracht en gemeenschapsofbouw.

E-mail: y.vanderschoor@uvh.nl

Correspondence to: Yke van der Schoor

E-mail: y.vanderschoor@uvh.nl

Category: Research

**'IK BLIJF NAAST ZE STAAN
TOT ZE ME NIET MEER NODIG
HEBBEN'. VRIJWILLIGE INZET
BIJ SCHULDHULPVERLENING IN
ROTTERDAM**

**'I'LL STAND NEXT TO THEM UNTIL
THEY DON'T NEED ME ANYMORE'.
VOLUNTARY WORK IN DEBT
COUNSELING IN ROTTERDAM**

**YKE VAN DER
SCHOOR, ANJA
MACHIELSE**

SAMENVATTING

De schuldenproblematiek in Nederland neemt toe. Gemeenten en welzijnsorganisaties ontwikkelen daarom verschillende interventies gericht op vroegsignalering en het toeleiden van burgers met schulden naar professionele schuldhulpverlening. Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in deze interventies. Dit artikel biedt inzicht in de waarde en worstelingen van vrijwilligerswerk in de schuldhulpverlening, door de bevindingen te presenteren van een casusonderzoek naar de ervaren effectiviteit van vrijwillige inzet bij een lokaal schuldhulpverleningsproject in Rotterdam. Uit het onderzoek blijkt dat de ervaren effectiviteit van vrijwillige inzet in het project bepaald wordt door zeven factoren: (1) tijd, (2) taal en cultuur, (3) positie als vrijwilliger, (4) warme overdracht, (5) sociale steun, (6) praktische hulp, (7) belangenbehartiging en bemiddeling. De aandachtspunten in het project zijn: (1) onduidelijke taak- en rolverdeling tussen vrijwilligers en beroepskrachten, (2) grensbewaking, (3) begeleidingsduur, (4) verantwoording werkzaamheden en aansturing vrijwilligers, (5) professionele ontwikkeling. De studie laat zien dat vrijwilligers mensen met schuldenproblemen in een vroeger stadium naar professionele schuldhulpverlening kunnen begeleiden en hen sociale en praktische steun bieden. Het begeleiden en ondersteunen van mensen met (ernstige) schuldenproblemen vraagt echter veel van de kennis, vaardigheden en houding van vrijwilligers. Vrijwillige inzet bij schuldhulpverlening is belangrijk, maar kan professionele schuldhulpverlening niet vervangen.

TREFWOORDEN

Schuldhulpverlening, schulden, sociaal werk, vrijwilligers, vrijwilligerswerk, samenwerking beroepskrachten en vrijwilligers

ABSTRACT

Household debt problems in the Netherlands are rising. Municipalities and social welfare organisations are developing interventions aimed at guiding people with debt problems to professional debt counselling at an early stage. Volunteers play an important role in these interventions. This article provides insight into the value and struggles of voluntary work in debt counselling, through presenting the findings of a case study into the perceived effectiveness of voluntary work in a debt counselling programme in Rotterdam. The findings show that the perceived effectiveness of voluntary work in the programme depends on seven factors: (1) time, (2) language and culture, (3) position as volunteer, (4) 'warm transfer', (5) social support, (6) practical help, (7) advocating and mediating. Bottlenecks in the programme are: (1) unclear

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

task- and role divisions, (2) guarding boundaries, (3) duration of support, (4) accountability and managing volunteers, (5) professional development. The article shows that volunteers can guide people with debt problems to professional debt counselling at an earlier stage and can offer them much needed social and practical support. However, guiding and supporting people with (severe) debt problems requires a specific set of knowledge, skills and attitudes. Voluntary work is important, but should not replace professional debt counselling.

KEYWORDS

Debt counselling, debt, social work, volunteers, volunteering

INLEIDING

De schuldenproblematiek in Nederland groeit. Zowel het aantal huishoudens met schulden als de hoogte van de gemiddelde schuld nemen sinds 2009 toe (NVVK, 2018). Bijna één op de vijf Nederlandse huishoudens heeft (ernstige) betalingsachterstanden (Schonewille & Crijnen, 2019). Er is sprake van schuldenproblematiek wanneer een schuldenaar meerdere betalingsachterstanden heeft die hij niet meer kan inlopen (Madern, 2015).

De impact van schuldenproblematiek op het leven van mensen is groot. Financiële problemen gaan vaak gepaard met problemen op andere levensdomeinen, waaronder armoede, werkloosheid, gezondheidsproblemen, eenzaamheid, psychische problemen en problemen in het gezin (Besselink, Braun, & Oosterkamp-Szwajcer, 2013). Bovendien ervaren veel mensen met schulden stress en gevoelens van schaamte, onveiligheid, stigma en sociale uitsluiting (CBS, 2018; Dubois & Anderson, 2010; Theunissen, 2015).

Schulden zijn ook problematisch voor de samenleving. Volgens berekeningen van het Nibud (Madern, 2014) kost de schuldenproblematiek in Nederland jaarlijks elf miljard euro, onder meer voor hulpverlening, schuldsanering en nazorg. Uit onderzoek blijkt dat het vroegtijdig oplossen van schulden voor de maatschappij het voordeligst is (Aarts, Douma, Frierson, Schrijvershof, & Schut, 2011). Het is echter lastig om mensen met schulden vroegtijdig in beeld te krijgen; gemiddeld duurt het vijf jaar voordat schuldenaren hulp zoeken bij de gemeente of schuldhulpverlenende instanties (Jungmann & Anderson, 2011). Onderzoek laat zien dat de meerderheid van de Nederlanders met schulden (ruim 1,2 miljoen huishoudens) niet bekend is bij formele schuldhulpverleningsorganisaties (Westhof & De Ruig, 2015).

SCHULDHULPVERLENING

Schuldhelpverlening is een brede term die veel meer omvat dan alleen het oplossen van schulden. Ook hulp bij de administratie, budgetcoaching, preventieve interventies en vroegsignalering behoren tot (integrale) schuldhulpverlening. Sinds 2012 hebben gemeenten de wettelijke taak om schuldhulpverlening te organiseren (Wgs, 2012). Om deze taak te vervullen ontwikkelen gemeenten de laatste jaren steeds meer interventies op het gebied van preventie en vroegsignalering (Baan, Louwes, & Oostveen, 2016). Deze interventies worden veelal lokaal georganiseerd en uitgevoerd door organisaties voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening.

Naast beroepskrachten worden in toenemende mate vrijwilligers ingezet bij interventies in de schuldhulpverlening. Vrijwilligers helpen mensen bij hun financiële administratie, of ondersteunen hen bij de voorbereiding, het verloop of de afronding van een schuldhulpverleningstraject (Van Middendorp, Gesthuizen, & Van Geuns, 2017). Deze inzet van vrijwilligers past in een beleidscontext waarin een steeds groter beroep wordt gedaan op vrijwilligers bij het ondersteunen van kwetsbare burgers (Grootegoed, Machielse, Tonkens, Blonk, & Wouters, 2018).

De groeiende schuldenproblematiek in Nederland en het toenemende beroep op vrijwilligers(organisaties) hierbij roepen vragen op over de mogelijkheden en grenzen van vrijwilligerswerk in de schuldhulpverlening. In dit artikel onderzoeken we deze vragen aan de hand van een casusonderzoek naar de inzet van vrijwilligers bij een specifieke interventie; het budgetcoachproject van welzijnsorganisatie Stichting Humanitas in Rotterdam.

Het doel van dit casusonderzoek is om kennis te krijgen over de ervaren effectiviteit van vrijwillige inzet bij deze interventie. Ervaren effectiviteit gaat over hoe de doelgroep (cliënten) en uitvoerders (beroepskrachten, vrijwilligers) de resultaten van de interventie verwoorden en beleven. Deze kennis is nodig om te bepalen welke inzet van vrijwilligers verwacht kan worden bij de schuldhulpverlening, en welke ondersteuning en facilitering daarbij nodig is. Het onderzoek draagt daarmee bij aan het maatschappelijke debat over de mogelijkheden en grenzen van vrijwillige inzet in het sociaal domein in brede zin, en bij schuldhulpverlening in het bijzonder.

De vraagstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

1. Hoe verloopt het budgetcoachproject van Stichting Humanitas in Rotterdam?
2. Welke kenmerken van de inzet van vrijwillige budgetcoaches dragen bij aan de ervaren effectiviteit van het project?

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

3. Welke aandachtspunten zijn volgens betrokkenen belangrijk om de interventie te verbeteren?

HET BUDGETCOACHPROJECT

In Rotterdam is de omvang van de schuldenproblematiek aanmerkelijk groter dan gemiddeld in Nederlandse gemeenten; ongeveer zestigduizend Rotterdamse huishoudens hebben (ernstige) betalingsachterstanden (Rekenkamer Rotterdam, 2016). Tegen deze achtergrond lanceerde de Gemeente Rotterdam in 2019 een nieuwe schuldenaanpak: *Reset Rotterdam*.

In de nieuwe schuldenaanpak is nadrukkelijk aandacht voor vroegsignalering door lokale organisaties die bewoners met schulden kunnen doorverwijzen naar het schuldhulpverleningsloket van de gemeente. Welzijnsorganisaties, die gebiedsgericht werken, vormen daarbij een essentiële samenwerkingspartner.

Een pilotgebied voor de nieuwe schuldenaanpak is Feijenoord; een gebied in het zuiden van de stad met circa 80.000 inwoners. De gemeente werkt in dit pilotgebied met zogeheten Trajectbegeleiders Schulden: financiële experts, in dienst van de gemeente, die bewoners persoonlijk begeleiden naar een schuldoplossing.

Stichting Humanitas is sinds 2018 verantwoordelijk voor het welzijnswerk in Feijenoord. Vanaf mei 2019 voert Humanitas een budgetcoachproject uit met als doel bewoners met schulden te vinden en te begeleiden naar het schuldhulpverleningsloket (de trajectbegeleiders) van de gemeente. De budgetcoaches zijn bewoners van Feijenoord die vanuit de tegenprestatie als vrijwilliger werkzaam zijn bij Stichting Humanitas. Voorafgaand aan het budgetcoachproject heeft Humanitas een vacature uitgezet waar vrijwilligers met een tegenprestatie op konden reageren. Vervolgens zijn sollicitatiegesprekken gevoerd waarbij werd geselecteerd op motivatie, kennis en vaardigheden. De budgetcoaches hebben een vrijwilligerscontract bij Humanitas voor 24 uur per week.

Belangrijkste uitgangspunt van de aanpak van Humanitas is dat de inzet van vrijwillige budgetcoaches zal bijdragen aan de effectiviteit van het project: de verwachting is dat de budgetcoaches beter kunnen aansluiten bij de leefwereld van bewoners met schulden, en hen makkelijker kunnen overtuigen de stap naar gemeentelijke schuldhulpverlening te zetten (Stichting Humanitas, 2019). Uit onderzoek blijkt dat het wantrouwen van bewoners naar de gemeentelijke schuldhulpverlening in Rotterdam groot is (Rekenkamer Rotterdam, 2016). Vertrouwen winnen door aansluiting bij de leefwereld van bewoners is volgens Humanitas daarom een belangrijke voorwaarde om effectief te zijn in de schuldhulpverlening.

De gemeente en Humanitas hebben afgesproken dat Humanitas voor de inhoudelijke schuldhulp aan bewoners met financiële problemen doorverwijst naar het schuldhulpverleningsloket van de gemeente (de trajectbegeleiders). De budgetcoaches van Humanitas bieden in principe dus geen financieel-inhoudelijke ondersteuning aan bewoners met schulden, maar worden primair ingezet bij de *vroegsignalering* en het *toeleiden* van bewoners met financiële problemen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening.

ONDERZOEKSMETHODE

Dit onderzoek maakt deel uit van een promotieonderzoek naar het welzijnswerk van Stichting Humanitas in Rotterdam in de periode 2018-2022. Het onderzoek naar de schuldenaanpak vond plaats tussen september 2019 en januari 2020 en heeft de vorm van een casusonderzoek. Casusonderzoek is een geschikte methode om inzicht te krijgen in het verloop van specifieke interventies, omdat het de mogelijkheid biedt om gedetailleerde, contextuele en op de praktijkgerichte informatie te verzamelen, aan de hand van verschillende bronnen (Yin, 2014).

De dataverzameling bestond uit diverse kwalitatieve onderzoeksmethoden:

Documentanalyse

- Beleidsdocumenten Rijksoverheid en Gemeente Rotterdam.
- Werkplannen Stichting Humanitas.
- Contractafspraken Stichting Humanitas en Gemeente Rotterdam.

Semigestructureerde interviews

- Vrijwilligers (8). Deze onderzoeksgroep bestaat uit vrijwilligers van Stichting Humanitas die als budgetcoach zijn ingezet bij het budgetcoachproject.
- Beroepskrachten (13). Deze onderzoeksgroep bestaat uit beroepskrachten van Stichting Humanitas die het project coördineren en begeleiden, en beroepskrachten van de Gemeente Rotterdam die samenwerken met de budgetcoaches.
- Bewoners (2). Deze onderzoeksgroep bestaat uit bewoners met schulden die begeleid zijn door een budgetcoach. Het aantal geïnterviewde bewoners in het onderzoek is beperkt omdat de meeste bewoners die door de onderzoeker werden benaderd bezwaar hadden tegen het tekenen van een toestemmingsformulier voor een interview of een geluidsopname

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

- In totaal zijn drieëntwintig respondenten geïnterviewd aan de hand van topiclijsten. Belangrijkste topics waren: schuldenproblematiek; verwachtingen van het budgetcoachproject; samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten; inhoud van de begeleiding door vrijwilligers; ervaren effecten van de begeleiding door vrijwilligers.

Participerende observaties

- In totaal zijn participerende observaties uitgevoerd bij achttien activiteiten. Van al deze activiteiten zijn veldnotities gemaakt; acht veldnotities van werkzaamheden van individuele vrijwilligers, vijf veldnotities van intervisiebijeenkomsten van vrijwilligers, één veldnotitie van een training aan vrijwilligers, en vier veldnotities van bijeenkomsten van Stichting Humanitas en Gemeente Rotterdam.

Informele gesprekken

- Informele gesprekken met vrijwilligers, beroepskrachten en bewoners vonden plaats op verschillende momenten tijdens het onderzoek.

De data zijn verzameld door één onderzoeker (eerste auteur). Alle interviews zijn met een voicerecorder opgenomen en na afloop verbatim getranscribeerd en geanonimiseerd. De respondenten tekenden een toestemmingsformulier voor het interview en de geluidsopname.

De data zijn thematisch geanalyseerd en geordend (Patton, 2015). Allereerst werd het onderzoeksmateriaal gecategoriseerd in een aantal rubrieken: werkzame factoren, knelpunten en verbetermogelijkheden in het budgetcoachproject (deductieve analyse). Vervolgens kwamen de sub-thema's per categorie tot stand door inductieve analyse van de interviewtranscripten. Voor de eindrapportage van het onderzoek is het onderzoeksmateriaal geanonimiseerd en integratief verwerkt. De citaten in dit artikel zijn redactioneel bewerkt om de leesbaarheid te vergroten. De respondenten hebben een code: BC voor budgetcoach, BH voor beroepskracht Humanitas, BG voor beroepskracht gemeente en BW voor bewoner.

RESULTATEN

In deze resultatensectie wordt achtereenvolgens beschreven op welke wijze de begeleidingstrajecten van bewoners met schulden verlopen, welke kenmerken van de inzet

van vrijwillige budgetcoaches bijdragen aan de ervaren effectiviteit van het project en welke aandachtspunten volgens betrokkenen belangrijk zijn om de interventie te verbeteren.

Verloop begeleidingstrajecten

De belangrijkste 'vindplaats' voor bewoners met schulden zijn de zogeheten Infopleinen: inlooppunten die Humanitas organiseert in de wijkhuizen in het gebied, waar bewoners met vragen en problemen terecht kunnen voor advies, informatie en steun. Sinds medio mei 2019 zijn de budgetcoaches van Humanitas werkzaam bij deze Infopleinen.

De Infopleinen zijn een belangrijke vindplaats voor bewoners met schulden omdat bezoekers zich regelmatig bij de balie melden met brieven over betalingsachterstanden, van deurwaarders of andere instanties. Als het om betalingsachterstanden gaat, verwijst de medewerker achter de balie de bezoeker door naar de budgetcoach. Bewoners met schulden komen ook bij de budgetcoaches terecht via informele kanalen: een aantal budgetcoaches is al langer als vrijwilliger actief en heeft een netwerk opgebouwd waardoor bewoners met schulden hen makkelijker weten te vinden.

Als het eerste contact met de budgetcoach is gelegd, wisselt de budgetcoach contactgegevens uit met de bewoner en maakt een vervolgspraak om de problemen uitgebreider te bespreken. In deze afspraak worden de inkomsten, uitgaven en schulden van de bewoner (zoveel mogelijk) in kaart gebracht. Wanneer een bewoner na het gesprek met de budgetcoach bereid is om professionele schuldhulp te zoeken, wordt deze door de budgetcoach aangemeld bij de trajectbegeleiders van de Gemeente Rotterdam. Binnen enkele dagen neemt de trajectbegeleider contact op met de bewoner en diens budgetcoach om een kennismakingsgesprek in te plannen. Budgetcoaches gaan met hun cliënten mee naar het kennismakingsgesprek met de trajectbegeleider. Wanneer een bewoner geen professionele schuldhulp wil, laat de budgetcoach de bewoner weten dat deze opnieuw contact kan opnemen indien hij of zij (in een later stadium) alsnog gebruik wil maken van schuldhulpverlening. Soms proberen budgetcoaches cliënten zelf verder te helpen. Dergelijke casussen worden besproken tijdens de wekelijkse intervisie voor de budgetcoaches; in principe moeten budgetcoaches bewoners voor inhoudelijke hulp bij schulden immers doorverwijzen naar de trajectbegeleiders van de gemeente.

Tijdens de eerste afspraak bij de trajectbegeleider wordt de schuldenproblematiek besproken en een plan opgesteld voor het vervolgtraject. Soms wordt de budgetcoach

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

ingezet bij de vervolgondersteuning, bijvoorbeeld door de bewoner te helpen bij het ordenen van diens administratie, of bij het verzamelen van stukken die nodig zijn voor een aanvraag bij de Rotterdamse kredietbank. Bewoners moeten tijdens de eerste fase van een schuldhulpverleningstraject vaak ook langs bij andere gemeentelijke instanties, zoals sociaal raadslieden, werkconsulenten of het juridisch loket. Budgetcoaches gaan op verzoek van bewoners mee naar deze afspreken.

Als een plan voor het vervolgtraject is opgesteld waar de bewoner achter staat, en als de bewoner aangeeft de budgetcoach niet meer nodig te hebben, laat de budgetcoach de bewoner in principe 'los'. De budgetcoach krijgt dan weer ruimte om nieuwe bewoners met schulden te vinden en aan te melden bij de trajectbegeleiders van de gemeente.

KENMERKEN INZET BUDGETCOACHES

Het doel van het budgetcoachproject is de effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten door de inzet van vrijwillige budgetcoaches. De veronderstelling is dat de budgetcoaches dichter bij de leefwereld van bewoners met schulden staan, waardoor ze beter in staat zijn vroegtijdig contact te leggen met bewoners met schulden, hun vertrouwen te winnen en hen te begeleiden naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Hieronder wordt toegelicht welke kenmerken van de inzet van de budgetcoaches bijdragen aan dat doel.

Tijd

Het eerste kenmerk is de tijd die de budgetcoaches hebben voor hun afspraken met bewoners. De vrijwillige budgetcoaches werken niet met targets, zoals een verplichting om bepaalde aantallen bewoners met schulden aan te melden bij de gemeente. Dat is een voordeel, omdat budgetcoaches hierdoor de tijd kunnen nemen die zij nodig vinden voor een bepaalde bewoner en samen met hem de frequentie en de inhoud van de afspraken kunnen bepalen. De budgetcoaches geven zelf aan dat het hebben van voldoende tijd belangrijk is om (persoonlijk) contact te krijgen met een bewoner, omdat veel mensen stress hebben door hun schulden:

"Je hebt mensen die overspoeld zijn doordat ze alle betalingen niet meer kunnen bijbenen. Dat geeft heel veel stress, dan zijn ze helemaal de weg kwijt. Ik probeer dan te zeggen van: 'wil je wat te drinken, eventjes koffie, eventjes kalmeren.' Dat alles in rust gedaan kan worden, dat haalt al een stuk stress weg." (BC, R20)

De geïnterviewde bewoners bevestigen dat ze de hoeveelheid tijd die de vrijwillige budgetcoaches hebben voor de afspraken als een meerwaarde ervaren; hierdoor voelen ze zich serieus genomen en op een prettige manier bejegend:

“Met hem [naam budgetcoach] is er toch iets meer tijd. Bij de beroepskrachten is het meestal druk en willen ze het snel afwerken. En hier hebben ze meer tijd. Er wordt gewoon met geduld naar mijn probleem gekeken.” (BW, R22)

Taal en cultuur

Het tweede kenmerk heeft betrekking op de verschillende talen die de budgetcoaches spreken en hun culturele achtergrond. Het gebied Feijenoord in Rotterdam kent een hoog percentage bewoners met een migratieachtergrond; bijna 70% (Gemeente Rotterdam, 2019). Een aanzienlijk deel van de bewoners met schulden dat zich meldt bij de Infopleinen van Humanitas spreekt beperkt of geen Nederlands (Stichting Humanitas, 2019).

De meeste budgetcoaches hebben een migratieachtergrond en spreken verschillende talen. Dit is een meerwaarde, omdat de budgetcoaches hierdoor makkelijker in staat zijn om in gesprekken met bewoners die geen Nederlands spreken de hulpvraag te achterhalen en in hun moedertaal uitleg of advies te geven. Bovendien helpen budgetcoaches soms met vertalen voor bewoners tijdens afspraken bij de gemeente.

Budgetcoaches geven bovendien aan dat zij, door hun eigen migratieachtergrond, makkelijker begrip kunnen opbrengen voor andere bewoners met een migratieachtergrond, voor wie de organisatie van de gemeentelijke schuldhulpverlening soms extra ingewikkeld is:

“Want ik kwam ook vanuit het buitenland. En ik snapte het ook niet, waarom ik van het kastje naar de muur moest en voor het één naar de ene ambtenaar moest en voor het ander naar de andere ambtenaar.” (BC, R15)

Positie als vrijwilliger

Het derde kenmerk is dat de budgetcoaches, door hun positie als vrijwilliger, makkelijker het vertrouwen kunnen winnen van bewoners met schulden en hen kunnen motiveren om de stap

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

naar professionele schuldhulpverlening te zetten. Budgetcoaches hebben de ervaring dat bewoners hen doorgaans sneller vertrouwen dan beroepskrachten:

"De cliënt weet dat ik geen ambtenaar ben, dus hij vertrouwt mij sneller dan de gemeente. Hij denkt: 'de gemeente wil alleen m'n geld terugkrijgen.' Maar van mij weet hij [dat] ik hem wil helpen." (BC, R15)

Bewoners bevestigen dat de positie van budgetcoaches als vrijwilliger voor hen een meerwaarde is; hierdoor nemen zij gemakkelijker feedback van hen aan:

"Ik vroeg aan [naam budgetcoach]: 'ben je vrijwilliger of ben je [een] medewerker?' En hij is vrijwilliger. Met die positie, ik ga zeggen: van [een] vrijwilliger accepteer ik meer." (BW, R21)

Warme overdracht

Het vierde kenmerk is dat de budgetcoaches zorgen voor een warme overdracht van bewoners naar professionele schuldhulpverlening. Budgetcoaches geven aan dat sommige bewoners het prettig vinden als de budgetcoach meerdere keren meegaat naar de gemeente:

"Bij sommige [bewoners] is het: zelfs al spreken ze de Nederlandse taal, dan nog hebben ze die houvast nodig, van: 'kom toch maar mee'." (BC, R23)

Trajectbegeleiders van de gemeente geven aan dat ze dit een belangrijke meerwaarde van de budgetcoaches vinden, omdat het bijdraagt aan het voorkomen van vroegtijdige uitval van de bewoners:

"Wat ik prettig vind, is dat ze al iemand aan de hand hebben en vanaf het begin meekomen. Dat vergroot de kansen dat iemand ook blijft komen." (BG, R8)

Recent onderzoek laat zien dat de grootste uitval plaatsvindt in de voorbereidingsfase van het schuldhulpverleningsproces (Purpose, 2019). De warme overdracht van bewoners naar gemeentelijke schuldhulpverlening draagt daarom bij aan de effectiviteit van de interventie.

Sociale steun

Het vijfde kenmerk is dat budgetcoaches sociale steun bieden aan bewoners, waardoor deze het gevoel hebben er niet alleen voor te staan in hun problematiek en route naar schuldhulpverlening. Een budgetcoach licht toe:

“Sommige mensen geloven dat ze de enige zijn met schulden. En als er iemand naast je staat [dan] lijkt het probleem ineens veel minder groot. Ik verzeker hen daarom dat ze niet alleen zijn; dat ik naast ze blijf staan tot ze me niet meer nodig hebben.”
(BC, R19)

Deze sociale steun is voor de bewoners een belangrijke meerwaarde, omdat veel mensen met schulden zich alleen voelen en kampen met onzekerheid, frustratie en schaamte over hun situatie (Theunissen, 2015).

Praktische hulp

Het zesde kenmerk is dat budgetcoaches, naast sociale steun, ook praktische hulp bieden aan bewoners met schulden. Budgetcoaches merken dat veel bewoners met schulden praktische hulp nodig hebben en dit ook verwachten van hun budgetcoach:

“Mensen hebben stress en willen zien dat er wat gedaan wordt. Die hebben geen zin in een gesprekje van een uur terwijl er niks [gedaan wordt]. Deze mensen willen hulp, en ze willen zien dat er wat gedaan wordt.” (BC, R16)

De budgetcoaches worden regelmatig betrokken bij de vervolgondersteuning van bewoners die door hen zijn aangemeld bij de trajectbegeleiders van de gemeente. Deze inzet bij de vervolgondersteuning is een meerwaarde, omdat het werk rondom de aanvraag van een schuldregeling arbeidsintensief en (vaak) te complex is voor de aanvragers; recent onderzoek laat zien dat veel schuldenaren behoefte hebben aan persoonlijke begeleiding bij het op orde brengen van de administratie (Baan *et al.*, 2016; Purpose, 2019).

De bewoners vinden het fijn dat de budgetcoach hen ook praktische hulp biedt rondom de aanvraag van een schuldregeling:

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

"Ja, hij [naam budgetcoach] helpt de mensen. Hij blijft niet zomaar op zijn handen zitten, nee. Hij maakt een hele lijst en zegt: 'als je tijd hebt, kom dan naar mij, dan gaan we al jouw brieven stapelen.'" (BW, R21)

Belangenbehartiging en bemiddeling

Een laatste kenmerk is dat de vrijwillige budgetcoaches de belangen van bewoners kunnen behartigen en voor hen bemiddelen tijdens afspraken bij de gemeente. Veel bewoners hebben tijdens de eerste fase van schuldhulpverlening afspraken met verschillende gemeentelijke instanties. Budgetcoaches vinden het belangrijk om mee te gaan naar deze afspraken, en te voorkomen dat bewoners van het kastje naar de muur worden gestuurd:

"Dan krijg je weer een medewerker die alles beter weet, van: 'dat kan echt niet.' Ik zeg: 'Jawel mevrouw'. En dan denk ik: als die mensen alleen waren geweest, waren ze weer weggegaan, omdat er tegen hen wordt gezegd: 'dit kan niet'. En dan weten ze zichzelf niet te verdedigen." (BC, R14)

Sommige budgetcoaches vervullen ook een bemiddelingsrol tijdens afspraken bij de gemeente, om ervoor te zorgen dat de bewoners en beroepskrachten elkaar goed begrijpen. Dit draagt volgens hen bij aan effectievere schuldhulpverlening:

"In het gesprek stuurde ik toch een beetje, om ervoor te zorgen dat de trajectbegeleider hem [naam cliënt] begreep. Zo zie ik mijn rol als budgetcoach eigenlijk ook, dat je bemiddelt tussen de cliënt en de trajectbegeleider." (BC, R16)

AANDACHTSPUNTEN BUDGETCOACHPROJECT

In de vorige paragraaf is beschreven welke kenmerken van de inzet van vrijwillige budgetcoaches bijdragen aan de ervaren effectiviteit van het project. In deze paragraaf wordt stilgestaan bij de aandachtspunten in het project.

Rol- en taakverdeling

Het eerste aandachtspunt betreft onduidelijkheid over de rol- en taakverdeling tussen vrijwilligers (budgetcoaches) en beroepskrachten (trajectbegeleiders). Hoewel Humanitas en de gemeente op

managementniveau afspraken hebben gemaakt over de rolverdeling tussen beide partijen, geven deze afspraken volgens de budgetcoaches nog onvoldoende duidelijkheid over wie wat doet in de uitvoering:

“Er is nog steeds geen duidelijkheid van: ‘dit zijn de taken van de trajectbegeleiders, dit zijn de taken van de budgetcoaches, dus zo moeten we met elkaar omgaan.’” (BC, R14)

Ook voor de trajectbegeleiders van de gemeente is niet altijd duidelijk wat zij van de vrijwillige budgetcoaches kunnen verwachten.

“Kijk, een budgetcoach kan natuurlijk heel veel doen. Het woord zegt het al: ‘budget, het kunnen helpen met het budget’. Maar dat is het eigenlijk ook weer niet. Het is echt nog wel een beetje zoeken.” (BG, R5)

Trajectbegeleiders van de gemeente vragen de budgetcoaches soms om delen van het werk rondom de schuldhulpverlening aan bewoners op te pakken, zoals het ordenen van de administratie en het verzamelen van documenten voor een aanvraag bij de kredietbank. Budgetcoaches geven aan dat deze werkzaamheden officieel niet tot hun takenpakket horen, maar dat zij deze tóch op zich te nemen, omdat de aanvraag van een schuldregeling in hun beleving voor bewoners anders te lang duurt:

“Dan ben je eigenlijk iemand anders zijn werk aan het doen. [Maar anders] moet de cliënt telkens weer terugkomen voordat hij bij de kredietbank komt, daar heb ik moeite mee.” (BC, R20)

Grensbewaking

Het tweede aandachtspunt is het bewaken van de grenzen van budgetcoaches. Doordat de taak- en rolverdeling tussen de budgetcoaches van Humanitas en beroepskrachten van de gemeente onvoldoende duidelijk is, vinden sommige budgetcoaches het lastig om hun grenzen aan te geven bij de beroepskrachten:

“Want soms vragen ze [beroepskrachten gemeente] je om iets te gaan doen, maar dan zit je echt te twijfelen: ‘valt dat onder wat ik hoor te doen, of niet?’ Dat vind ik wel moeilijk.” (BC, R20)

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

Andere budgetcoaches merken juist dat zij vooral in het contact met bewoners hun grenzen moeten bewaken:

"Die vrouw belde mij van: 'ik had jou gebeld, maar je reageert niet.' Ik zeg: 'ik werk nu niet'. En dan hoor je van: 'kun je toch even kijken?' En op een gegeven moment heb ik haar moeten blokkeren [op mijn telefoon]." (BC, R23)

Begeleidingsduur

Het derde aandachtspunt betreft de duur van de begeleiding van de budgetcoaches. Het is de bedoeling dat budgetcoaches cliënten 'loslaten' zodra alle drie de partijen (bewoner, budgetcoach, trajectbegeleider) vinden dat er een goed plan klaarligt voor de schuldenaanpak, en de bewoner aangeeft de budgetcoach niet meer nodig te hebben. In de praktijk blijkt dit loslaten echter verre van gemakkelijk:

"Ik denk dat de gemeente het beeld heeft dat we die mensen afleveren bij de gemeente en daarna weg zijn. Maar dat is niet zo in de praktijk; ik heb geen enkele [cliënt] tot nu toe losgelaten." (BC, R14)

De moeilijkheid om bewoners los te laten zit enerzijds in de vertrouwensband die budgetcoaches met hun cliënten ervaren, en anderzijds in de verantwoordelijkheid die ze voelen voor het vervolg van de hulpverlening. Omdat de aanvraag van een schuldregeling soms maanden duurt, is het ingewikkeld om de begeleidingsduur vooraf duidelijk af te bakenen:

"Aan de ene kant geven we de budgetcoaches mee van: 'zet [cliënten] neer bij de gemeente'. Maar met [naam cliënt] zijn we nu twee maanden verder en is nog niks gebeurd bij de gemeente, behalve wat afspraken gemaakt." (BH, R2)

Verantwoording en aansturing

Het vierde aandachtspunt is de verantwoording van werkzaamheden en de aansturing van budgetcoaches. Omdat niet altijd duidelijk is wat het takenpakket van de budgetcoaches precies inhoudt en wat de rolverdeling is tussen de budgetcoaches en de trajectbegeleiders, vinden sommige budgetcoaches het lastig hun werkzaamheden te verantwoorden en precies aan te geven wat ze voor een cliënt doen.

Veel budgetcoaches geven aan dat ze — ondanks de werkafspraken tussen gemeente en Humanitas — toch praktisch-inhoudelijke schuldhulp bieden aan bewoners. Ze bespreken dit niet altijd met Humanitas:

“Ik ga dan toch helpen, ondanks dat ze [Humanitas] hebben gezegd dat we dat niet moeten doen.” (BC, R20)

Sommige budgetcoaches willen doen wat in hun ogen nodig is voor een cliënt, los van de werkafspraken en instructies vanuit Humanitas of de gemeente. Voor beroepskrachten van Humanitas is het daarom soms ingewikkeld om de budgetcoaches aan te sturen:

“Als die vrijwilligers inhoudelijk maar doen wat ik zeg, dan komt het vanzelf wel op zijn pootjes terecht. [Maar] dat gaat bij de helft goed, en bij de andere helft niet zo goed.” (BH, R2)

Professionele ontwikkeling

Het vijfde aandachtspunt in het project is dat de functie voor de budgetcoaches in principe een werkervaringsplaats is (i.e. de geïnterviewde budgetcoaches doen het werk vanuit de Tegenprestatie). Sommige budgetcoaches geven aan behoefte te hebben aan meer ondersteuning en professionele ontwikkeling, zodat ze door kunnen groeien naar betaald werk. Ze vinden het onduidelijk hoe de ondersteuning om verder te komen geregeld is:

“Hoe ze die ondersteuning geven om verder te kunnen komen aan betaald werk, dat mis ik. Die vrijwilligersfunctie is niet erg, want dan wordt er wel gezien wat je doet, maar het is toch vervelend.” (BC, R14)

CONCLUSIE

Dit artikel bevat de bevindingen van een casuonderzoek naar de ervaren effectiviteit van vrijwillige inzet bij een specifieke interventie op het gebied van schuldhulpverlening; het budgetcoachproject van welzijnsorganisatie Stichting Humanitas in Feijenoord, Rotterdam. Doel van het budgetcoachproject is om bewoners met schulden vroegtijdig te vinden en aan te melden bij het schuldhulpverleningsloket van de Gemeente Rotterdam. Tijdens de onderzoeksperiode (september 2019–januari 2020) hebben budgetcoaches ruim 100 bewoners met schulden

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

aangemeld bij de trajectbegeleiders van de gemeente. Daarmee is de ambitie om de beoogde doelgroep van het project naar schuldhulpverlening te begeleiden, gerealiseerd.

De ervaren effectiviteit van de inzet van vrijwillige budgetcoaches wordt bepaald door een zevental kenmerken:

- Tijd
- Taal en cultuur
- Positie als vrijwilliger
- Warme overdracht
- Sociale steun
- Praktische hulp
- Belangenbehartiging en bemiddeling

Uit het onderzoek komt een vijftal aandachtspunten in de interventie naar voren:

- Rol- en taakverdeling vrijwilligers en beroepskrachten
- Grensbewaking
- Begeleidingsduur
- Verantwoording en aansturing
- Professionele ontwikkeling

DISCUSSIE

Dit onderzoek laat zien dat alle betrokken partijen (budgetcoaches, beroepskrachten, bewoners met schulden) de vrijwillige inzet bij het vinden en begeleiden van burgers met schulden naar professionele schuldhulpverlening positief waarderen. De inzet van vrijwilligers draagt eraan bij dat burgers die de weg naar professionele schuldhulpverlening niet goed weten te vinden toch bij de gemeente terecht komen. Ook draagt vrijwillige inzet mogelijk bij aan het voorkomen van vroegtijdige uitval in het schuldhulpverleningstraject, omdat vrijwilligers zorgen voor een 'warme overdracht' van burgers met schulden naar professionele schuldhulpverlening. Vrijwilligerswerk in de voorfase van schuldhulpverlening – vroegsignalering en toeleiding – is dus van toegevoegde waarde. Deze bevindingen zijn in lijn met de uitgangspunten van het vigerende schuldhulpverleningsbeleid (Rutte, Van Haersma-Buma, Pechtold, & Segers, 2017; Van Ark, 2018) en vormen een belangrijke aanvulling op actueel onderzoek naar vrijwilligerswerk

in de schuldhulpverlening, dat zich vooral richt op vrijwillige inzet in de latere fasen van schuldhulpverlening (Boksebeld, Gramberg, & De Swart, 2020).

Uit het onderzoek blijkt dat de kracht van vrijwillige inzet bij de begeleiding van mensen met schulden vooral gelegen is in de sociale steun en de praktische hulp die vrijwilligers bieden. De combinatie van professionele schuldhulp en vrijwillige ondersteuning is belangrijk om bewoners met een beperkt 'doenvermogen' (WRR, 2017) te begeleiden bij (de aanvraag van) een schuldregeling. Een duidelijke afbakening in het takenpakket van vrijwilligers en beroepskrachten is daarbij belangrijk.

Dit onderzoek maakt ook duidelijk dat er grenzen zijn aan vrijwillige inzet in de schuldhulpverlening. Veel mensen met schulden hebben, behalve met schulden, ook te maken met problemen op andere levensgebieden. Bovendien neemt de aanvraag van een schuldregeling veelal maanden in beslag. Dat maakt het lastig voor vrijwilligers om begeleidingstrajecten af te sluiten en cliënten los te laten. De druk op vrijwilligers in de schuldhulpverlening is hierdoor groot en vrijwilligers moeten zowel bij cliënten als beroepskrachten hun grenzen goed bewaken. Deze bevindingen sluiten aan op recent onderzoek naar vrijwillige inzet in het sociale domein (Grootegoed *et al.*, 2018).

Vrijwilligerswerk in de schuldhulpverlening vraagt, kortom, veel van de kennis, houding en vaardigheden van vrijwilligers. Vrijwilligers in de schuldhulpverlening moeten daarom voldoende ondersteund en toegerust worden, bijvoorbeeld door middel van trainingen en intervisiebijeenkomsten. Daarnaast zijn duidelijke werkafspraken over de taakafbakening tussen vrijwilligers en professionals essentieel: vrijwillige inzet bij schuldhulpverlening vormt een belangrijke aanvulling op professionele schuldhulpverlening, maar kan deze niet vervangen.

BEPERKINGEN EN SUGGESTIES VERVOLGONDERZOEK

De ervaren effectiviteit van de inzet van vrijwillige budgetcoaches stond centraal in het onderzoek. Een belangrijke beperking in de onderzoeksopzet is dat de onderzoeksgroep vooral bestond uit vrijwillige budgetcoaches en beroepskrachten. Slechts een gering aantal bewoners met schulden is geïnterviewd over hun ervaringen met de vrijwillige budgetcoaches. Tijdens het casusonderzoek vonden meerdere informele gesprekken plaats met bewoners, maar de meeste bewoners die door de onderzoeker werden benaderd voor een interview hadden bezwaar tegen een geluidsopname of het tekenen van een toestemmingsformulier voor een interview. Dat hangt waarschijnlijk samen met bevindingen uit eerder onderzoek waaruit blijkt dat veel bewoners met schulden zich schamen voor hun situatie (CBS, 2018; Dubois & Anderson, 2010; Theunissen, 2015). Het huidige onderzoek biedt hierdoor onvoldoende inzicht in de ervaringen

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

van bewoners met schulden en hoe die zich verhouden tot de ervaringen van de vrijwilligers en beroepskrachten die hen begeleiden. Dit is een belangrijk punt dat in een volgend onderzoek extra aandacht dient te krijgen.

De groep vrijwilligers die is geïnterviewd voor dit onderzoek bestaat uit vrijwilligers met een tegenprestatie voor hun uitkering ('geleide vrijwilligers') en is daarom niet representatief voor de bredere groep vrijwilligers die werkzaam zijn in de schuldhulpverlening. Het onderzoek richtte zich evenmin op eventuele verschillen tussen de inzet van deze geleide vrijwilligers en andere vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Vervolgonderzoek zou zich specifiek kunnen richten op de inzet van geleide vrijwilligers in de schuldhulpverlening, hun bijdrage aan de ondersteuning van burgers met schulden en hun behoeften en verwachtingen in het vrijwilligerswerk.

Tot slot is het wetenschapstheoretische kader van dit onderzoek zeer beperkt, omdat de onderzoekers primair toepassingsgerichte kennis nastreefden over de inzet van vrijwillige budgetcoaches in de Rotterdamse schuldhulpverlening en de ervaringen van direct betrokkenen wilden achterhalen. Een belangrijk uitgangspunt in de interventie is dat lokale vrijwilligers dicht bij de leefwereld (kunnen) staan van mensen met schulden, waardoor zij beter in staat zijn hen te begeleiden naar professionele schuldhulpverlening. In het onderzoek is de notie van leefwereld echter niet nader theoretisch uitgewerkt. Desalniettemin levert het onderzoek kennis op die ook relevant is voor actuele debatten rondom dit concept in het sociale domein, waaronder de discussie over in hoeverre vrijwilligers kunnen fungeren als een verbindende schakel binnen de (vermeende) kloof tussen leef- en systeemwereld (Mensing, 2015).

DISCLOSURE OF INTEREST

Het PhD project waar dit onderzoek deel van uit maakt is gefinancierd door Stichting Humanitas en de Gemeente Rotterdam en wordt onafhankelijk uitgevoerd door de onderzoeker (eerste auteur) aan de Universiteit voor Humanistiek.

REFERENTIES

Aarts, L., Douma, K., Friperon, R., Schrijvershof, C., & Schut, M. (2011). *Kosten en baten van schuldhulpverlening*. Den Haag: APE.

- Ark, T. van (2018, 23 mei). Brede Schuldenaanpak [Kamerbrief]. Retrieved on March 27, 2020, from <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/05/23/kamerbrief-brede-schuldenaanpak>.
- Baan, A., Louwes, K., & Oostveen, A. (2016). *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: Berenschot.
- Besselink, P., Braun, M., & Oosterkamp-Szwajcer, E. (2013). Ouders in armoede: veerkrachtig, strijdvaardig of terneergeslagen? *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 22(4), 24–42.
- Bokseveld, B., Gramberg, P., & Swart, J. de (2020). *Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening*. Enschede: Saxion.
- CBS. (2018). *Armoede en sociale uitsluiting 2018*. Den Haag: CBS.
- Dubois, H., & Anderson, R. (2010). *Managing household debts: Social service provision in the EU*. Dublin: Eurofound.
- Gemeente Rotterdam. (2019). *Reset Rotterdam, op weg naar een schuldenvrije generatie*. Uitvoeringsplan. Rotterdam: Cluster maatschappelijke ontwikkeling.
- Grootegoed, E., Machiels, A., Tonkens, E., Blonk, L., & Wouters, S. (2018). *Aan de andere kant van de schutting. Inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociale domein*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.
- Jungmann, N., & Anderson, M. (2011). *Vroegsignalering moet en kan!* Utrecht: Social Force.
- Madern, T. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om problemen te voorkomen* [Dissertatie]. Leiden: Universiteit Leiden.
- Mensing, W. (2015). 'Systeem- en leefwereld: hoe de kloof te dichten?'. *Sociale Vraagstukken*. Retrieved on August 19, 2020, from <https://www.socialevraagstukken.nl/systeem-en-leefwereld-hoe-de-kloof-te-dichten/>.
- Middendorp, J. van, Gesthuizen, M., & Geuns, R. van (2017). Schuldhulpverlening: Knelpunten en dilemma's van coördinatoren die vrijwilligers aansturen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 26(1), 23–46.
- NVVK. (2018). *Jaarverslag 2018*. Retrieved on March 13, 2020, from <http://jaarverslag.nvkv.eu/2018/cijfers/index.html>.
- Patton, M. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (4th Revised edition). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Purpose. (2019). *Gemeenten zetten de Schouders Eronder. Transitie naar effectieve stabilisatie vraagt om vergelijkbare data en sturing op klantbeleving*. Utrecht: Purpose.

'IK BLIJF NAAST ZE STAAN TOT ZE ME NIET MEER NODIG HEBBEN'

- Rekenkamer Rotterdam. (2016). *Hulp Buiten Bereik. Effectiviteit van het schulddienstverleningsbeleid*. Rotterdam: Rekenkamer Rotterdam.
- Rutte, M., Haersma-Buma, S. van, Pechtold, A., & Segers, G. (2017). *Vertrouwen in de toekomst. Regeerakkoord 2017-2021*. Retrieved on March 18, 2020, from <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2017/10/10/regeerakkoord-2017-vertrouwen-in-de-toekomst>.
- Schonewille, G., & Crijnen, C. (2019). *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Utrecht: Nibud.
- Stichting Humanitas. (2019). *Wel-zijn in Feijenoord. Werkplan 2019*. Rotterdam: Stichting Humanitas.
- Theunissen, A. (2015). *Schuldhelpverlening in perspectief. Over de ervaringen van klanten en dienstverleners van de Rotterdamse kredietbank met het minnelijke traject schuldhelpverlening* [Dissertatie]. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Westhof, F., & De Ruig, L. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.
- Wet gemeentelijke schuldhelpverlening. (2012). Retrieved on March 13, 2020, from <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031331/2017-04-01>.
- WRR-rapport n.97. (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Geraadpleegd op 31 augustus 2020, van <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>.
- Yin, R. (2014). *Case Study Research. Design and Methods*. Los Angeles: SAGE.