



## Jaarverslag 2018

### 1 beleidsverslag 2018

#### Inleiding

Schulden en de daarmee samenhangende problemen behoren tot de belangrijkste maatschappelijke uitdagingen van onze maatschappij. Terwijl voor een deel van de bevolking de middelen onbeperkt lijken is er een groep mensen die niet mee lijkt te kunnen komen.

Deze groep is divers en dat maakt de aanpak complex. Naast de klassieke schulden vanuit verslaving of gedragsproblematiek, is er sprake van schulden bij schoolgaande jeugd, (ex-) ondernemers, huizenbezitters, werkende mensen die geen vaste baan vinden etc. De instanties hebben grote moeite deze groep op te sporen en een passend aanbod te doen. Met name de positie van kinderen in gezinnen met een financieel probleem verdient en krijgt ruime aandacht.

We geloven dat juist vormen van laagdrempelige en nabije aanpak een bijdrage kunnen leveren aan het de-escaleren van schuldproblemen. Schuldhulpmaatje is een van de partijen die die aanpak leveren. We hebben in 2018 weer veel mogen doen voor de hulpvragers. Graag leggen we een beeld neer van ons werk in 2018.

#### Hulpvragers

Er was een regelmatige toestroom van meldingen in dit jaar. Naar SHM werd vooral verwezen door (gemeentelijke) schuldhulpverleners en door instellingen in het maatschappelijk veld. Verder komen er heel wat meldingen binnen via het netwerk of de hulpvragers zelf.

De meest voorkomende hulpvragen zijn: hulp bij budgetteren, hulp bij de administratie, hulp bij het oplossen van betalingsachterstanden en hulp bij belastingvragen. In het merendeel zijn er ook andere hulpverleners bij de hulpvrager betrokken. Onder de hulpvragers zitten relatief veel jongere mensen, 40% is jonger dan 35 jaar. Verder is er in de doorlooptijd van de begeleiding een duidelijke trend: ca. 40% wordt binnen 3-6 maanden afgerond, 35% loop langer dan 1 jaar in begeleiding.

#### Preventie/de-escalatie

Een zichtbaar resultaat van de inspanningen is de mate waarin in het voortraject escalatie is voorkomen. Door vroegtijdig werken aan de problemen in 5 gevallen huisuitzetting voorkomen en in 9 gevallen uitsluiting uit de zorgverzekering. Verder zijn ca 20 gevallen door de aanpak in de voorfase niet in een schuldregelingstraject gekomen. Deze cijfers maken duidelijk hoezeer deze vorm van hulp de keten van schuldhulpverlening ontlast. De inzet van (gemeentelijke) middelen aan de voorkant van de keten is dus aantoonbaar effectief.

#### Maatjes

SHM-WF beschikt over een kern van actieve maatjes die een passend aanbod hebben voor onze hulpvragers. De matching tussen maatje en hulpvrager wordt ook serieus aangepakt; hiervoor is met name ook een goed intakeproces nodig. Tegelijk is merkbaar dat het op peil houden van een goed vrijwilligersbestand ook voor ons een uitdaging is. Er is sprake van een flink verloop, dus er moet ook weer worden geworven om voldoende mensen beschikbaar te hebben. Dit proces blijft onze tijd belasten maar de noodzaak om dit goed te doen zal duidelijk zijn.

### **Coördinatie**

SHM-WF prijst zich gelukkig te werken met een tweetal coördinatoren die een goede kwalitatieve invulling van de taken hebben en een actieve rol naar de maatjes(vrijwilligers).

Nadat we begin 2018 tijdelijk werden ondersteund door een ervaren coördinator van elders, die de zaken weer goed op de rails had gezet, zijn de beide nieuwe coördinatoren aangetreden en zij hebben de taken voortvarend overgenomen. Er is een regelmatig contact en een stabiele basis voor het werk. De coördinatoren worden inmiddels ook voor andere taken in de regio en in aangrenzende werksoorten ingezet; een teken dat hun inzet en kwaliteiten breder worden opgemerkt.

### **Bestuur**

Bestuurlijk was 2018 een stabiel jaar. Het bestuur werd uiteindelijk aangevuld door de toetreding van Cees Mantel. Hij beheert de portefeuille website/internet en communicatie. Het bestuur is daarmee weer voltallig bezet.

Eind 2018 heeft het bestuur een beleidsplan voor de komende jaren vastgesteld, dat inmiddels ook is uitgemond in een jaarplan 2019, waarin de belangrijkste activiteiten staan vermeld. Op die manier ontstaat meer continuïteit in de planvorming.

### **Sponsors/subsidies**

Door diverse gemeenten en andere sponsors zijn ook in 2018 weer middelen verschaft die het werk mogelijk maakten. Daarvoor zijn we dankbaar; we willen daarnaast de waarde van het werk te laten zien en zo ook een beeld te geven van een positief resultaat.

### **Financiën**

Door het onregelmatig verloop van bijdragen had SHM-WF in 2018 de beschikking over veel uitgestelde bijdragen van de gemeenten over 2017. Het bestuur kon daardoor tijdelijk de genoemde interim coördinator aanstellen en vervolgens overgaan tot werving van nieuwe betaalde krachten. Verder kwam er weer regelmaat in werving van vrijwilligers en in communicatie omtrent het werk van SHM-WF lokaal en regionaal.

Werven van nieuwe maatjes, hen opleiden en alle maatjes jaarlijks laten certificeren is een aanzienlijke kostenpost, maar deze kosten zijn uitermate belangrijk om de kwaliteit van het werk te blijven garanderen.

Op termijn hoopt het bestuur een structurele basis te hebben om het werk door te laten gaan. Hierover wordt met de gemeenten gesproken.

### **Tot slot**

De hulpverlening van Schuldhulpmaatje is een belangrijk instrument om laagdrempelig en preventief te werken voor hulpvragers. We hopen en vertrouwen erop dat ook in de toekomst deze hulp veelvuldig zal worden ingezet en benut.

Zo werken we door: Samen lukt 't !

Namens het bestuur van SHM-WF,

Joost van der Kooij, secretaris

Verder in dit jaarverslag:

2 kengetallen 2018

3 jaarrekening 2018

4 een casus: hoe werkt 't ?

## 2 kengetallen 2018



### Kengetallen Hulpvraagtrajecten

Plaats:	Totaal
Coördinator:	
Jaar:	2018

	2018
<b>Rubriek Hulpvragers:</b>	
<b>1 Totaal aantal hulpvragen:</b>	
Lopend dit jaar	79
Gestart in dit jaar	95
Afgerond in dit jaar	55
Gestart dit jaar en reeds afgerond	54
Nog lopend van dit jaar	39
<b>2 Soort hulpvraag:</b>	
Achterstand betalingen	31
Begeleiding administratie	39
Begeleiding belastingen	16
Voorkoming schulden	9
Anders	14
Onbekend	1
Budgetcoaching/planning	29
Crisissituatie	4
<b>8 Leeftijd hulpvrager:</b>	
< 18:	3
18 - 27:	9
27 - 35:	27
35 - 45:	24
45 - 55:	17
55 - 65:	11
> 65:	6
Onbekend:	
<b>13 Doorlooptijd afgeronde hulpvragen:</b>	
< 1:	4
1 - 3:	10
3 - 6:	11
6 - 9:	7
9 - 12:	3
12 - 24:	16
> 24:	2
<b>Rubriek Overig:</b>	
1 Aantal Woninguitzetting voorkomen	5
2 Aantal Zorguitsluiting voorkomen	9
3 Aantal Nutsvoorziening afsluiting voorkomen	
4 Aantal Beslaglegging voorkomen	14
5 Hulpvrager heeft werk gevonden	4
6 SHV voorkomen door preventieve hulp	20
7 Toeleiding naar de SHV	5
8 SHV reeds van toepassing	5

Bovenstaande tabel geeft een aantal gegevens die duidelijk maken hoeveel mensen worden geholpen door SHM, wat hun hulpvraag/hulpvragen zijn, wat de leeftijdsopbouw is en wat de doorlooptijd van de trajecten is. Tevens wordt uit het laatste gedeelte duidelijk hoeveel impact deze hulp heeft en in hoeveel gevallen verdere escalatie van problemen wordt voorkomen.

### 3 jaarrekening 2018

Begroting en realisatie 2018						
<b>Baten</b>	<b>begroting</b>	<b>realisatie</b>	<b>afw</b>			
kerken	€ 6.000	€ 7.054	€ 1.054			
bedrijven	€ 2.000	€ 3.740	€ 1.740			
sponsors	€ 1.650		€ -1.650			
gemeenten	€ 72.310	€ 69.874	€ -2.436			
<b>totaal</b>	<b>€ 81.960</b>	<b>€ 80.668</b>	<b>€ -1.292</b>			
<b>Lasten</b>				<b>begroting</b>	<b>realisatie</b>	<b>afw</b>
<b>personele kosten</b>						
verloning coördinatoren				€ -40.000	€ -26.385	€ 13.615
reiskosten				€ -3.750	€ -3.766	€ -16
decl. kosten maatjes				€ -1.250	€ -1.083	€ 167
decl kosten coörd.				€ -300	€ -393	€ -93
<b>subtotaal</b>				<b>€ -45.300</b>	<b>€ -31.627</b>	<b>€ 13.673</b>
<b>beheerskosten</b>						
huisvesting				€ -1.650	€ -2.040	€ -390
financieel beheer				€ -185	€ -173	€ 12
drukwerk				€ -600	€ -100	€ 500
consumptiegoederen				€ -250	€ -159	€ 91
bloemen/attenties				€ -500	€ -36	€ 464
contributies/lidmaatsch.				€ -6.700	€ -3.259	€ 3.441
accountantskosten				€ -600	€ -487	€ 113
vergaderkosten				€ -100	€ -100	€ -
noodfonds SHM-NL				€ -100	€ -	€ 100
kantoorkosten				€ -700	€ -205	€ 495
reclamekosten				€ -250	€ -406	€ -156
telefoonkosten				€ -500	€ -433	€ 67
automatiseringskosten				€ -450	€ -2.372	€ -1.922
verzekeringskosten				€ -125	€ -154	€ -29
div. kosten				€ -500	€ -484	€ 16
<b>subtotaal</b>				<b>€ -13.210</b>	<b>€ -10.408</b>	<b>€ 2.802</b>
<b>opleiding/her-bijscholing</b>						
opleidingskosten maatj				€ -7.000	€ -8.400	€ 1.400
hertificeringskosten				€ -8.750	€ -5.937	€ -2.813
cateringkosten				€ -1.200	€ -1.461	€ 261
<b>subtotaal</b>				<b>€ -16.950</b>	<b>€ -15.798</b>	<b>€ 1.152</b>
<b>continuïteitsreserve</b>				<b>€ -6.500</b>	<b>€ -22.825</b>	<b>€ -16.325</b>
<b>totaal</b>				<b>€ -81.960</b>	<b>€ -80.658</b>	<b>€ 1.302</b>

## 4 een casus: hoe werkt het..?

*Om de werkwijze van Schuldhulpmaatje wat concreter te maken, hebben we een van de coördinatoren gevraagd een echte casus te beschrijven. Zij vertelt hierover:*

Hulpvraag jong gezin maart 2017

Ik heb op 3 mei 2019 een gesprek met maatje Gert en een familie die hij in een moeilijke periode heeft ondersteund als maatje voor Schuldhulpmaatje West-Friesland.

In maart 2017 heeft Gert een kennismakingsgesprek met dit jonge gezin. Zij hebben 3 kinderen. Op het moment dat Schuldhulpmaatje wordt ingeschakeld via de gemeente, zijn ze al toegelaten tot de Schuldhulpverlening, maar het traject is nog niet gestart. Ze hebben nog steeds last van deurwaarders. Ze willen graag zo snel mogelijk de volgende stap zetten in het schuldhulpverleningstraject.

Gert vertelt: Toen hij aan de slag ging als maatje voor deze mensen bleek al snel dat de communicatie met de Kredietbank heel moeizaam ging. Stukken werden niet ontvangen en hij heeft hierin veel ondersteuning aan het gezin gegeven om vooral toch door te blijven gaan. Net zo lang totdat alles compleet was om het traject van Schuldhulpverlening in gang te zetten.

In 2017 is er drie keer sprake geweest van dreigende huisuitzetting, welke uiteindelijk is tegengehouden. Gert is bij alle bezoeken met de hulpvragers mee gegaan die zij hadden met de Kredietbank. In april is het eerste bezoek bij de Kredietbank, er is nog niet met alle schuldeisers regelingen getroffen waardoor er problemen ontstaan. Ook wordt het leefgeld besproken wat zij gaan ontvangen. Er wordt door de Kredietbank nu ook geadviseerd om de bewindvoering in te gaan, dit wordt ook door Gert aan de familie geadviseerd. Er volgt ook een boedelbeslag. Om dit te voorkomen helpt Gert ook met mails opstellen die zij kunnen gebruiken om uitstel aan te vragen en uitzetting te voorkomen. Uiteindelijk loopt alles en ook het inlopen van de huurachterstand loopt goed.

Man vertelt: We waren het vertrouwen helemaal kwijt daar er veel dingen mis zijn gegaan. Er moesten iedere keer weer stukken aangetoond worden waardoor wij soms niet meer gemotiveerd waren om door te gaan met het traject. We werden er soms moedeloos van en ook bang om de woning uitgezet te worden met kinderen.

Gert vertelt: Toen uiteindelijk de overdracht rond was bij budgetbeheer ging het toch weer mis: de eerste betaling was niet goed gegaan van de huur waardoor er met de woningbouwvereniging toch weer problemen ontstonden en er opnieuw een huisuitzetting dreigde.

De Kredietbank betaalt op de 13<sup>e</sup> terwijl de huur op de 1<sup>e</sup> van de maand betaald moet worden. De familie krijgt bericht van de woningbouwvereniging dat de ontruiming nu definitief op 10 augustus zal plaatsvinden. Gert bezoekt de familie dezelfde avond waarop het bericht is ontvangen. Gert helpt om mails op te stellen en neemt contact op met de gemeente en de coördinator van Schuldhulpmaatje wat nu te doen. Uit navraag blijkt dat er nog een bevroren schuld was die direct is geactiveerd, naast de bestaande betaalregeling voor de achterstand van de huur. Dit was voldoende reden voor de woningbouwvereniging om, in combinatie met de te late betaling van 13 juli, tot ontruiming over te gaan. Er wordt een rechtszaak opgestart om de ontruiming tegen te gaan. Zij krijgen uiteindelijk 4 maanden tijd om alles in orde te maken. Zij hebben inmiddels ook een bewindvoerder waar ze niet tevreden mee zijn en een gesprek willen aangaan. Gert is bij dat gesprek aanwezig en alle zaken worden doorgenomen die niet goed lopen, zoals te late betalingen en geen

reactie op mails. Zij gaan nu beiden het WSNP traject in. Zij vragen wat zij van de bewindvoerder kunnen verwachten en ook de klachten worden besproken.

Man wordt in januari 2018 toegelaten tot de schuldsanering. Na een aantal contactmomenten neemt Gert afscheid van deze familie daar alles nu naar behoren loopt en zij verder alle financiële zaken met de bewindvoerder regelen.

Man vertelt: Als we geen maatje naast ons hadden staan tijdens deze periode dan hadden we de moed al lang opgegeven. Dan was het waarschijnlijk helemaal spaak gelopen. Gert was een motiverende factor die ons aangespoord heeft alles tot een goed einde te brengen. Met name het feit dat er elke keer weer stukken aangetoond moesten worden, soms tot 3x toe, was voor ons heel lastig. Toen na een jaar alle stukken compleet waren en het WSNP gestart kon worden kwam er meer rust.

Hoe gaat het nu met ze?

Inmiddels zijn ze verhuisd naar een grotere huurwoning, daar er ook nog een kindje geboren is en de vorige woning te klein was. Zij werken nu beiden en er komt nu genoeg geld binnen om alles goed te kunnen betalen. Over 1,5 jaar zijn ze klaar met het WSNP traject en zien daar naar uit. Het gaat goed met ze en hebben nu een groot gezin met 4 kinderen. Vrouw werkt nu ook 20 uur en man werkt nu bij een nieuwe werkgever waarbij hij vaak overuren maakt. Zij vinden dat het een moeilijke periode was, maar ze hebben er wel veel van geleerd en willen nu vooruit kijken naar een nieuwe start.

*De gebruikte naam is gefingeerd; de naam van betrokken hulpverlener is bekend bij het bestuur.*