

*Interkerkelijke Stichting voor
Ondersteuning bij Financiën en
Administratie*

ISOFA-Delft

Jaarverslag **2015**



WAT IS ISOFA?

De Delftse Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie (ISOFA) is in 2012 opgericht en is een zusterorganisatie van het Interkerkelijk Sociaal Fonds (ISF). De doelstelling van ISOFA is: Het ondersteunen van personen met financiële en/of administratieve problemen door middel van persoonlijke begeleiding door getrainde vrijwilligers.

In 2006 is het project Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB) gestart onder de vlag van het ISF en eind 2010 heeft het zich aangesloten bij de inmiddels landelijke vereniging SchuldHulpMaatje. Op 23 mei 2012 is de oprichtingsakte van ISOFA bij de notaris gepasseerd en gaat het PBB-project verder als een zelfstandige organisatie. Bij ISOFA zijn ongeveer 35 vrijwilligers actief in een viertal deelprojecten. ISOFA en ISF willen zich samen blijvend inzetten voor alle burgers in Delft die financieel in de klem zitten of dreigen te raken. Zie ook www.isofa.nl en www.isfdelft.nl.

De problemen van de cliënten zijn van uiteenlopende aard, de meest voorkomende zijn: (problematische) schulden, (dreigende) huisuitzetting, afsluiting van gas en elektra, (te) lang wachten op een uitkering, relatieproblemen, onvoldoende administratieve vaardigheden en soms ook miscommunicatie met (medewerkers van) instanties.

De financiële middelen van ISOFA zijn afkomstig van Fonds 1818, het Kansfonds, het Oranje Fonds, Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele Fonds en de Gemeente Delft. Mocht u het werk van ISOFA willen ondersteunen dan kunt u uw bijdrage storten op de bankrekening van ISOFA. Bij voorbaat dank!

IBAN NL36 RABO 0316 0746 83 BIC: RABONL2U t.n.v. ISOFA te Delft

ISOFA heeft sinds 23-05-2012 de ANBI status.

Inhoudsopgave

1. Voorwoord van de voorzitter
2. ISOFA en haar activiteiten; bestuursbeleid 2015 en 2016-2018
ISOFA beleid m.b.t. Financiën voor Elkaar
3. Preventiespreekuur Poen & Papier
4. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?
5. Financiers, partners en fondsenwerving



6. Bestuurlijke zaken en inrichting ISOFA
7. ANBI Status
8. Personele zaken
9. Financieel verslag
10. Praktijkverhalen

Lijst van afkortingen

1. Voorwoord van de voorzitter

De gemeente Delft heeft in 2015 een grote transitie op het gebied van zorg doorgevoerd, die overigens pas in 2017 volledig zal zijn afgerond. Met name in de aanpak van de zorg zijn de veranderingen behoorlijk groot geweest. In plaats van de gebruikelijke aantallen organisaties, die om zorg te bieden bij cliënten thuis over de vloer kwamen, was er vanaf 1 januari slechts sprake van een team van twee personen, dat namens de gezamenlijke zorgverleners kwam inventariseren welke zorg noodzakelijk was per huisadres. Het gevolg was, dat in het begin zorgverleners en cliënten de weg naar ons kwijt waren, omdat bij de “zorgverkenner” de weg naar ons niet altijd bekend was. Resultaat was een aanvankelijk zeer beperkte aanbod aan cliënten, die begeleiding zochten. In de tweede helft van het jaar is die terugloop in aantallen cliënten verdwenen en hadden we uiteindelijk zelfs te maken met een toename op jaarbasis ten opzichte van 2014. De crisis is voor mensen aan de onderkant van de maatschappij duidelijk nog lang niet over!

Tevens heeft de Gemeente Delft gekozen om alle zorg te bundelen naar drie loketten, die aan het einde van de transitie zelfs naar één loket moeten zijn teruggebracht. De organisatie daarvan is neergelegd bij een nieuwe organisatie, Delft voor Elkaar. Vanuit de Gemeente Delft hebben ook wij het verzoek gekregen om samen met de drie andere organisaties op het gebied van schuldhulpverlening, die werken met vrijwilligers, de krachten te bundelen. Een jaar lang hebben we ons hierover gezamenlijk gebogen. Het heeft geresulteerd in een intentieverklaring richting de Gemeente Delft, waarin we aangeven op welke terreinen die samenwerking mogelijk is. Omdat we niets voelen voor iets wat op papier geweldig klinkt, maar in de praktijk niet werkt, moeten we in 2016 nog veel werk verzetten om intentie en praktijk op elkaar te laten aansluiten.

Als ISOFA zijn we lid van de landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje. In het verleden, maar ook in 2015, hebben we nauw samengewerkt met de vereniging. Ook hebben we op 12 oktober in dat kader bijgedragen aan de organisatie en uitvoering van een minisymposium rond Vroegsignalering, dat in Delft gehouden is. Aan het symposium hebben de staatssecretaris, mevrouw Klijnsma, onze eigen wethouder, de heer Brandligt en een aantal vertegenwoordigers vanuit ISOFA -Delft een directe bijdrage geleverd.

De samenwerking met de Gemeente Delft mag gerust een inspiratiebron genoemd worden voor Nederland. De onderlinge waardering voor de inzet, elk op eigen terrein, de soepele wijze, waarop we samen omgaan met de noodzakelijke gemeentelijke subsidie, maar ook de op velerlei wijze geuite waardering voor de deskundigheid, waarmee wij onze taak uitvoeren, zijn daarvan sprekende voorbeelden. De basis voor deze waardering voor onze bijdrage is gelegen in de enorme inzet en deskundigheid van onze vrijwilligers en coördinatoren. Als voorzitter van het bestuur noem ik hen dan ook “ons belangrijkste bedrijfskapitaal”.

Kijkend naar 2016 zie ik als belangrijkste aandachtvelden de vergroting van het aantal vrijwilligers, de vergroting van het aantal fondsen, die ons willen ondersteunen en het realiseren van een samenwerking met de andere organisaties op het gebied van thuisadministratie, waarbij sprake moet zijn van een zodanige samenwerking dat we samen meer kunnen dan elk voor zich. Zonder Gods onmisbare hulp gaat ons dat niet lukken. We weten ons afhankelijk van Zijn zegen.

Co van der Maas, bestuursvoorzitter

2. ISOFA en haar activiteiten; bestuursbeleid 2016-2018

De activiteiten van ISOFA zijn in 2015 gecontinueerd. De vrijwilligers zijn werkzaam in de volgende vier projecten. Het startjaar van de projecten is tussen haakjes vermeld.

1. Persoonlijke Budget Begeleiding (2006)
2. Workshops Administratie Financiële Winkel (2011)
3. Spreekuur Administratie (2012)
4. Preventiespreekuur Poen & Papier (2014)

ISOFA BELEID 2016-2018

Met ingang van 2016 zetten we als bestuur in op een consolidatie van het huidige beleid met ruimte voor een lichte groei. We kiezen dus voor kwaliteit en niet voor schaalvergroting. Wel vraagt de huidige Delftse problematiek voor een beperkte vergroting van onze inzet, maar we zullen meer nadruk leggen op innovatie en op verbetering van ons aanbod.

We gaan daarom voor een beperkte uitbreiding van het aantal vrijwilligers tot ongeveer 50 in 2018, waarvan er minimaal 45 actief beschikbaar zijn. In 2016 willen we die groei realiseren tot 40 vrijwilligers.

Daarnaast werken we aan een kwalitatief goed hulpverleningsaanbod vanuit ISOFA. Wat betreft de kwaliteit van ons aanbod aan hulpverlening is het volgende beleidsmatig belangrijk:

- Investering in kwaliteit en variatie aan producten. Bij producten denken we aan:
 - De persoonlijke budgetbegeleiding
 - Het financieel spreekuur
 - De assistentie bij de workshop van de gemeente op het gebied van ordenen van financiële papieren
 - Het spreekuur Vroegsignalering
- Het spreekuur Vroegsignalering geldt vanaf 2016 als vast onderdeel van ons aanbod en wordt niet meer gezien als een project.
- In 2016 voeren we met de gemeente Delft overleg over de inhoud van Vroegsignalering in het totale aanbod aan schuldhulpverlening in Delft
- Het beperken van het verloop aan vrijwilligers
- Het vinden van nieuwe mogelijkheden om vrijwilligers vanuit de kerken te werven

Om te komen tot een stabiele begroting zijn de volgende beleidsdoelen van belang:

- Zorgdragen voor een financiering voor de salariskosten van de coördinatoren die gedekt wordt door de subsidie vanuit de gemeente Delft, waardoor een gezonde financiële basis voor de begroting ontstaat
- Het vergroten van de financiële bijdrage voor ons werk vanuit fondsen en bedrijfsleven

De beleidsdoelen zullen leiden tot een beperkte verhoging van de jaarlijkse begroting, al moet daarbij worden aangetekend, dat het daarbij in hoofdzaak gaat om een geformuleerd einddoel, dat over een periode van 3 jaar bereikt moet worden en niet al in 2016.

Dit alles is terug te vertalen naar de volgende hoofdpunten:

- Uitbreiding van coördinatoren naar 1,5 tot 2,0 fte in 2018
- Uitbreiding met in totaal 20 vrijwilligers in 2018, waarvan 10 al in 2016
- Er is een apart persoon nodig, die zich richt het op werven van vrijwilligers en het formuleren van beleid op dit punt
- Meer fondsen en bedrijven nodig, die ons willen ondersteunen of die ons betalen op basis van te begeleiden cliënten

Subsidiebeleid:

Vanaf 2016 hebben we als ISOFA te maken met een prestatiesubsidie van de kant van de gemeente Delft. De incidentele subsidie (2015) bestaat niet meer. Een prestatiesubsidie wordt toegekend aan organisaties, die hun bestaansrecht hebben bewezen en kan worden toegekend voor meerdere jaren achtereen. De hoogte van de subsidieaanvraag moet in ieder geval van jaar tot jaar worden aangepast aan de behoefte.

Vooralsnog dienen we die subsidieaanvraag zelfstandig in. Er zijn wel gesprekken gaande om de aanvraag te bundelen met die van Delft-voor-Elkaar (DvE), maar DvE is op dit moment nog te weinig ontwikkeld om helder zicht te bieden op mogelijke voordelen van die route.

Dat staat los van de gesprekken die we o.a. met DvE voeren over mogelijke bundeling van krachten binnen de thuisadministratie door vrijwilligers in Delft.

Financiën voor elkaar:

Onder de werknaam Financiën-voor-Elkaar (FvE) komt sinds begin 2015 een vertegenwoordiging van vier organisaties bijeen, die zich allemaal bezighouden met thuisadministratiebegeleiding door vrijwilligers. Het gaat hierbij om Humanitas, Participe, DOEL en ISOFA.

In 2015 hebben we gezamenlijk verkend op welke terreinen en op welke manieren we op het gebied van de thuisadministratie actief zijn, waarin de organisaties onderling verschillen en ook op welke wijze mogelijke samenwerking kan leiden tot een verbetering ten opzichte van de huidige situatie. Daarbij wordt nadrukkelijk aangetekend, dat de eigen identiteit van de vier organisaties gerespecteerd wordt. Het is niet de bedoeling te komen tot een fusie, maar tot een samenwerkingsverband. In 2015 heeft dat geleid tot het uitgeven van een intentieverklaring richting de gemeente Delft. Deze is ook separaat meegestuurd met de subsidieaanvraag voor 2016.

In 2016 zal nader verkend gaan worden in hoeverre intenties om te zetten zijn in praktijk. ISOFA heeft geen enkele behoefte mee te werken aan de totstandkoming van een papieren werkelijkheid, die niet gestaafd wordt door de praktijk, maar is er voor alles op gericht om haalbare vormen van samenwerking te realiseren, die bovendien duidelijk moeten leiden tot het behalen van winst ten opzichte van de huidige situatie.

Wij zetten ons in voor de kwetsbare burgers van Delft en realiseren ons, dat om hen te helpen zorgvuldige afwegingen noodzakelijk zijn. Pas op basis van die overwegingen kan dat leiden tot veranderingen in de vorm van die hulpverlening. In dat kader moet apart benadrukt worden, dat bij de zorgvuldige afwegingen ook de werksituatie van coördinatoren en vrijwilligers scherp in het oog zullen worden gehouden.

Vrijwilligers en coördinatoren:

Het aantal vrijwilligers is in 2015 licht gekrompen. Van 37 naar 31. Het aantal inzetbare vrijwilligers is echter stabiel gebleven. (in 2014 waren er relatief veel inactieve vrijwilligers, die in de loop van 2015 afzwaaiden; de inzetbare capaciteit in 2015 bleef nagenoeg gelijk aan die in 2014)

Vrijwilligers zijn het belangrijkste “bedrijfskapitaal” van ISOFA.

Als coördinatoren fungeerden in 2015:

Inge Weijts, 1^e coördinator, gedurende het gehele jaar voor 24 uur per week.

Gerrit Kadijk, 2^e coördinator, van januari t/m oktober voor 8 uur per week en in november en december voor 2 uur per week en Monique Lie-A-Tsoen, 2^e coördinator, van juni t/m december voor 8 uur per week en in november en december voor 14 uur per week.

Financiën:

In 2015 waren de belangrijkste inkomstenbronnen voor Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB) de Gemeente Delft, Fonds1818 en Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele. Daarnaast werden diverse incidentele bijdragen ontvangen. Voor Poen & Papier (P&P) waren de inkomstenbronnen het Oranjefonds en het Kansfonds. Voor PBB is de financiering nu geheel uit lokale overheid en lokale en regionale fondsen verkregen. Voor P&P is de financiering nog afkomstig van landelijke fondsen. De doelstelling om bijdragen van ondernemers uit Delft te verkrijgen is nog onvoldoende gerealiseerd. In 2016 gaan we onverminderd door om meer lokale financiers te werven. In 2016 is P&P opgenomen in het standaard aanbod van ISOFA en is daarmee geen afzonderlijk te financieren project meer.

Belangrijk voor de uitvoering van het werk is de ruimhartige steun van de Protestantse Gemeente Delft in de vorm van het gratis ter beschikking stellen van kantoor- en vergaderruimte.

Landelijke organisatie en deskundigheidsbevordering:

In 2014 is de landelijke projectorganisatie SchuldHulpMaatje omgezet naar een vereniging met volledige rechtsbevoegdheid. De lokale initiatieven, zoals ISOFA in Delft, vormen met elkaar de leden van de vereniging. Eind 2015 bestaat de vereniging uit ongeveer 80 leden. Daarnaast zijn ook de betrokken landelijke kerken lid van de vereniging.

Naast het uitwisselen van expertise is ook de training van de vrijwilligers een belangrijke reden voor ons om lid te zijn van deze vereniging. De training en nascholing zijn professioneel opgezet en omvatten - naast een driedaagse startcursus - een jaarlijks terugkerend trainingstraject in de vorm van e-learning. Daarnaast wordt op lokaal niveau training gegeven aan de vrijwilligers in de vorm van intervisie-bijeenkomsten en voorlichtingsbijeenkomsten. In 2016 zullen wij deze vormen van deskundigheidsbevordering continueren.

Transitie Sociaal Domein:

De gemeente Delft heeft in 2015 een grote transitie op het gebied van zorg doorgevoerd, die overigens pas in 2017 volledig zal zijn afgerond. De vorming van sociale teams uit werknemers van de oorspronkelijke hulpverleningsinstanties heeft enerzijds geleid tot een efficiëntere aanpak van de problematiek (één casemanager per gezin) maar ook tot een niet meer direct beschikbaar zijn van voorafgaande knowhow bij de teams. Dat betekende voor ons een aanvankelijke merkbare terugloop in hulpvragen, omdat er niet meer naar ons doorverwezen werd. In de loop van 2015 is de kennis over onze organisatie bij de teams gegroeid en het totaal resultaat van 2015 laat zelfs een absolute stijging zien ten opzichte van 2014. In de tweede helft van het jaar hebben we te maken gekregen met veel aanvragen om hulp. De crisis is voor mensen aan de onderkant van de maatschappij duidelijk nog lang niet over!

Preventiespreekuur Poen & Papier:

Sinds een aantal jaren groeit bij de landelijke overheid het besef dat preventie minstens zo hard nodig is als schuldhulpverlening. Dit wordt mede ingegeven door de gestaag groeiende schulden- en armoedeproblematiek.

ISOFA heeft sinds 2014 een preventiespreekuur onder de naam 'Poen & Papier'.

In 2015 is het project mogelijk gemaakt door financiële bijdragen van het Oranje Fonds, het Kansfonds, de Gemeente Delft en woningcorporatie Woonbron, waarvoor hartelijk dank!

Het (inloop)spreekuur is tot maart 2015 op maandagavonden gehouden in een wijkpost van Woonbron in de Gillisbuurt aan de Chopinlaan 20 in Delft. Vanwege de verminderde belangstelling gedurende de wintermaanden is dit spreekuur vanaf april 2015 gecombineerd met het Spreekuur Administratie. Dit vindt wekelijks plaats in de Vierhovenkerk - Obrechtstraat 50 op woensdagmorgen van 9.30 - 11.30 uur.

Op het inloopspreekuur kunnen mensen hun vragen over post, financiën en administratie stellen. Zij worden geholpen door vrijwilligers die ter plekke

aangestuurd en begeleid worden door een coördinator. Eén van de doelstellingen in dit project was zicht te krijgen op de toeleiding van hulpvragers.

Hoe en wanneer besluiten hulpvragers zich te melden? Op diverse manieren zijn mensen in deze locaties op de hoogte gebracht van het project. Het meest innovatieve betreft de toepassing van Google Adwords campagnes. Als bepaalde zoektermen in Google op een computer in Delft ingevoerd worden, wordt een advertentie van het project Poen & Papier zichtbaar.

3. Schuldhulpverlening in Delft

In tabel 1 zijn gegevens van de Financiële Winkel weergegeven. In 2013 hebben 1,3% (748) van de 57400 Delftse huishoudens zich hier gemeld. Ongeveer 51% (270+110) van deze groep krijgt daadwerkelijk een schuldregeling. De cijfers van 2014 zijn ten tijde van deze verslaggeving slechts gedeeltelijk bekend. Van 2015 zijn nog geen gegevens bekend.

Tabel 1: Schuldhulpverlening in Delft

	2012	2013	2014*	2015**
Aantal unieke aanmeldingen		748		
Aantal aanmeldgesprekken	973	987	563	
Aantal cliënten dat direct een schuldregeling aanvangt	327	176		
Toelatingen WSNP	107	85	26	
Doorverwijzingen naar sociale partners	?	207		
Geen problematische schuldsituatie Advisering blijkt voldoende hulp te zijn Geen stabiele persoonlijke of financiële situatie Intrekkingen	542	338		
Gemiddelde schuldenlast	€ 35.675	€ 36.328		
Aantal doorverwijzingen naar ISOFA	96	125	93	

*Eerste zes maanden, **Gegevens nog niet beschikbaar.

4. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?

In de tabellen 2 t/m 11 zijn de activiteiten van het project Persoonlijke Budget Begeleiding en het Spreekuur Administratie weergegeven.

Tabel 2: Specifieke cijfers van activiteiten, cliënten en vrijwilligers ISOFA

	2012	2013	2014	2015
Actieve vrijwilligers	28	36	35	30
Workshops administratie FiWi	25	25	24	24
Vrijwilligers workshops	111	114	126	78
Cliënten workshops**	200	220	159	117
Aanmeldingen cliënten PBB	149	198	187	205
Intakefase per 31/12/2015	0	0	0	5
Afwijzingen voor intake	8	12	8	16
Intrekkingen door cliënt	31	57	48	47
Intrekkingen door aanmelder	3	3	3	3
Intakegesprekken gepland	108	126	131	140
Intakegesprekken gerealiseerd	110	125	121	132
Afwijzingen na intake	12	6	14	10
Doorverwijzingen	12	10	16	16
Koppeling cliënt - vrijwilliger	71	74	71	72
Sprekuren Administratie*	5	26	24	43
Aantal cliënten	13*	58	43	55
Aantal gemaakte afspraken	27*	197	150	206
Aantal gerealiseerde afspraken	15*	140	108	151
Voltooide trajecten	57	49	55	34
Lopende trajecten per 31/12/15	0	2	2	39

*Activiteit gestart op 31 oktober 2012

** Schatting aantal cliënten geholpen door ISOFA vrijwilligers. Het werkelijke aantal ligt 20% hoger, de overige cliënten worden door vrijwilligers van Humanitas geholpen.

Toelichting tabel 2 voor de jaren 2012 - 2015:

In dit jaarverslag zijn in tabel 2 aangepaste cijfers voor 2012 tot en met 2014 gerapporteerd (in vergelijking met het jaarverslag van 2014) alsook de cijfers voor 2015. Een aantal trajecten loopt immers over de jaargrens heen en kan pas later definitief worden beoordeeld. Door de aanmeldingen, die in een zeker kalenderjaar zijn gestart, jaarlijks te rapporteren, kan goed zicht worden verkregen op het resultaat van de hulpverlening van het desbetreffende jaar.

Toelichting tabel 2 voor 2015:

Ongeveer 54% van de aanvragen resulteert in daadwerkelijke hulpverlening. Sommige cliënten worden 1-op-1 gekoppeld aan een vrijwilliger, anderen worden geholpen op een Spreekuur Administratie. Langzamerhand ontstaat er goed zicht op het aandeel “geslaagde hulpverlening”; het zal in de buurt van 60% liggen. Voorzichtigheid is echter geboden want de definitie van een geslaagd traject is diffuus. Ook wordt uit deze cijfers duidelijk dat een aanvraag voor hulp in ongeveer 37% van de gevallen voor of tijdens de intake strandt, omdat deze mensen onvoldoende mogelijkheden of andere prioriteiten hebben. Ondanks de doorverwijzing van een (schuld)hulpverlener nemen cliënten niet de moeite het enkele verplichte telefoontje naar ISOFA te plegen. Mogelijk melden zij zich na verloop van tijd en zal de hulpverlening opnieuw ingezet worden. Ook wordt ongeveer 8% van de aangemelde cliënten naar andere instanties verwezen.

Aanmeldingen:

Niet alle 205 aanvragen resulteren dus in daadwerkelijke hulpverlening. Vijf aanvragen bevinden zich eind 2015 nog in de intakefase. Bij 45 aanvragen is er geen sprake van hulpverlening vanwege een afwijzing (26), een intrekking van de aanvraag (3) of een doorverwijzing (16). De redenen hiervoor zijn hierna vermeld.

- Zestien cliënten zijn voor het intakegesprek afgewezen. De redenen hiervoor zijn: onvoldoende beheersing Nederlandse taal (1), andere hulpverleners bieden al hulp bij administratie of er is een zaakgemachtigde (3), woont in het buitenland (1), blijft gemaakte afspraken afzeggen (1), onvoldoende medewerking (2) en geen zaak voor ISOFA (6). Bij de laatste categorie blijkt de hulpvraag niet bij het hulpaanbod van ISOFA te passen, bijvoorbeeld als sprake is van een bedrijfsadministratie of te zware problematiek, in feite is er sprake van een niet correcte doorverwijzing.

- Een tiental cliënten is na het intakegesprek afgewezen, de redenen hiervoor zijn: Onvoldoende gemotiveerd (1), verslavingsproblematiek (3), hulpverlening is niet mogelijk vanwege zware problemen of fraudeschuld (4), taalproblemen (1), andere hulpverlener is al bezig met administratie (1).

- 47 cliënten hebben hun aanvraag ingetrokken, de redenen hiervoor zijn: Bij nader inzien meent cliënt geen hulp nodig te hebben (7), cliënt reageert niet meer (6), onbekend (24) en intrekking hulpvraag (3), niet aanwezig op geplande afspraak (2), wil alleen geld en geen hulp bij oplossen problemen (2), heeft het te druk (1), na intake niet meer (telefonisch) bereikbaar (2).

- Meer informatie over cliënten, hulpverlening en resultaten staat vermeld in de volgende tabellen.

Her-aanmeldingen:

In 2014 zijn 29 personen voor een tweede of zelfs derde keer bij ISOFA aangemeld. Zij hebben allemaal de kans gekregen opnieuw met hun probleem aan de slag te gaan. In 2015 waren dit er 34 waarvan 1 persoon zelfs twee keer werd aangemeld in 2015. Hiervan hebben slechts 17 personen daadwerkelijk een start gemaakt met een tweede traject. Eén aanvraag was op 31 december nog in de intakefase.

Zeven van die trajecten zijn geslaagd, negen lopen er nog.

Eén opnieuw gestart traject is voortijdig beëindigd, omdat de cliënt niet kwam opdagen op de afspraken.

De overige 16 personen zijn niet tot een traject gekomen. De reden hiervan loopt uiteen van een onbehandelde drugsverslaving (2), te zware problematiek voor begeleiding door een vrijwilliger (2), onvoldoende motivatie (1). Verder bleken twee personen al geholpen te worden door Humanitas Thuisadministratie, is één persoon terugverwezen naar de Financiële Winkel waar betreffende persoon stelselmatig niet op afspraken verscheen. Eén persoon haakte af toen bleek dat de hulp aan huis zou plaats vinden. Echter, een groot aantal van hen (6) heeft geen contact opgenomen om een afspraak te maken.

In tabellen 3 t/m 11 zijn de volgende gegevens weergegeven:

In tabel 3: Het geslacht van de cliënten.

In tabel 4: De organisaties/mensen die cliënten aanmelden.

In tabel 5: De burgerlijke staat van cliënten.

In tabel 6: De leeftijd van cliënten.

In tabel 7: De verdeling van cliënten over de wijken.

In tabel 8: Het land van herkomst van cliënten.

In tabel 9: De redenen voor afwijzing van de hulpvraag.

In tabel 10: De doorverwijzingen naar andere instanties.

In tabel 11: Vermeden schade t.g.v. Persoonlijke Budget Begeleiding.

Tabel 3: Geslacht cliënten

	2012	2013	2014	2015
Vrouwelijk/Mannelijk	86 / 63	95 / 103	108 / 79	109 / 94

Tabel 4: Aanmeldingen cliënten

	2012	2013	2014	2015
Financiële Winkel	96	125	93	93
Vriend/kennis/familie	1	7	2	2
Maatschappelijke organisatie	27	37	62	64
ISF/Kerk/SHM/Internet	25	29	30	46
Totaal	149	198	187	205

Het aantal aanmeldingen vanuit maatschappelijke organisaties is wederom toegenomen. Onder deze organisaties wordt verstaan: budgetbeheerders (5), Careyn (1), Delft voor Elkaar (2), gemeente Delft (1 - geen FinWin), GGZ (1), Huisarts (2), Sociaal Raadsliden (2), Kwadraad (6), Limor (1), MEE (4), Meldpunt Bezorgd/Sociaal Team (18), Middin (1), Mondriaan College (1), Participe (1), Perspektief (1), Stadsdiakonaat (1), Team WMO (1), Voedselbank Delft (2), Woningbouwverenigingen (2) en Werkse! (7).

Vanuit het ISF kwamen dit jaar opmerkelijk weinig aanmeldingen, slechts 5. Vanuit het CJG zijn dit jaar geen aanmeldingen ontvangen, wel 6 vanuit Team Jeugd. Vanuit woningbouwverenigingen is dit jaar geen enkele aanmelding ontvangen.

Tabel 5: Burgerlijke staat cliënten

	2012	2013	2014	2015
Gehuwd / Samenwonend	15 / 13	31 / 14	31 / 17	22 / 19
Gescheiden	26	36	41	47
Ongehuwd	81	112	84	103
Weduw(e)naar	5	2	8	6
Onbekend	9	2	6	8
Totaal	149	198	187	205

Uit de gegevens van tabel 5 blijkt dat ongeveer 75% van de cliënten alleen een huishouden voert. Hieruit blijkt dat alleenstaanden relatief kwetsbaar zijn. Vermoedelijk zullen financiële en/of sociale redenen hier aan ten grondslag liggen.

Tabel 6: Leeftijd cliënten

	2012	2013	2014	2015
0-17	0	2	0	0
18-20	3	5	0	4
21-29	22	34	44	36
30-39	48	47	35	55
40-54	41	67	58	63
55-64	21	31	33	22
65-79	5	8	6	6
80-100	2	0	1	1
Onbekend	7	4	10	18
Totaal	149	198	187	205

Tabel 7: Verdeling cliënten over wijken

	2012	2013	2014	2015
2611-Binnenstad	7	8	6	8
2612-Vrijenban	10	21	25	21
2613-Hof van Delft	21	13	20	17
2614-Voordijkshoorn	13	21	17	25
2622-Tanthof West	13	14	13	15
2623-Tanthof Oost	6	18	7	12
2624-Voorhof	19	26	39	34
2625-Buitenhof	31	49	37	45
2627-Schieweg	0	1	2	0
2628-Wippolder	24	18	12	12
Onbekend	3	3	8	10
Overig	2	6	1	6
Totaal	149	198	187	205

Tabel 8: Land van herkomst cliënten

	2012	2013	2014	2015
Nederland	80	114	101	116
Antillen	12	14	17	14
Suriname	8	11	6	6
Turkije	4	10	13	10
Marokko	5	5	14	9
Sudan	0	0	1	1
Irak	2	8	9	9
Iran	3	2	1	5
Zuid-Amerika			5	6
Azië			3	5
Midden Oosten			1	1
Europa - overig			5	8
Afrika - overig			7	5
Overig	35	34	4	10
Totaal	149	198	187	205

In een aantal gevallen kan ISOFA geen hulp bieden. De redenen voor afwijzing staan vermeld in tabel 9.

Tabel 9: Redenen niet in behandeling nemen hulpvraag

Reden	2012	2013	2014	2015
Cliënt meldt zich niet	3	0	0	0
Onvoldoende taalbeheersing	2	0	1	1
Niet aanwezig op afspraak	1	1	2	2
Onbehandelde verslaving	1	2	5	5
Onvoldoende motivatie	8	7	3	3
Wordt elders geholpen	1	2	0	3
Zaak voor bewindvoerder	1	0	1	1
Onvoldoende medewerking hulpverlening	1	1	1	1
Geen zaak voor ISOFA	3	3	3	5
Dakloosheid	0	0	0	0
Cliënt 'kan het zelf'	0	0	1	3
Geen geldige verblijfsstatus	0	0	1	1
Totaal	21	16	18	25

Indien ISOFA geen hulp kan bieden, wordt zo mogelijk doorverwezen naar andere organisaties, zie tabel 10. Daarnaast wordt doorverwezen als aanvullende hulp mogelijk en gewenst is.

Tabel 10: Doorverwijzingen

	2012	2013	2014	2015
Advocaat				1
Belastingdienst	1			
Bewindvoerder	3	1	1	2
Budgetbeheer			1	
Diaconie			1	
Financiële winkel	1	1	4	3
(Schuld)hulpverlening buiten Delft	2	4	1	2
GGZ	1			
Voedselbank Delft	1			
Interkerkelijk Sociaal Fonds		1		
Huurcommissie	1			
Maatschappelijk werk			1	
Stadsdiakonaat		1		
ZZP-specialist	1			
Mondriaan College, taal cursus		1		
Sociaal Raadslieden			1	3
Participe thuisadministratie				1
Poen & Papier			3	4
Verslavingszorg			2	
Totaal	11	9	15	16

Vermeden schade t.g.v. Persoonlijke Budget Begeleiding:

In tabel 11 zijn aantoonbare zaken gerapporteerd die in het project Persoonlijke Budget Begeleiding in de periode 2012 - 2015 zijn gerealiseerd.

Naast voorkomen persoonlijk leed van betrokkenen zijn veel maatschappelijke kosten voorkomen omdat de dreigende afsluitingen van energie, huisuitzettingen en oplegging van CVZ-boetes niet hebben plaatsgevonden.

Verder is door de hulp van ISOFA vrijwilligers in een aantal gevallen voorkomen dat cliënten gebruik moesten maken van professionele schuldhulpverlening. Na het in kaart brengen van de schulden is gebleken dat de schuldenlast volledig aflosbaar was. De cliënt heeft dan samen met de vrijwilliger een aflossingsregeling opgezet en zelfstandig de schulden afgelost.

Tabel 11: Vermeden schade t.g.v. Persoonlijke Budget Begeleiding per 31-12

	2012	2013	2014	2015
Voorkomen huisuitzettingen	3	10	12	16
Voorkomen afsluitingen van energie	5	4	5	6
Voorkomen CVZ-boete	4	1	1	3
Traject volledig uitgevoerd door ISOFA	5	20	17	27

Klachten:

1. Betrof een klacht waarbij cliënte en vrijwilliger een miscommunicatie hadden rond een afspraak. Hierdoor was er bezoek toen de vrijwilliger kwam en dit leidde tot onbegrip. Dit is opgelost door een nieuwe vrijwilliger te koppelen. Deze samenwerking heeft bijna een jaar geduurd en is tot het einde toe goed verlopen.
2. Betrof een klacht over een vrijwilliger die in 2014 afscheid heeft genomen. Cliënte is toen overgenomen door een andere vrijwilliger. De eerste vrijwilliger zou nog een afsluitend bezoek brengen. Dit heeft zij pas een jaar na haar vertrek bij ISOFA in gang gezet. Dit bezoek heeft echter nooit plaats gevonden, omdat zij, op een andere dag dan de cliënte had voorzien, voor de deur heeft gestaan. Cliënte was toen niet thuis. Na een paar sms'jes over en weer, is het daarbij gebleven. Cliënte voelde zich in de steek gelaten.

Omdat de betreffende vrijwilliger niet langer bij ISOFA actief is, kunnen wij hier in dit stadium niets mee doen, maar mocht de vrijwilliger zich weer melden, dan zal dit een gespreksonderwerp zijn.

Preventiespreekuur Poen & Papier

Dit preventieproject Poen & Papier is in maart 2014 feitelijk van start gegaan. De belangrijkste doelstelling van het project is: Ondersteuning en advies bieden aan mensen bij het beheer van hun financiën ter voorkoming van problematische schuldsituaties en het creëren van voldoende financiële reserves. In 2015 zijn 49 spreekuren gehouden. Aangezien in dit project andere zaken van belang zijn dan in de andere projecten van ISOFA is er voor gescheiden weergave van resultaten gekozen.

In tabellen 12 t/m 16 zijn de volgende gegevens weergegeven:

In tabel 12: Herkomst cliënten naar woonwijk.

In tabel 13: Wijze van toeleiding naar het spreekuur.

In tabel 14: Eigenschappen aanmeldingen en trajecten.

In tabel 15: Aantal bezoeken per cliënt.

In tabel 16: Problematieken cliënten.

Tabel 12: Herkomst cliënten naar woonwijk 2014-2015

Wijk	2014	2015
2611 - Binnenstad	0	1
2612 - Vrijenban	2	3
2613 - Hof van Delft	2	0
2614 - Voordijkshoorn	1	3
2622 - Tanthof West	9	4
2623 - Tanthof Oost	2	2
2624 - Voorhof	10	4
2625 - Buitenhof	18	14
2627 - Schieweg	0	0
2628 - Wippolder	1	2
Dakloos	1	0
Overig	4	2
Onbekend	15	14
Totaal	65	49

Tabel 13: Wijze van toeleiding naar het spreekuur 2014-2015

Toeleiding via	2014	2015
Google Adwords campagne	29	20
Andere hulpverleners	19	13
Woningcorporatie	2	0
Folders	8	5
Overig	7	11
Totaal	65	49

Tabel 14: Eigenschappen aanmeldingen en trajecten 2014-2015 preventiespreekuur

	2014	2015
Aanmeldingen	65	49
Hulptrajecten	52	45
Afspraken	128	84
Afmeldingen	7	5
'Niet verschenen'	30	12
Gesprekken	91	67
Eénmalig gesprek	33	17
Gemiddeld aantal bezoeken per hulpvrager	1,8	1,4
Doorverwijzingen	27	14
Preventieve trajecten	33	18
Curatieve trajecten	19	27

Tabel 15: Aantal bezoeken per cliënt 2014-2015 preventiespreekuur

Aantal bezoeken	2014	2015
0	13	2
1	33	7
2	7	18
3	6	12
4	2	0
5	2	10
>5	2	0
Totaal	65	49

Tabel 16: Problematieken cliënten 2014-2015 preventiespreekuur

Problematiek	2014	2015
Schulden	27	26
Inkomen/uitkering	3	1
Toeslagen + heffingskortingen	3	1
Budgetteren	3	3
Hulp bij administratie	11	8
Informatie + advies	5	4
Invullen formulieren	6	5
Persoonlijke coaching	4	0
Onbekend	3	1
Totaal	65	49

Het preventieproject Poen & Papier heeft in 2015 tot de volgende conclusies geleid:

- a) Van de bereikte hulpvragers heeft 40% geen problematische schulden, de overige 60% heeft dat wel en heeft curatieve hulpverlening nodig. Dit betekent dat (inloop)spreekuren een goed preventiemiddel zijn en voorkomen dat hulpvragers in problematische schuldsituaties belanden.
- b) Een Google Adwords campagne heeft geresulteerd in 41% van het totaal aantal aanmeldingen. Deze campagne blijkt zowel in 2014 (45%) als in 2015 (41%) een zeer krachtig middel om in contact te komen met hulpvragers.
- c) Effectieve hulpverlening door vrijwilligers op een spreekuur is mogelijk als zij goede coaching ontvangen en de grenzen van hun organisatie en hun eigen grenzen kennen en toepassen. Een grote meerwaarde van vrijwilligers is dat zij op een spreekuur met de hulpvrager de administratie kunnen ordenen, overzichten van inkomsten en uitgaven opstellen en de weg wijzen naar andere hulpverlening.

De ervaringen van het preventiespreekuur Poen & Papier hebben geresulteerd in een visie op preventie en deze zijn door ISOFA verwoord aan Staatssecretaris Klijnsma op een symposium van SchuldHulpMaatje dat op 12 oktober 2015 is gehouden in de Vierhovenkerk in Delft. In tabel 17 en 18 is de visie schematisch weergegeven. De 17 genoemde stappen zijn nodig voor succesvolle hulpverlening; hieruit kan worden geconcludeerd dat hulpverlening een complex proces is en veel vraagt van hulpvragers. Op veel punten in het proces kan het immers fout lopen. Dit verklaart ook het verschil tussen het aantal aanmeldingen en het aantal geslaagde hulpverleningstrajecten.

Tabel 17: Voorwaarden/stappen voor succesvolle hulpverlening

Stap	Fase	Actie of competentie	Toelichting
1	1	Financieel bewustzijn en competenties	Opvoeding - educatie - karakter
2	1	Eigen financiële situatie kunnen beoordelen	Fit of niet fit
3	2	Hulpverlening accepteren	Schaamte en taboe
4	3	Hulpverlening zoeken en vinden	Vindbaarheid
5	3	Contact leggen met hulpverlening	Communicatiemiddelen
6	3	Afspraak maken	Agenda
7	3	Afspraak voorbereiden	Papieren verzamelen
8	4	Afspraak nakomen (op de juiste dag en tijdstip)	Plannen
9	4	Naar hulpverlener reizen	Reisschema
10	5	Voldoende informatie verstrekken	Beschikbaarheid stukken
11	5	Vertrouwensrelatie hulpvrager vs. hulpverlener	Vertrouwen
12	5	Gezamenlijk plan met hulpverlener opstellen	Advies accepteren
13	5	Motivatie benoemen en toetsen	Motivatie
14	6	Acties uitvoeren	Motivatie en mogelijkheden
15	6	Inzicht opbouwen en gedrag aanpassen	Motivatie en mogelijkheden
16	6	Communicatie met instanties	Communicatieve vaardigheden
17	6	Opvolging en bespreking plan en acties	Doorzettingsvermogen

Tabel 18: Fasen en rolverdeling in hulpverlening

Fase	Hulpvrager	Overheid / Hulpverlening
1	Bewustwording en beoordelen eigen situatie	Informatie en educatie / -
2	Hulpverlening accepteren	Schaamte en taboe / -
3	Hulpverlening inschakelen	- / Vindbaarheid
4	Hulpverlening bezoeken/ontvangen	- / Beschikbaarheid
5	Hulpverlening volgen	- / Vertrouwen
6	Veranderingsgedrag tonen	- / Motivatie en coaching

5. Financiers, partners en fondsenwerving

ISOFA heeft in eerste instantie financiering gezocht bij fondsen als Fonds 1818, het Kansfonds en het Oranje Fonds. Sommige fondsen hebben van het begin af aan aangegeven slechts voor een beperkte periode van 3 jaar te willen financieren.

Het jaar 2014 werd begonnen met fondswerving in de regio. Dit heeft inmiddels vruchten afgeworpen. De gemeente Delft heeft in 2015 substantieel bijgedragen en heeft dit ook voor de periode 2016-2018 toegezegd d.m.v. een prestatiesubsidie. Ook de Stichting Stalpaert van der Wiele heeft een toezegging voor 2015 en 2016 gedaan.

In tabel 19 is een meerjarenoverzicht gegeven van de financiers en partners.

Hierbij wil het bestuur haar dank uitspreken naar de financiers en partners!

Tabel 19: Meerjarenoverzicht financiers (f) en partners (p) ISOFA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Oranje Fonds	f	f	f	f	f	
Kansfonds	f	f	f	f	f	
Fonds 1818	-	f	f	f	f	
Stalpaert v/d Wiele Fonds	-	-	-	-	f	f
Gemeente Delft	-	-	f	f	f	f
Particulieren	-	f	-	f	f	
Delftse kerken	p	p	p	p/f	p	p
Woonbron	-	-	-	p	p	p

ISOFA werd statutair opgericht op 23 mei 2012, voor die tijd droegen Oranjefonds en Kansfonds echter al bij aan het project Schuldhulpmaatje te Delft.

6. ISOFA, bestuurlijke zaken.

De bestuurssamenstelling van de stichting ISOFA is weergegeven in tabel 20.

Tabel 20: Samenstelling bestuur ISOFA 2015

Functie	Naam	1 ^e Benoeming	2 ^e Benoeming
Voorzitter	Co van der Maas	23 mei 2012	2015
Secretaris	Kees Koch	23 mei 2012	2016
Penningmeester	Nico Sleuwenhoek	23 mei 2012	2016
Fondsenwerver	Ron Holling	27 november 2013	2016
PR en PZ	Eline van Veluw - Jansen	26 februari 2015	2018

Behandelde zaken bestuur 2015:

In het verslagjaar heeft het bestuur in haar samenstelling aan de volgende onderwerpen aandacht besteed:

- Relatie met landelijke organisatie Schuldhulpmaatje. Deelname in enkele werkgroepen.
In 2015 vond toetreding, als lid, van het landelijk werk plaats.
- Werving van nieuwe vrijwilligers en een tweede coördinator
- Fondsenwerving
- Contacten met beleidsambtenaar en wethouder.
- Deelname bestuurlijk en operationeel overleg ketenpartners
- Voorbereiding van een “Dank je wel” maaltijd voor de vrijwilligers
- Voorbereiding jaarverslag

Bestuursvergaderingen:

Bestuursleden en de coördinator(en) vergaderen eens per zes weken. In deze vergadering wordt naast bestuurlijke zaken ook het operationele verslag van de coördinator besproken.

Huisvesting:

In 2014 heeft ISOFA gebruik kunnen maken van de ruimte en diverse faciliteiten van de Protestantse Gemeente Delft, niet alleen voor het houden van het spreekuur, maar ook voor de vergaderingen van het bestuur. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de apparatuur van het Diaconaal Bureau. Voor deze ruimhartige ter beschikkingstelling wil het bestuur de Diaconie van harte bedanken.

Daarnaast wordt wekelijks gebruik gemaakt van de Vierhovenkerk voor het spreekuur. Ook de Vierhovenkerk heeft haar ruimtes belangeloos ter beschikking gesteld en ook voor vergaderingen en bijeenkomsten hebben we dit jaar weer regelmatig gebruik gemaakt van diverse zalen. Hiervoor willen we het College van Diakenen nadrukkelijk bedanken.

Website:

Eind 2014 is de website www.isofa.nl gelanceerd. Voor nieuwe vrijwilligers is het gemakkelijk “kennis maken”. Ook wordt de “sociale kaart” actief onderhouden.

Externe contacten:

Het bestuur en de vrijwilligers zijn in 2015 in direct overleg geweest met de volgende organisaties en organen:

Interkerkelijk Diaconaal Beraad (IDB):

Namens het Interkerkelijk Sociaal Fonds en ISOFA maakt de voorzitter deel uit van het Interkerkelijk Diaconaal Beraad (IDB). Dit platform, dat werkt onder de paraplu van de Raad van Kerken, coördineert waar mogelijk diaconale activiteiten. (b.v. het project “ Kerken een luisterend oor “).

Pact Tegen Armoede:

Niet alleen door onze bestuursleden, maar ook door coördinatoren en vrijwilligers worden de bijeenkomsten van het Pact Tegen Armoede regelmatig bezocht. Dit leidt tot een goede uitwisseling en praktisch gericht overleg tussen de aanwezige Delftse organisaties. Het Pact wordt aangestuurd door Hans Vlaanderen, beleidsambtenaar bij de gemeente Delft.

Gemeente Delft:

Voor de workshops Administratie van de Financiële Winkel is op operationeel niveau zeer frequent contact met de adviseurs, Annemarèl van Kempen en Edith von Berg. Hartelijk dank voor deze prettige samenwerking!

Verder is er bijna dagelijks contact tussen schuldhulpverleners van de Financiële Winkel en de vrijwilligers. Deze samenwerking wordt hechter en hechter.

Beleidsoverleg Hulp Bij Financiële Problemen:

In 2013 is op ons verzoek een 3-maandelijks overleg op beleidsniveau gestart door de Gemeente Delft. Het wordt voorgezeten door een beleidsambtenaar van de Gemeente op dit gebied, daarnaast zijn de vrijwilligersorganisaties op het gebied van thuisadministratie en de budgetbeheerders aanwezig.

In dit overleg worden ontwikkelingen op het gebied van beleid besproken, op elkaar afgestemd, knelpunten benoemd en nagedacht over mogelijke oplossingen. Namens ISOFA nemen Inge Weijts als coördinator en de bestuursvoorzitter deel aan dit overleg. Dit overleg levert een wezenlijke bijdrage aan het goed functioneren van de totale hulp, die we gezamenlijk leveren als ketenpartners op het gebied van schuldhulpverlening en ondersteuning op financieel gebied.

Wethouder:

In 2015 vond twee maal een direct overleg tussen ons bestuur en de wethouder Stephan Brandligt plaats. Begin februari werd in aanwezigheid van vertegenwoordigers van de gemeente Delft, fondsen en woningbouwcorporaties een verslag en toekomst plan aangeboden rond Poen & Papier. Eind april vond het jaarlijkse overleg met hem plaats, waarbij de jaarverslagen van het ISF en ISOFA werden aangeboden en met hem vooruitgeblikt werd naar de toekomst.

Ook werkte Stephan Brandligt mee aan een minisymposium half oktober, waaraan hij naast staatssecretaris Klijnsma en vertegenwoordigers van ISOFA een bijdrage leverde.

Tenslotte figureerde hij ook nog in een film, die opgenomen werd in Delft in het kader van de landelijke diaconale dag van de PKN. De film had als thema de hulpverlening vanuit de kerken in Delft en de samenwerking daarbij met andere hulpverleningsorganisaties en de gemeente Delft.

7. ANBI status

ISOFA heeft de ANBI status verkregen op 23-05-2012. Hierover heeft het bestuur zich in dit boekjaar extra gebogen n.a.v. een strengere controle op deze status per 1 januari 2014 door de belastingdienst. Transparantie is voor de belastingdienst een sleutelbegrip. Men wil hierin inzicht krijgen door voorwaarden te stellen aan de website van ISOFA. Eisen die men via deze site terug wil zien zijn:

- *ISOFA is een stichting zonder winstoogmerk.
- *De bestuurders van ISOFA ontvangen geen beloning voor hun werkzaamheden, slechts gemaakte kosten worden vergoed.
- *De stichting heeft een beleidsplan dat jaarlijks wordt geactualiseerd.
- *Bij opheffing van de stichting moet een eventueel batig saldo worden besteed aan een ANBI met soortgelijk doel.

Het bestuur denkt met publicatie van het jaarverslag gekoppeld aan de site te voldoen aan deze voorwaarden.

8. Personele zaken

Coördinatoren:

Inge Weijts heeft het gehele jaar voor 24 uur per week de functie van eerste coördinator vervuld. De werkzaamheden bestaan uit:

- Het voeren van intakegesprekken met de cliënten
- Verwerking van aanmeldingen en cliëntenadministratie
- Het koppelen van cliënten aan vrijwilligers
- Coaching van vrijwilligers
- Jaarlijks voeren van voortgangsgesprekken met vrijwilligers
- Organiseren en uitvoeren van intervisie- en informatieavonden
- Contacten met het werkveld onderhouden

Van januari t/m oktober heeft Gerrit Kadijk en van juni t/m december heeft Monique Lie-A-Tsoen de functie van tweede coördinator vervuld.

De werkzaamheden bestaan uit:

- Organisatie en uitvoering van het wekelijkse Spreekuur Administratie en inloopsprekuren Poen & Papier (en inwerken nieuwe coördinator).
- Start project 'Artikelenreeks'.

In november en december is Gerrit Kadijk voor 2 uur per week als projectleider voor algemene coaching van de eerste en tweede coördinator werkzaam geweest. In november ging Monique Lie-A-Tsoen naar 14 uur per week.

Vrijwilligers:

Verder zijn in 2015 9 vrijwilligers ingestroomd en zijn 17 vrijwilligers vertrokken, meestal vanwege tijdgebrek of andere voorkeuren. Eind 2015 waren 31 vrijwilligers betrokken bij de hulpverlening, In tabel 21 zijn de leeftijdsopbouw en het geslacht van de vrijwilligers van ISOFA weergegeven.

Tabel 21: Leeftijdsopbouw en geslacht ISOFA vrijwilligers

	M	V
18-30 jaar	0	6
31-40 jaar	3	4
41-50 jaar	2	8
51-60 jaar	10	5
61-70 jaar	5	3
71-80 jaar	0	1

Dit betreft ALLE in 2015 actieve vrijwilligers. Dus ook vrijwilligers die tijdens 2015 zijn in- of uitgestroomd.

Opleidingsbijeenkomsten voor vrijwilligers in 2015:

Op de volgende data in 2015 zijn bijeenkomsten gehouden:

- Intervisie-bijeenkomsten:
 - 13 en 19 januari
 - 12 en 18 mei
 - 27 oktober en 2 november
- Informatiebijeenkomsten:
 - 19 maart: Positioneren over de rol ten opzichte van de cliënt
 - Vervallen in verband met onduidelijkheid rond datum vanuit het samenwerkingsverband
 - 8 september: De WSNP-bewindvoerder
- Pact tegen de Armoede: 19 maart, 28 mei, 24 september, 5 november

Opleidingen vrijwilligers:

Acht nieuwe vrijwilligers hebben in 2015 de 3-daagse opleiding van de organisatie Schuldhulpmaatje gevolgd. De meesten volgden deze cursus in oktober 2015 in Delft. De hercertificering van de overige vrijwilligers wordt in E-learning modules aangeboden. Via internet kan deze worden afgelegd.

Sinds half 2015 is er voor nieuwe vrijwilligers ook een online pre-learning beschikbaar. Hiermee kunnen kandidaten vast kennis maken met het werk om zo een betere inschatting te maken of het werk bij hen past. De ervaringen van de vrijwilligers die deze cursus hebben gemaakt zijn positief.

9. Financieel verslag penningmeester

In dit Financieel verslag 2015 zijn de exploitaties van de projecten Persoonlijk Budget Begeleiding (PBB) en Poen & Papier (PBB) afzonderlijk verantwoord. Belangrijkste reden daarvoor is dat de financiering van beide projecten verschillend is.

Vanaf 2016 is het project Poen & Papier vast onderdeel van het aanbod van ISOFA en opgenomen in de begroting van ISOFA voor 2016.

TOELICHTING OP DE EXPLOITATIE 2015

ISOFA Persoonlijke Budget Begeleiding	2015 Begroting €	2015 Realisatie €	% Gerealiseerd	2014 Realisatie €
Personeelskosten	57.500	48.149	84%	44.210
Stagiaire	-	-		1.750
Vrijwilligerskosten	18.000	10.011	56%	20.045
Vrijwilligersvergoedingen	17.500	7.548	43%	10.720
Kantoor- en organisatiekosten	10.000	8.737	88%	6.604
Algemene kosten	2.000	2.368	118%	1.661
Totaal kosten	105.000	76.813		84.990
Bijdragen van fondsen	20.000	18.000	90%	43.225
Bijdragen van lokale overheid	55.000	30.000	55%	23.000
Bijdragen van stichtingen, particulieren en bedrijven	10.000	15.191	152%	-
Bijdragen van vrijwilligers	15.000	4.917	33%	10.100
Gift kerken door gratis kantoorroimte	5.000	5.000	100%	5.000
Rente spaarrekening	-	169		266
Totaal baten	105.000	73.277		81.590
Saldo van baten en lasten	-	-3.536		-3.400

Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB)

Het jaar 2015 is afgesloten met een negatief saldo van € 3.536,-. De financiering daarvan werd verkregen uit positieve resultaten van voorgaande jaren. Die buffer is nu nagenoeg opgebruikt.

ISOFA streeft ernaar om de bijdragen van financiers zo doelmatig mogelijk te gebruiken. Dat resulteerde in 2015 in een aanzienlijk lager beroep op de gemeente Delft dan oorspronkelijk begroot was, en ook lager dan het bedrag dat door de gemeente gegarandeerd was.

Personeelskosten

ISOFA begon 2015 met 2 coördinatoren, voor resp. 24 uur en 8 uur per week, met een vacature voor nog een coördinator voor 8 uur per week. De tweede coördinator heeft van januari tot en met mei de werkzaamheden van een derde coördinator vervuld. Per 1 juni is de vacature voor een derde coördinator vervuld.

Het project Poen & Papier vraagt 8 uur per week van de uren. Een deel van de personeelskosten zijn dienovereenkomstig toegerekend aan het project Poen & Papier.

De beloning van de coördinatoren is gebaseerd op de arbeidsvoorwaarden van de PKN. In december werden de salarisschalen van de PKN verhoogd met 0,43% per 1-1-2015 en met 1,25% per 1-9-2015 en werd een eenmalige uitkering gedaan van € 500,- pro rata het dienstverband.

Vrijwilligerskosten

In 2015 is het nieuwe tariefsysteem van de vereniging Schuldhulpmaatje waarbij ISOFA is aangesloten en waarvan ISOFA de opleidingen afneemt, in werking getreden. ISOFA betaalt een jaarlijkse bijdrage van € 3.250,- als ledenbijdrage en een vast bedrag per vrijwilliger voor opleiding van nieuwe vrijwilligers (€ 350,-) en bijscholing van bestaande vrijwilligers (€ 250,-). Voorheen was de jaarlijkse bijdrage versleuteld in kosten voor opleiding en herscholing per vrijwilliger (resp. € 1.000,- en € 500,-).

Aan het project Poen & Papier werden evenals in 2014 de opleidingskosten van 1 nieuwe vrijwilliger en 3 bestaande vrijwilligers toegerekend.

De opleidingskosten voor nieuwe vrijwilligers bedroegen circa € 2.000,-, en zijn daarmee iets hoger dan begroot. De kosten van bijscholing en hercertificering van vrijwilligers waren bijna € 5.000,- en daarmee aanzienlijk lager dan begroot, omdat er minder vrijwilligers actief waren dan begroot.

Voor begeleiding van bedrijfsmaatjes door ISOFA werd een vergoeding van € 300,- ontvangen van de vereniging Schuldhulpmaatje. Dit bedrag is (als negatieve kosten) verantwoord onder de vrijwilligerskosten.

De door vrijwilligers gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen bedroegen € 7.548,- en zijn lager dan begroot omdat 55% van de vrijwilligers heeft afgezien van declareren.

Kantoor- en organisatiekosten

De kantoor- en organisatiekosten zijn iets lager dan begroot. Dit betreft met name telefoonkosten, PR-kosten en afschrijvingen. In 2015 zijn alle activa geheel afgeschreven, omdat sommige financiers van de activiteiten van ISOFA bij de jaarlijkse afrekening geen rekening houden met uitgaven die wel zijn gedaan maar nog niet in de exploitatierekening zijn verantwoord. Dit had een éénmalig verhogend effect van € 1.400,- op de kosten. Daar staat tegenover dat er in de toekomst geen afschrijvingslasten meer zijn.

Algemene kosten

De algemene kosten zijn licht hoger dan begroot. Dit betreft kosten salarisbureau, bankkosten, reiskosten en de BHV opleiding nieuwe coördinator.

Inkomsten

In 2015 werd met succes een beroep gedaan op een aantal regionale fondsen voor de financiering van de activiteiten. Evenals voorgaande jaren zegde Fonds 1818 een bedrag van € 18.000,- toe. Daarnaast kwamen toezeggingen van Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele voor een bijdrage van € 10.000,- in 2015 en in 2016, van Papefonds werd een bijdrage van € 1.000,- ontvangen, van Rotary Delft een bijdrage van € 1.500,-, van het Samenwerkingsverband Sociale Zekerheid - wegens opheffing - een bedrag van € 1.875,- en van particulieren ruim € 800,-, waarvan € 600,- uit een legaat.

ISOFA is door de gemeente Delft gekwalificeerd als onmisbare ketenpartner. Dat blijkt uit de contacten over subsidiering en andere onderwerpen. Voor 2015 was de toezegging van de gemeente gebaseerd op een garantstelling van een aanzienlijk deel van de salariskosten. In totaal was een bedrag van € 30.000,- nodig, wat substantieel lager was dan het bedrag waarvoor de gemeente Delft zich garant had gesteld.

De vrijwilligers zagen voor € 4.917,- af van uitbetaling van de door hen gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen. Per saldo werd er aan vrijwilligers een bedrag van € 2.632,- uitbetaald. Het als “bijdrage van vrijwilligers” verantwoorde bedrag is lager dan begroot omdat het aantal ingediende declaraties lager was dan begroot, zie toelichting onder vrijwilligerskosten.

Huur van kantoorruimte, die door ISOFA wordt gebruikt voor de werkzaamheden van de medewerkers en voor bestuurs- en vrijwilligersvergaderingen, werd door de diaconie van de Hervormde Gemeente net als in vorige jaren niet in rekening gebracht. Dit is enerzijds als kosten verantwoord en anderzijds als gift (€ 5.000,-).

Poen & Papier (P&P)

ISOFA Poen & Papier	2015 Begroting €	2015 Realisatie €	% gerealiseerd	2014 Realisatie €
Personeelskosten	14.000	12.029	86%	14.000
Vrijwilligerskosten	2.000	1.100	55%	2.500
Vrijwilligersvergoedingen	1.000	-		-
Kosten en Reservering Communicatieplan	7.000	6.125		-
Kosten en Reservering Onderzoek schaamte en taboe	3.500	3.500		
Kantoor- en organisatiekosten	5.000	4.575	91%	4.519
Algemene kosten	5.000	469		
Totaal kosten	37.500	27.798		21.019
Bijdragen fondsen P&P algemeen	22.750	19.907	88%	10.500
Bijdrage fondsen voor Communicatieplan	7.000	6.125	88%	-
Bijdrage gemeente voor Onderzoek schaamte en taboe	3.500	3.500	100%	-
Bijdragen van particulieren en bedrijven	4.250	4.250		11.000
Bijdragen van vrijwilligers	-	-		-
Totaal baten	37.500	33.782		21.500
Saldo van baten en lasten	-	5.984		481

Personeelskosten

De werkzaamheden voor het Project Poen & Papier beslaan circa 8 uur per week, conform 2014. In de 1^e zes maanden van 2015 zijn die werkzaamheden verricht door de projectleider die in 2014 het project heeft opgezet en sinds 1-1-2015 als coördinator werkzaam bij ISOFA; medio 2015 zijn de werkzaamheden overgedragen aan de nieuw aangesteld coördinator. De personeelskosten zijn dienovereenkomstig toegerekend aan het project Poen & Papier.

Vrijwilligerskosten

Dit betreft de opleidings- en bijscholingskosten voor - op jaarbasis - vier vrijwilligers. Deze vrijwilligers maken deel uit van ISOFA 's vrijwilligersbestand, maar zijn deels ook werkzaam bij project P&P.

Kosten en Reservering Communicatieplan

Een bedrag van € 7.000,- van de aanvraag bij het Oranjefonds en het Kansfonds (waarvan in 2015 € 6.125,- is ontvangen als voorschot) was geoormerkt voor het in het projectvoorstel omschreven *Communicatieplan*. Dit plan is in 2015 opgestart maar nog niet tot een afronding gekomen en wordt in 2016 voortgezet. In 2015 werd een bedrag van € 688 besteed. Nog niet bestede gelden zijn opgenomen als reservering. In 2016 is inmiddels circa € 1.000,- van de reservering uitgegeven aan dit plan.

Kosten en Reservering Onderzoek schaamte en taboe

De gemeente Delft honoreerde een aanvraag voor *Onderzoek naar schaamte en taboe*. Het bleek lastig een goed gekwalificeerde stagiaire aan te trekken voor dit onderzoek, waardoor uitvoering nog niet kon plaatsvinden. In 2016 zal dit onderzoek naar verwachting uitgevoerd gaan worden. De in 2015 ontvangen bijdrage is in de exploitatie 2015 opgenomen als reservering.

Kantoor- en organisatiekosten en Algemene Kosten

Dit betreft de huur van de locatie waar wekelijks het spreekuur wordt gehouden, telefoonkosten, foldermateriaal, Google Adwords, e.d.

Inkomsten

Het Oranjefonds en het Kansfonds honoreerden de aanvraag voor financiering van dit project beiden met een toezegging van € 14.875,-, waarvan in 2015 resp. 75% en 100% (€ 26.032,-) als voorschot werd ontvangen. Een bedrag van € 7.000,- van de aanvraag (waarvan in 2015 € 6.125,- is ontvangen als voorschot) was geoormerkt voor het in het projectvoorstel omschreven *Communicatieplan*: een tiental interviews waarin alle aspecten van schulden en schuldhulpverlening aan bod komen. Welke problematiek speelt er? Welke gevolgen hebben die, persoonlijk én voor de samenleving. Welke oplossingen biedt de Gemeente Delft in samenwerking met haar partners?

De gemeente Delft honoreerde een aanvraag voor *Onderzoek naar schaamte en taboe*, onderzoek naar oorzaken en invloeden van blokkades als schaamte en taboes op het aanmeldgedrag van cliënten voor schuldhulpverlening en hoe deze blokkades effectief te doorbreken, met een bijdrage van € 3.500,-.

Huur van ruimte die door ISOFA wordt gebruikt voor Poen & Papier spreekuren werden door Woonbron en door de diaconie van de Hervormde Gemeente net als in vorige jaren niet in rekening gebracht. Dit is enerzijds als kosten verantwoord en anderzijds als gift.

TOELICHTING OP DE BALANS PER 31-12-2014

Balans

ISOFA	31-12-2014	31-12-2015
	€	€
Betaalrekening	243	586
Spaarrekening	11.394	20.570
Vaste activa	1.062	0
Nog te ontvangen bedragen	226	229
Totaal activa	12.925	21.385
Eigen vermogen	5.847	4.546
Nog te betalen loonkosten	6.790	4.842
Nog te betalen kosten	115	575
Overig	1.474	8.974
Exploitatieresultaat Persoonlijke Budget Begeleiding	-1.782	-3.536
Exploitatieresultaat Poen & Papier	481	5.984
Totaal passiva	12.925	21.385
Vrij beschikbare liquiditeit bedraagt per 31-12	3.484	6.994

Eind 2015 bedroeg de vrij beschikbare liquiditeit bijna € 7.000,- ruim voldoende om de eerste maanden van 2016 aan de verplichtingen te kunnen voldoen. Een bedrag van € 6.465,- daarvan is geormerkt als P&P gelden. ISOFA streeft naar een evenwicht van inkomsten en uitgaven. Echter, een liquiditeitoverschot voor 2 - 3 maanden is nodig om de continuïteit van de activiteiten te kunnen waarborgen.

Eind 2015 werden alle investeringen in computer en printapparatuur in éénmaal afgeschreven.

De nog te betalen loonkosten betreffen loonheffing december 2015 en het over de maanden juni t/m december 2015 nog verschuldigde vakantiegeld.

De nog te betalen kosten betreffen telefoonkosten december 2015, reiskosten 2015 en overige kosten 2015.

De post Overig bestaat voornamelijk uit reservering van gelden die in 2015 zijn ontvangen van financiers voor het Communicatieplan en voor het Onderzoek naar schaamte en taboe binnen P&P welke overlopen naar het jaar 2016 (€ 8.937,-). De ontvangen bedragen zijn als zodanig geormerkt. In 2015 uitgegeven bedragen zijn in mindering gebracht.

Hieronder volgt een specificatie:

1.	Communicatieplan:		
	Ontvangen in 2015:	Oranjefonds	€ 2.625,- (75% van toezegging)
		Kansfonds	€ 3.500,- (100% van toezegging)
		Totaal	€ 6.125,-
	Besteed in 2015:		€ 688,-
	Reservering per 31-12-2015:		€ 5.437,-
2.	Onderzoek naar schaamte en taboe		
	Ontvangen in 2015:	Gemeente Delft	€ 3.500,-
	Besteed in 2015:		€ 0,-
	Reservering per 31-12-2015		€ 3.500,-

TOELICHTING OP DE BEGROTING 2016

ISOFA	2016 Begroting €
Personeelskosten	67.905
Vrijwilligerskosten	19.850
Vrijwilligersvergoedingen	12.350
Kantoor- en organisatiekosten	15.250
Algemene kosten	2.500
Totaal kosten	117.855
Bijdragen van fondsen	18.000
Bijdragen van lokale overheid	58.927
Bijdragen van lokale fondsen, bedrijfsleven en particulieren	27.428
Bijdragen van vrijwilligers	8.500
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000
Rente spaarrekening	-
Totaal baten	117.855
Saldo van baten en lasten	-

In 2016 is het vroegsignaleringsproject Poen en Papier opgenomen in het totale aanbod van ISOFA en daarmee opgenomen in de ISOFA begroting 2016.

Kosten

In 2015 bedroeg het aantal uren van de 3 coördinatoren 40 uur. Voor 2016 voorzien we een stijging naar 44 uur. De vrijwilligerskosten 2016 betreffen grotendeels de kosten van opleiding van nieuwe vrijwilligers en bijscholing van bestaande vrijwilligers en zijn gebaseerd op de tarieven van de vereniging Schuldhulpmaatje. De vrijwilligersvergoedingen zijn de verwachte declaraties van vrijwilligers. De kantoor en organisatiekosten betreffen huur kantoorruimte, telefoonkosten, PR kosten e.d.. De algemene kosten betreffen bestuurskosten, kosten van het salarisbureau, reiskosten e.d.

Inkomsten

Voor 2016 heeft Fonds1818 een bijdrage toegezegd van € 18.000,-. De gemeente Delft heeft in principe de volledige subsidie aanvraag toegekend, onder de voorwaarde dat ISOFA zich inspant om extra gelden vanuit de lokale samenleving te verkrijgen. Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele heeft evenals in 2015 een bijdrage van € 10.000 toegekend.

Van de gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen verwachten we dat voor circa 70% wordt afgezien van uitbetaling.

De centrale diaconie van de PKN en de diaconie van de Vierhovenkerk stellen gratis ruimte beschikbaar voor vergaderingen, het spreekuur en het inloopsprekkuur van P&P. In de jaarcijfers zijn deze giften gewaardeerd op € 5.000,- en verantwoord als inkomsten en als kosten onder kantoor- en organisatiekosten.

In 2016 zetten we als ISOFA onze inspanningen voort om een brug te slaan naar met name het lokale bedrijfsleven om meerjarig bij te dragen aan het werk van ISOFA.

10. Praktijkverhalen

Ook in dit jaarverslag zijn een aantal Delftse praktijkverhalen opgenomen. De namen van de cliënten zijn uit overwegingen van privacy gefingeerd.

10.1 Aram Abdallah - communicatie is ook een vak

Aram is een jonge man van begin twintig. Toch heeft hij al het nodige achter de rug. Hij is zelfs dakloos geweest. Toch is hij langzaam weer bezig zijn leven vorm te geven. Met behulp van diverse hulpverleningsinstellingen, worden stappen gezet: er is sprake van begeleid wonen en daarnaast begeleiding richting werk.

Een volgende stap is het oppakken van de schuldenproblematiek. Na een inventarisatiegesprek bij de Financiële Winkel, wordt meneer doorverwezen naar ISOFA.

Probleem is dat er weinig zicht is op de schuldeisers: tijdens de periode van dakloosheid heeft meneer geen post ontvangen. Dus waar er rekeningen openstaan is één groot vraagteken...

Vrijwilligster Janneke is beschikbaar om te helpen, maar als de coördinator dat wil doorgeven, is meneer niet bereikbaar!

Dat is niet zo handig, maar gelukkig blijkt door tussenkomst van de andere hulpverleners toch contact mogelijk te zijn, zodat Janneke aan de slag kan.

Na een paar maanden trekt Janneke aan de bel: van de zes afspraken zijn er al drie niet doorgegaan omdat meneer ze heeft afgezegd. En hij is weer niet bereikbaar!

Weer wordt contact gelegd met de andere hulpverleners en komt de hulp weer op gang. Er wordt flink gewerkt. Er komt duidelijkheid over een groot deel van de schulden, een begroting wordt opgesteld en allerlei benodigde papieren worden verzameld.

Dan is meneer ineens weer niet thuis op zijn afspraak. Er blijkt sprake van overmacht, maar weer moet Janneke enorme moeite doen om een nieuwe afspraak te maken. Er wordt voor de derde keer een gesprek met Aram gevoerd over de noodzaak om bereikbaar te zijn en contact te leggen, maar een maand later is het weer raak. Na nog een week dagelijks bellen, wordt besloten de hulp te beëindigen.

Zonder communicatie en aanwezigheid is er geen hulp mogelijk.

10.2 Antons leven weer op de rails

Hij had het niet makkelijk gehad in het leven. Zijn ouders waren niet de meest stabiele factoren in het leven gebleken, zijn broer had de nodige problemen, en hij had enorme problemen met zijn werkgever gehad.

En nu was Anton bijna 30. Door de problemen binnen de familie, had hij veel te veel geld weggegeven. Zelfs geleend. Dat leek toen geen probleem omdat er kon worden afgelost. Maar nu zat hij in de ziektewet vanwege zijn werkproblemen en daardoor was zijn inkomen gedaald. En het werd nog erger, toen de werkgever weigerde om het inkomen tijdig over te maken.

Anton raakte in een enorme dip, kon geen uitkomsten meer zien en zijn dagritme raakte verstoord.

Er ontstonden huurachterstanden en er dreigde ontruiming.

Gelukkig waren er hulpverleners. Niet alleen vanuit ISOFA, maar ook door andere hulpverleners. Langzaam krabbelde Anton weer op. Gesprekken werden gevoerd, er ontstond overzicht en daardoor een stukje rust. Hierdoor ontstonden er ook openingen om weer dagbesteding op te pakken. En daar bloeide Anton zichtbaar van op.

De werkgever bleef echter een probleem. En omdat hij ook de oorzaak van veel problemen was, was het voor Anton niet mogelijk hier zelf werk van te maken.

Gelukkig onderkende hij zowel de beperking dat hij dit zelf niet kon doen, als de mogelijkheid dat beschermingsbewind hierbij een goede ondersteuning kon zijn.

Samen met ISOFA werd de aanvraag voorbereid en het dossier compleet gemaakt. Er was goed contact tussen de partijen, zodat zoveel mogelijk informatie bij alle partijen beschikbaar was. Dit droeg ook bij aan meer rust en bovendien kon hierdoor de bewindvoerder goed voorbereid aan de slag.

In de tussentijd, kon er vanuit ISOFA contact worden gehouden met de werkgever en moest er steeds flink worden aangedrongen op tijdige betaling, zodat de huur en aflossing ook op tijd betaald konden worden.

Inmiddels loopt het beschermingsbewind een aantal maanden. Anton en zijn bewindvoerder hebben goed contact. Anton werkt bijna volle dagen in een re-integratie-traject. Hij werkt ook goed mee aan oplossingen op andere partijen. Hij is zo blij dat zijn leven nu de goede kant op gaat!

10.3 Waaronder ISOFA niet altijd helpen kan

Het uitgangspunt van ISOFA is om mensen te begeleiden naar zelfredzaamheid. Vaak is dit mogelijk, maar soms moet worden ingezet op een ander doel, bijvoorbeeld overdracht naar een beschermingsbewindvoerder.

Maar wat het doel van een hulptraject ook is, we kunnen niet zonder medewerking van de hulpvrager. Hierdoor kan het gebeuren, dat een hulpvraag simpel lijkt, maar door de opstelling of achtergrond van de hulpvrager, toch niet gerealiseerd kan worden.

Voorwaarden om hulp te kunnen opstarten

Om goed te kunnen helpen, is een eerste randvoorwaarde, dat mensen bereikbaar zijn. Dat lijkt misschien een overbodige eis, maar regelmatig blijkt dat mensen geen telefoonnummer en/of mailadres hebben. Dan is het maken van afspraken niet mogelijk en helpen dus ook niet.

Ook het spreken en begrijpen van de Nederlandse taal is noodzakelijk. De vrijwilligers spreken Nederlands, de hulpverlening en ook alle brieven zijn in het Nederlands. Om zelfredzaam te worden, is Nederlands lezen, spreken en begrijpen noodzakelijk. Bovendien zijn veel zaken al ingewikkeld om in het Nederlands uit te leggen, laat staan in een andere taal!

Maar ook de houding en achtergrond van een hulpvrager zijn bepalend voor de (on)mogelijkheden om met vrijwilligers te kunnen helpen.

Om dit te illustreren volgen nu twee voorbeelden.

Meneer Afas

Meneer Afas zit al in een WSNP-traject, als hij wordt aangemeld. Zijn traject loopt een half jaar, maar tijdens het traject is zijn relatie gestrand. Dit heeft erin gehakt, waardoor meneer aan de drank is geraakt. Er zijn grote achterstanden ontstaan en waarschijnlijk zal het WSNP-traject worden beëindigd. Met behulp van het Maatschappelijk Werk, is meneer aangemeld bij budgetbeheer. Echter, zijn thuisadministratie is een puinhoop, waardoor het moeilijk wordt budgetbeheer op te starten. Wel zou meneer niet langer verslaafd zijn. De hulpvraag is: *het ordenen van de thuisadministratie, waardoor budgetbeheer mogelijk wordt*. Tijdens het gesprek met meneer wordt duidelijk, dat hij niet overziet dat hij in enorme problemen zit. Hij probeert de achterstanden op zijn eigen manier op te lossen en staat niet open voor de gefundeerde bedenkingen van de coördinator. Hij wil betalingsafspraken maken met de nieuwe schuldeisers. Een vrijwilliger moet hem daarbij helpen, ook al heeft hij de schuldeisers niets te bieden. Bovendien blijkt hij nog steeds te drinken. Dit zorgt voor een situatie die bijzonder instabiel is.

ISOFA besluit om niet te helpen, omdat meneer een onmogelijke hulpvraag heeft en verslaving heeft die hij weigert te onderkennen, laat staan te behandelen.

Meneer Ceder

Ex-gedetineerden hebben vaak schulden. Jaarlijks klopt een aantal van hen aan bij ISOFA voor ondersteuning. Meestal kunnen wij helpen.

Meneer Ceder heeft gezeten voor een geweldsdelict en wordt ondersteunt door de reclassering, als hij ook hulp nodig blijkt te hebben bij zijn thuisadministratie. Het maken van een afspraak voor een intake, blijkt te stuiten op een muur van onbegrip. Hij vindt dit nergens voor nodig, weet zelf wel waar hij hulp bij nodig heeft. We moeten gewoon helpen! En daarbij: er moet niet teveel druk op hem gelegd worden, anders wordt hij gedwongen weer gevangen gezet te worden.

Deze meneer wil zelf de spelregels bepalen. En daarbij ontduikt hij elke vorm van eigen verantwoordelijkheid; anderen moeten helpen en wel nu! En als zij dat niet doen, staat hij niet voor zichzelf in. Daarmee dreigt hij indirect met geweld.

De veiligheid van de vrijwilliger is niet te garanderen en daarom is de hulpvorm die ISOFA biedt, niet geschikt voor deze meneer. Hij zal hulp moeten zoeken bij een instelling die werkt vanuit een kantoor en met professionele medewerkers.

10.4 Mens of bezit?

Binnen ISOFA hebben wij veel te maken met mensen die een Participatiewet-uitkering ontvangen. Dat kan gaan om cliënten, maar ook sommige vrijwilligers ontvangen (tijdelijk) een uitkering.

Dat zij vrijwilliger bij ISOFA zijn, betekent dat zij zich graag op een positieve manier willen inzetten voor samenleving en medemens. Toch betekent dat niet altijd dat zij op dezelfde manier door medewerkers van de gemeente worden behandeld en benaderd.

Woensdagochtend maakte Willard zich klaar om naar het spreekuur van ISOFA te gaan. Drie mensen zou hij die ochtend helpen om met hun situatie aan de slag te gaan. Daarna stond er een afspraak met de huisarts gepland.

Om 9 uur ging de telefoon: de Gemeente Delft. Of hij direct naar de Gantel in Den Hoorn wilde komen, want ze hadden ineens een plek op een training voor hem.

Willard gaf aan dat hij deze ochtend al diverse afspraken had staan, maar dat maakte allemaal niets uit. Komen, of een korting op je uitkering, kreeg hij te horen. Ja, dan is de keus snel gemaakt, tenslotte wil hij niet zelf ook cliënt bij ISOFA worden. De afspraak bij de huisarts was wel nodig, maar moest dus toch verschoven worden.

Willard belde af bij zijn coördinator. Er zat op deze korte termijn niets anders op dan de cliënten van ISOFA af te bellen, want vervanging was binnen een half uur natuurlijk niet te vinden!

Daarna sprong hij op zijn fiets naar Den Hoorn. Daar kwam hij gelukkig nog precies op tijd aan en meldde zich bij de balie.

Na een kwartier (!) wachten, nog maar eens navragen en bleek dat hij 'per ongeluk' was opgeroepen. Ze hadden op de verkeerde lijst gekeken. "Helaas, u bent voor niets hier naartoe gekomen." U had afspraken afgezegd? Tja, daar kunnen wij niets aan doen!

Is dit hoe we met mensen om willen gaan? Want als het andersom mis was gegaan, was Willard met de 'belofde' korting op de uitkering geconfronteerd!!

Een klacht indienen tegen deze manier van doen laat je ook wel uit je hoofd. Je bent immers afhankelijk van deze mensen.

Maar toch is dit: beklagenswaardig!

10.5 Haagse Hogeschool

In oktober-december 2015, heeft ISOFA een stageplek geboden aan 10 studenten van de Haagse Hogeschool. Het betrof studenten van de Hbo-opleiding Maatschappelijk Werk & Dienstverlening.

Hiervoor is door ISOFA de samenwerking gezocht met Humanitas en de Financiële Winkel.

Onder begeleiding van ervaren vrijwilligers van Humanitas of ISOFA, hebben acht van hen een dagdeel meegelopen bij de Workshop Administratie die de Financiële Winkel organiseert.

Twee van hen hebben een dagdeel meegelopen op het spreekuur op woensdagochtend van ISOFA, uiteraard onder begeleiding van onze eigen vrijwilligers.

Op deze plekken konden de studenten kennis maken met het veelzijdige en complexe vlak van schuldhulpverlening en de daaraan gerelateerde of juist ten grondslag liggende problematiek.

Lijst van afkortingen:

ANBI	Algemeen Nut Beogende Instelling
AOW	Algemene Ouderdomswet
CJIB	Centraal Justitieel Incasso Bureau
CVZ	College voor Zorgverzekeringen
DvE	Delft voor Elkaar
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
FvE	Financiën voor Elkaar
IDB	Interkerkelijk Diaconaal Beraad
IND	Immigratie en Naturalisatie Dienst
ISF	Interkerkelijk Sociaal Fonds
ISR	Instituut Sociaal Raadslieden
Nibud	Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet
PBB	Persoonlijke Budget Begeleiding
PBB 'er	Persoonlijk Budget Begeleider
SCP	Sociaal en Cultureel Planbureau
SHM	Schuldhulpmaatje
STOED	Stichting onder één dak
SUN	Stichting Urgente Noden Delft e.o.
UWV	Uitkeringsinstantie Werknemers Verzekeringen
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WSNP	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen
WWB	Wet Werk en Bijstand

Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie
Hugo de Grootstraat 10
2613 TV Delft
mobiel 06 - 1900 4038
Email: info@isofa.nl
Internet: www.isofa.nl

KvK nummer: 5537 8552

Bankrekening: IBAN NL36 RABO 0316 0746 83 BIC: RABONL2U
t.n.v. ISOFA te Delft

ISOFA heeft sinds 23-05-2012 de ANBI status.