

*Interkerkelijke Stichting voor  
Ondersteuning bij Financiën en  
Administratie*

# ***ISOFA-Delft***

## ***Jaarverslag*** **2016**



## **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](http://www.isofa.nl) en [www.isf.nl](http://www.isf.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, baanverlies, gezondheidsproblemen, 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 2016 en 2017-2019  
ISOFA beleid m.b.t. Financiën voor Elkaar
3. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?
4. Financiers, partners en fondsenwerving
5. ISOFA bestuurlijke zaken
6. ANBI Status
7. Personele zaken
8. Financieel verslag penningmeester
9. Praktijkverhalen

Lijst van afkortingen

**Fonds 1818**  
**Oranje Fonds**  
voor sociale initiatieven

**SchuldHulp**  
**Maatje**

  
**Gemeente Delft**

  
**woonbron**

 **Kansfonds**  
geven om  
een ander

 **Stalpaert**  
van der Wiele

  
Stichting  
**de Lichtboei**

## 1. Voorwoord van de voorzitter

### 2016, een jaar van verbinden en het vinden van nieuwe wegen

In 2016 werden de nieuwe wegen, waarlangs de hulpverlening aan burgers met problemen plaatsvindt, meer duidelijk. Waar 2015 een jaar was, waarin veel op een andere manier werd opgezet en waarin beslist niet alles op rolletjes liep, is er wat meer duidelijkheid gekomen in die hulpverlening. In de eerste plaats omdat hulpverleners elkaar weer weten te vinden. Maar ook omdat burgers de nieuwe toegang tot de hulpverlening hebben weten te vinden.

Laten we wel even noteren, dat we er in Delft nog lang niet zijn. Maar de mist, die het gevolg was van de nieuwe aanpak (transitie van de hulpverlening), is enigszins aan het optrekken.

Wat betekent dat nu concreet? En hoe pakt dat uit voor ISOFA?

Positief in de opzet van de hulpverlening bij multi-problematiek is, dat bij de gezinnen niet meer 10 verschillende instanties over de vloer komen, die in het verleden ook vaak langs elkaar heen werkten. Een team van twee mensen (vanuit het Sociaal Team) inventariseert de problematiek, schakelt andere hulpverleningsinstanties in en blijft in beeld als vaste begeleiders. Het betekent voor ISOFA dat we meer cliënten krijgen door het werk van die teams. Ingewikkeld is dat het vaak gaat om complexe problemen, die lang niet altijd geschikt zijn voor de inzet van een vrijwilliger. Inge, onze coördinator, heeft er een veel zwaardere taak aan om dat aspect goed te kunnen beoordelen. Haar werk is zo zeer toegenomen, dat we een deel van haar taak moesten overhevelen naar Monique, onze tweede coördinator. En voor het bestuur betekende het bovendien een noodzakelijke uitbreiding van onze totale capaciteit aan coördinatie.

Meer werk betekende ook: meer geld nodig. Het betekende ook meer vrijwilligers nodig en vooral dit laatste aspect is een grote zorg, omdat het gaat om specialistisch vrijwilligerswerk en dat vraagt om een langdurige en goede opleiding.

Het betekent ook, dat we er werk van maken om goed uit te zoeken hoe de samenwerking met de sociale teams het beste kan worden aangepakt. Een nieuw fonds, De Lichtboei, heeft ons daarvoor gelukkig de middelen verschaft, waar we uiteraard heel blij mee zijn.

Het betekent ook dat ik mij als voorzitter inzet om samen met andere partners expertise te bundelen en wegen zoeken om contacten op de werkvloer met andere organisaties te verbeteren. Want korte lijnen zijn noodzakelijk bij het effectief maken van gezamenlijke hulp.

Het betekent voor mij ook een intensief contact met de Gemeente Delft in al haar geledingen. En hoewel er altijd ruimte is voor verbetering, is de relatie met de Gemeente hartelijk, heel direct en wordt gekenmerkt door een wederzijds vertrouwen in elkaars inzet. Hoewel het ons streven is om slechts beperkt afhankelijk te zijn van de financiële bijdrage van de Gemeente, kloppen we nooit tevergeefs aan om geld, wanneer dat nodig is.

Een speerpunt van ISOFA is de Vroegsignalering. Als project opgezet in 2014 levert dit contacten op met burgers, die óf slechts beperkte schulden hebben (die nog eenvoudig zijn op te lossen) óf juist hulp zoeken om schulden te voorkomen. Op deze manier wordt de gemeenschap jaarlijks heel veel geld aan uitgaven voor schuldhulpverlening bespaard. Zeker wanneer we ons realiseren, dat het voorkomen van bijvoorbeeld een huissuitzetting de gemeenschap al snel een besparing oplevert van minimaal € 10.000,- aan uitzettingskosten en gemiste huurinkomsten. En dan hebben we het nog niet over het traject daarna. Want de huurachterstand is meestal slechts het topje van de ijsberg. Er zijn vaak nog veel meer schulden.

Dit onderwerp krijgt gelukkig in Delft bredere aandacht. Dat is goed. Want meer organisaties die zich op dit gebied gaan inspannen levert ook meer resultaat op. En we weten dat het niet alleen geld bespaart, maar ook een besparing van ellende bij de betrokkenen. Organisaties als woningbouwcorporaties en energiemaatschappijen lopen vaak als eerste tegen mogelijke schulden aan, omdat het niet betalen van een huur- of energietermijn meestal een indicatie is van groter wordende schuldenproblematiek. De bijdrage aan dit probleem vanuit die hoek is nog voor verbetering vatbaar. Maar er zijn geluiden dat daar in 2017 meer werk van gemaakt gaat worden. Ik hoop dat het gaat lukken!

Voor 2017 geldt nog steeds als belangrijk doel voor ISOFA de vergroting van het aantal vrijwilligers. De vraag naar hulp is nog steeds groeiend zoals ook de jaarcijfers laten zien. Elke week dat we een aanmeldstop moeten inlassen, is een gemiste kans. Zonder de toename van het aantal vrijwilligers is dat helaas niet te vermijden. Als bestuur proberen we daar alles aan te doen. De vrijwilligers vormen immers ons belangrijkste bedrijfskapitaal!

Maar zonder Gods onmisbare hulp gaat het ons ook niet lukken. We weten ons afhankelijk van Zijn zegen.

Co van der Maas, bestuursvoorzitter

## 2. ISOFA en haar activiteiten; bestuursbeleid 2017-2019

De activiteiten van ISOFA zijn in 2016 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 2017-2019

Met ingang van 2017 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 2019, waarvan er minimaal 45 actief beschikbaar zijn. In 2017 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 voerden we met de gemeente Delft overleg over de inhoud van Vroegsignalering in het totale aanbod aan schuldhelpverlening 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 2017.

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 2019, waarvan 10 al in 2017
- Er is een aparte 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.

We dienen die subsidieaanvraag zelfstandig in.

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 2016 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 2016 heeft dat geleid tot het uitgeven van een intentieverklaring richting de gemeente Delft. Deze is ook separaat meegestuurd met de subsidieaanvraag voor 2017.



In 2017 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 2016 gekrompen van 37 naar 31. Het aantal inzetbare vrijwilligers is echter stabiel gebleven. Vrijwilligers zijn het belangrijkste “bedrijfskapitaal” van ISOFA.

Als coördinatoren fungeerden in 2016:

Inge Weijts, 1<sup>e</sup> coördinator, gedurende het gehele jaar voor 24 uur per week.

Gerrit Kadijk, 2<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> coördinator, van juni t/m oktober voor 8 uur per week en in november en december voor 14 uur per week.

#### *Financiën:*

In 2016 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 2017 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 2016 bestaat de vereniging uit ongeveer 90 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 door onze eigen coördinatoren, in de vorm van intervisie-bijeenkomsten en voorlichtingsbijeenkomsten. In 2017 zullen wij deze vormen van deskundigheidsbevordering continueren.

#### *Preventiespreekuur Poen & Papier:*

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

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

Het (inloop)spreekuur is 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. Ook het helpen van cliënten aan een DigiD behoort tot het vaste aanbod van de hulpverlening. 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. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?

In de tabellen 1 t/m 10 zijn de activiteiten van het project Persoonlijke Budget Begeleiding en het Spreekuur Administratie weergegeven.

Tabel 1: Specifieke cijfers van activiteiten, cliënten en vrijwilligers ISOFA

	2013	2014	2015	2016
Actieve vrijwilligers	36	35	30	25
Workshops administratie FiWi	25	24	24	24
Vrijwilligers workshops	114	126	78	69
Cliënten workshops**	220	159	117	89
Aanmeldingen cliënten PBB	198	187	205	258
Intakefase per 31/12/2016	0	0	5	4
Afwijzingen voor intake	12	8	16	14
Intrekkingen door cliënt	57	48	47	61
Intrekkingen door aanmelder	3	3	3	7
Intakegesprekken gepland	126	131	140	176
Intakegesprekken gerealiseerd	125	121	132	165
Afwijzingen na intake	6	14	10	12
Doorverwijzingen	10	16	16	25
Koppeling cliënt - vrijwilliger	74	71	75	73
Naar Spreekuur Administratie	49	32	40	51
Spreekuren Administratie*	26	24	43	50
Aantal cliënten	58	43	55	127
Aantal gemaakte afspraken	197	150	206	331
Aantal gerealiseerde afspraken	140	108	151	238
Voltooide trajecten	49	55	34	32
Lopende trajecten per 31/12/16	0	1	5	52

\*\* Schatting aantal cliënten geholpen door ISOFA vrijwilligers. Het werkelijke aantal ligt 50% hoger, de overige cliënten worden door vrijwilligers van Humanitas geholpen.

### *Toelichting tabel 1 voor de jaren 2013 - 2016:*

In dit jaarverslag zijn in tabel 1 aangepaste cijfers voor 2013 tot en met 2016 gerapporteerd (in vergelijking met het jaarverslag van 2015) alsook de cijfers voor 2016. 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 1 voor 2016:*

In 2016 is het aantal vrijwilligers gedaald van 37 naar 31. Redenen van uitstroom waren gezondheid (2), verhuizing (2), te druk met betaalde arbeid (2), vinden van arbeid in hetzelfde werkveld/voorkomen belangenverstremming (2), tijd voor iets anders (1), gezins-/familieomstandigheden. Waarom het aantal nieuwe vrijwilligers dit jaar achterbleef, is niet duidelijk. Mogelijk had het te maken met de aantrekkende economie. Hier hadden de hulpverleners nog geen baat bij, maar onze vrijwilligers wel.

Ongeveer (53%) 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 10% van de aangemelde cliënten naar andere instanties verwezen.

### *Aanmeldingen:*

Niet alle 258 aanvragen resulteren dus in daadwerkelijke hulpverlening. Vier aanvragen bevinden zich eind 2016 nog in de intakefase. Bij 56 aanvragen is er geen sprake van hulpverlening vanwege een afwijzing (25), een intrekking van de aanvraag (7) of een doorverwijzing (25). De redenen hiervoor zijn hierna vermeld.

- Dertien cliënten zijn voor het intakegesprek afgewezen. De redenen hiervoor zijn: andere hulpverleners bieden al hulp bij administratie of er is een zaakgemachtigde (2), woont buiten Delft (3), blijft gemaakte afspraken afzeggen (2), er was sprake van groot vermogen (1) onvoldoende medewerking (5) en geen zaak voor ISOFA (3). 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 (3), verslavingsproblematiek (2), hulpverlening is niet mogelijk vanwege zware problemen of fraudeschuld (3), problemen waren al opgelost (2).

- 62 cliënten hebben hun aanvraag ingetrokken, de redenen hiervoor zijn: Bij nader inzien meent cliënt geen hulp nodig te hebben (2), cliënt reageert niet meer (3),

onbekend (34) en intrekking hulpvraag (3), niet aanwezig op geplande afspraak (5), wil c.q. stelt onmogelijke hulpvraag en stelt deze niet bij (1), gaat het via andere hulpverlener proberen (1), kan geen tolk vinden (1), wil geen huisbezoek ontvangen (1).

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

#### *Her-aanmeldingen:*

In 2015 zijn 34 personen voor een tweede keer bij ISOFA aangemeld. In 2016 waren dit er 48 waarvan 3 personen zelfs twee keer werden aangemeld. De toenames van het aantal heraanmeldingen laat de weerbarstigheid van de praktijk zien en de moeite die het vaak kost om, met alle problemen die er spelen, een duurzame oplossing te vinden.

Van de heraanmeldingen in 2016 zijn 25 personen gestart met een tweede traject. Eén aanvraag was op 31 december nog in de intakefase.

Acht van die trajecten zijn geslaagd, vier lopen er nog, vier trajecten konden tijdens de intake/nazorg worden afgehandeld.

Een traject werd afgesloten omdat het geen financieel, maar psychosociaal probleem betrof. Dan waren er nog de volgende redenen: onvoldoende medewerking/motivatie (4), niet verschijnen op afspraken (7), verhuizing buiten Delft (1).

De overige 16 personen zijn niet tot een traject gekomen. De reden hiervan loopt uiteen van te zware problematiek voor begeleiding door een vrijwilliger (4), onvoldoende motivatie (2), afspraken niet nakomen (3). Verder bleek voor 1 persoon de hulp niet nodig te zijn. Eén persoon werd afgewezen omdat hij de vrijwilliger uit een vorig traject vals beschuldigde. Echter, een groot aantal van hen (6) heeft geen contact opgenomen om een afspraak te maken.

In tabellen 2 t/m 10 zijn de volgende gegevens weergegeven:

In tabel 2: Het geslacht van de cliënten.

In tabel 3: De organisaties/mensen die cliënten aanmelden.

In tabel 4: De burgerlijke staat van cliënten.

In tabel 5: De leeftijd van cliënten.

In tabel 6: De verdeling van cliënten over de wijken.

In tabel 7: Het land van herkomst van cliënten.

In tabel 8: De redenen voor afwijzing van de hulpvraag.

In tabel 9: De doorverwijzingen naar andere instanties.

In tabel 10: Vermeden schade t.g.v. Persoonlijke Budget Begeleiding.

Tabel 2: Geslacht cliënten

	2013	2014	2015	2016
Vrouwelijk/Mannelijk	95 / 103	108 / 79	109 / 94	155 / 103

Tabel 3: Aanmeldingen cliënten

	2013	2014	2015	2016
Financiële Winkel	125	93	93	84
Vriend/kennis/familie	7	2	2	6
Maatschappelijke organisatie	37	62	64	121
ISF/Kerk/SHM/Internet	29	30	46	47
Totaal	198	187	205	258

Het aantal aanmeldingen vanuit maatschappelijke organisaties is wederom toegenomen. Onder deze organisaties wordt verstaan: budgetbeheerders (4), Careyn (2), De Basis (1), Delft voor Elkaar (2), ErOpAf - Amsterdam (1), gemeente Delft (7 - geen FinWin), GGZ (3), Huisarts (1), Sociaal Raadslieden (4), Jeugdformaat (1), JIP (1), Kwadraad (12), MEE (8), Meldpunt Bezorgd/Sociaal Team (13 + 23), Perspektief (6), Stadsdiakonaat (2), Team Jeugd (11), Vluchtelingenwerk (1) en Werkse! (14).

Vanuit het ISF kwamen dit jaar wederom weinig aanmeldingen, slechts 3.

Vanuit woningbouwverenigingen is dit jaar geen enkele aanmelding ontvangen.

Opvallend is de toename van aanmeldingen vanuit Meldpunt Bezorgd en het Sociaal Team. Dit betreft over het algemeen hulpvragen met zwaardere problematiek.

Dit heeft tot gevolg dat er vanuit de coördinatie meer tijd gaat zitten in het in kaart brengen van de problemen, om zo te komen tot een goede match met een vrijwilliger. Deze vrijwilliger moet vervolgens vaker terugvallen op de coördinator om te overleggen over vervolgstappen en haalbaarheid van voortzetting van de hulp.

Daarnaast zijn er hier ook situaties waarin na het intakebezoek blijkt dat de situatie te zwaar is om een vrijwilliger in te zetten.

Het misverstand leeft vaak, dat de situatie niet uitmaakt waarin een vrijwilliger komt te werken omdat hij/zij alleen met de administratie bezig zou zijn.

Maar de vrijwilliger wordt geconfronteerd met het totaalpakket aan problemen van een hulpvrager. Wij gaan weliswaar niet met de andere problemen aan de slag, maar kunnen er ook niet omheen.

Bijvoorbeeld, als iemand heel depressief is, zal de hulpvrager minder goed in staat zijn om benodigde informatie te verstrekken. Is iemand heel vaak ziek, dan zegt hij regelmatig zijn afspraken af. Deze situaties zijn heel demotiverend voor een vrijwilliger en daarom dus ook niet geschikt om hen voor in te zetten.

Tabel 4: Burgerlijke staat cliënten

	2013	2014	2015	2016
Gehuwd / Samenwonend	31 / 14	31 / 17	22 / 19	69
Gescheiden	36	41	47	52
Ongehuwd	112	84	103	131
Weduw(e)naar	2	8	6	3
Onbekend	2	6	8	3
Totaal	198	187	205	258

Uit de gegevens van tabel 4 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 5: Leeftijd cliënten

	2013	2014	2015	2016
0-17	2	0	0	0
18-20	5	0	4	5
21-29	34	44	36	45
30-39	47	35	55	61
40-54	67	58	63	92
55-64	31	33	22	35
65-79	8	6	6	11
80-100	0	1	1	2
Onbekend	4	10	18	7
Totaal	198	187	205	258

Tabel 6: Verdeling cliënten over wijken

	2013	2014	2015	2016
2611-Binnenstad	8	6	8	19
2612-Vrijenban	21	25	21	29
2613-Hof van Delft	13	20	17	22
2614-Voordijkshoorn	21	17	25	21
2622-Tanthof West	14	13	15	17
2623-Tanthof Oost	18	7	12	14
2624-Voorhof	26	39	34	40
2625-Buitenhof	49	37	45	58
2627-Schieweg	1	2	0	3
2628-Wippolder	18	12	12	23
Onbekend	3	8	10	6
Overig	6	1	6	6
Totaal	198	187	205	258

Tabel 7: Land van herkomst cliënten

	2013	2014	2015	2016
Nederland	114	101	116	154
Antillen	14	17	14	19
Suriname	11	6	6	16
Turkije	10	13	10	7
Marokko	5	14	9	14
Sudan	0	1	1	0
Irak	8	9	9	6
Iran	2	1	5	2
Zuid-Amerika		5	6	4
Azië		3	5	4
Midden Oosten - overig		1	1	0
Europa - overig		5	8	8
Afrika - overig		7	5	20
Overig	34	4	10	4
Totaal	198	187	205	258

In een aantal gevallen kan ISOFA geen hulp bieden. De redenen voor afwijzing staan vermeld in tabel 8.



Tabel 8: Redenen niet in behandeling nemen hulpvraag

	2013	2014	2015	2016
Cliënt meldt zich niet	0	0	0	1
Onvoldoende taalbeheersing	0	1	1	1
Niet aanwezig op afspraak	1	2	2	5
Onbehandelde verslaving	2	5	5	2
Onvoldoende motivatie	7	3	3	2
Wordt elders geholpen	2	0	3	1
Zaak voor bewindvoerder	0	1	1	2
Onvoldoende medewerking hulpverlening	1	1	1	5
Geen zaak voor ISOFA	3	3	5	5
Dakloosheid	0	0	0	0
Cliënt 'kan het zelf'	0	1	3	4
Geen geldige verblijfsstatus	0	1	1	0
Totaal	16	18	25	28

Indien ISOFA geen hulp kan bieden, wordt zo mogelijk doorverwezen naar andere organisaties, zie tabel 9. Daarnaast wordt doorverwezen als aanvullende hulp mogelijk en gewenst is.

Tabel 9: Doorverwijzingen

	2013	2014	2015	2016
Advocaat			1	4
Belastingdienst				
Bewindvoerder	1	1	2	8
Budgetbeheer		1		2
Diaconie		1		
Financiële winkel	1	4	3	3
Formulierenbrigade				3
(Schuld)hulpverlening buiten Delft	4	1	2	1
GGZ				
Voedselbank Delft				2
Interkerkelijk Sociaal Fonds	1			5
Jongerenloket				1
Huurcommissie				
Kledingbank				4
Maatschappelijk werk		1		1
Stadsdiakonaat	1			
Taalmaatje				1
ZZP-specialist				
Mondriaan College, taalcursus	1			
Sociaal Raadslieden		1	3	2
Sociaal Team / Meldpunt Bezorgd				2 / 1
Palier				1
Participe thuisadministratie			1	
Poen & Papier		3	4	4
Verslavingszorg		2		
Totaal	11	9	15	45

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

In tabel 10 zijn aantoonbare zaken gerapporteerd die in het project Persoonlijke Budget Begeleiding in de periode 2013 - 2016 zijn gerealiseerd.

Naast het voorkomen van persoonlijk leed van betrokkenen zijn veel maatschappelijke kosten voorkomen omdat de dreigende afsluitingen van energie, huissuitzettingen 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 10: Vermeden schade t.g.v. Persoonlijke Budget Begeleiding per 31-12

	2013	2014	2015	2016
Voorkomen huisuitzettingen	10	12	16	21
Voorkomen afsluitingen van energie	4	5	6	5
Voorkomen afsluiting van water				2
Voorkomen CVZ-boete	1	1	3	6
Traject volledig uitgevoerd door ISOFA (preventie en/of toeleiding bewind)	20	17	27	44

**Klachten:**

In 2016 zijn er geen klachten binnen gekomen.

**Preventiespreekuur Poen & Papier**

Dit preventieproject Poen & Papier is in maart 2014 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 2016 zijn 50 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 11 t/m 15 zijn de volgende gegevens weergegeven:

In tabel 11: Herkomst cliënten naar woonwijk.

In tabel 12: Wijze van toeleiding naar het spreekuur.

In tabel 13: Eigenschappen aanmeldingen en trajecten.

In tabel 14: Aantal bezoeken per cliënt.

In tabel 15: Problematieken cliënten.

Tabel 11: Herkomst cliënten naar woonwijk 2014-2016

	2014	2015	2016
2611 - Binnenstad	0	1	2
2612 - Vrijenban	2	3	1
2613 - Hof van Delft	2	0	2
2614 - Voordijkshoorn	1	3	3
2622 - Tanthof West	9	4	2
2623 - Tanthof Oost	2	2	0
2624 - Voorhof	10	4	0
2625 - Buitenhof	18	14	12
2627 - Schieweg	0	0	1
2628 - Wippolder	1	2	1
Dakloos	1	0	1
Overig	4	2	0
Onbekend	15	14	23
Totaal	65	49	48

Tabel 12: Wijze van toeleiding naar het spreekuur 2014-2016

	2014	2015	2016
Google Adwords campagne	29	20	5
Andere hulpverleners	19	13	24
Woningcorporatie	2	0	0
Folders	8	5	1
Overig	7	11	18
Totaal	65	49	48

Tabel 13: Eigenschappen aanmeldingen en trajecten 2014-2016 preventiespreekuur

	2014	2015	2016
Aanmeldingen	65	49	48
Hulptrajecten	52	45	40
Afspraken	128	84	80
Afmeldingen	7	5	4
'Niet verschenen'	30	12	4
Gesprekken	91	67	72
Eénmalig gesprek	33	17	12
Gemiddeld aantal bezoeken per hulpvrager	1,8	1,4	1,5
Doorverwijzingen	27	14	15
Preventieve trajecten	33	18	11
Curatieve trajecten	19	27	29

Tabel 14: Aantal bezoeken per cliënt 2014-2016 preventiespreekuur

	2014	2015	2016
0	13	2	8
1	33	7	12
2	7	18	24
3	6	12	1
4	2	0	0
5	2	10	1
>5	2	0	2
Totaal	65	49	48

Tabel 15: Problematieken cliënten 2014-2016 preventiespreekuur

	2014	2015	2016
Schulden	27	26	30
Inkomen/uitkering	3	1	0
Toeslagen + heffingskortingen	3	1	1
Budgetteren	3	3	2
Hulp bij administratie	11	8	1
Informatie + advies	5	4	4
Invullen formulieren	6	5	2
Persoonlijke coaching	4	0	0
Onbekend	3	1	8
Totaal	65	49	48

Het preventieproject Poen & Papier heeft in 2016 tot de volgende conclusies geleid:

- a) Van de bereikte hulpvragers heeft 75% schulden en heeft curatieve hulpverlening nodig. Dit zou aan kunnen tonen dat mensen te lang wachten alvorens ze hulp zoeken. Voor 25% van de hulpvragers is het (inloop)spreekuur Poen & Papier een goed preventiemiddel en helpt voorkomen dat hulpvragers in problematische schuldsituaties belanden.
- b) In vergelijking met 2014 en 2015 heeft slechts 10% van de hulpvragers het inloopspreekuur Poen & Papier via Google Adwords campagne weten te bereiken. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat in 2016 ISOFA/Poen & Papier niet hoog genoeg in de hiërarchie zit, waardoor de zoekmachines op internet ons niet kunnen "vinden". Daarentegen is het (inloop)spreekuur populair bij de hulpverleners, want daar komt 50% van de hulpvragers vandaan.

- 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.

## 4. 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 16 is een meerjarenoverzicht gegeven van de financiers en partners. Hierbij wil het bestuur haar dank uitspreken naar de financiers en partners!

Tabel 16: 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	f
Stalpaert v/d Wiele Fonds	-	-	-	-	f	f
Gemeente Delft	-	-	f	f	f	f
Particulieren	-	f	-	f	f	f
De Lichtboei						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.

## 5. ISOFA, bestuurlijke zaken.

De bestuurssamenstelling van de stichting ISOFA is weergegeven in tabel 17.

Tabel 17: Samenstelling bestuur ISOFA 2016

Functie	Naam	1 <sup>e</sup> Benoeming	2 <sup>e</sup> 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 2016:*

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

- Relatie met landelijke organisatie Schuldhulpmaatje.
- 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 coördinatoren besproken.

### *Huisvesting:*

In 2016 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.

Voor het spreekuur werd wekelijks gebruik gemaakt van ruimte geboden door de Vierhovenkerk. De Vierhovenkerk heeft haar ruimtes belangeloos ter beschikking gesteld. Voor vergaderingen en bijeenkomsten hebben we dit jaar weer regelmatig gebruik gemaakt van diverse zalen. Hiervoor willen we het College van Diakenen nadrukkelijk bedanken.



### *Externe contacten:*

Het bestuur en de vrijwilligers zijn in 2016 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.

### *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 Trudy van der Heijden, 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 2016 vond het gebruikelijke overleg met de wethouder, Stephan Brandligt, plaats over de ontwikkelingen bij ISOFA en het ISF. Bij die gelegenheid wordt traditioneel het jaarverslag aan hem overhandigd en aan hem toegelicht. Ieder jaar opnieuw blijkt de grote belangstelling van zijn kant voor ons werk en vormt het de bestuurlijke basis voor de samenwerking tussen ISOFA en de Gemeente Delft.

## 6. ANBI status

ISOFA heeft de ANBI status verkregen op 23-05-2012. Op de website zijn de volgende voor ANBI noodzakelijke aspecten terug te vinden.

- \*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 voldoet met publicatie van het jaarverslag gekoppeld aan de site aan deze ANBI voorwaarden.

## 7. Personele zaken

### Coördinatoren:

Inge Weijs 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 november 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 inloospreekuur Poen & Papier
- 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 2016 9 vrijwilligers ingestroomd en zijn 17 vrijwilligers vertrokken, meestal vanwege tijdgebrek of andere voorkeuren. Eind 2016 waren 31 vrijwilligers betrokken bij de hulpverlening, In tabel 18 zijn de leeftijdsopbouw en het geslacht van de vrijwilligers van ISOFA weergegeven.

Tabel 18: Leeftijdsopbouw en geslacht ISOFA vrijwilligers

	M	V
18-30 jaar	3	6
31-40 jaar	1	4
41-50 jaar	3	3
51-60 jaar	7	5
61-70 jaar	7	3
71-80 jaar		1

*Dit betreft ALLE in 2016 actieve vrijwilligers. Dus ook vrijwilligers die tijdens 2016 zijn in- of uitgestroomd.*

*Opleidingsbijeenkomsten voor vrijwilligers in 2016:*

Op de volgende data in 2016 zijn bijeenkomsten gehouden:

- Intervisie-bijeenkomsten:
  - 26 februari en 8 maart
  - 25 mei en 6 juni
  - 31 oktober en 8 november
- Informatiebijeenkomsten:
  - 14 januari: Financiële Winkel
  - 20 april: Zorginstituut Nederland
  - 27 september: Laaggeletterdheid

Daarnaast de volgende bijeenkomsten:

- Pact tegen de Armoede: 10 maart, 12 mei, 7 juli, 13 oktober

### *Opleidingen vrijwilligers:*

Acht nieuwe vrijwilligers hebben in 2016 de 3-daagse opleiding van de organisatie Schuldhulpmaatje gevolgd. De meesten volgden deze cursus in oktober 2016 in Delft. De hercertificering van de overige vrijwilligers wordt in E-learning modules aangeboden. Via internet kan deze worden afgelegd.

In 2016 was 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.

## **8. Financiële verslag penningmeester**

In dit Financieel verslag 2016 zijn de exploitaties van de projecten Persoonlijk Budget Begeleiding (PBB) en Poen & Papier (P&P) niet meer afzonderlijk verantwoord. Vanaf 2016 is het project Poen & Papier vast onderdeel van het aanbod van ISOFA en opgenomen in de exploitatie 2016 en de begroting van ISOFA voor 2017. In de laatste 3 maanden van 2016 wordt een nieuw project onderkend “Poen & Papier en Sociaal team” waarover in 2017 separaat zal worden gerapporteerd.

De rapportage over het project Poen & Papier in dit financieel verslag betreft de uitloop van 2015. Eind 2015 was het project “Communicatieplan” nog niet afgerond. In overleg met het Kansfonds en het Oranjefonds -de subsidieverstrekkingen van dit project - kon het in 2016 worden voortgezet en afgemaakt. Na afronding eind 2016 is aan genoemde subsidieverstrekkingen gerapporteerd. In totaal werd in 2016 nog een bedrag uitgegeven van € 3.194,-. Het overschot ten bedrage van € 8.228,- werd begin 2017 terugbetaald aan genoemde subsidieverleners.

<b>ISOFA</b>	<b>2016 Begroting €</b>	<b>2016 Realisatie €</b>	<b>% gerealiseerd</b>	<b>2015 Realisatie €</b>
Personeelskosten	67.905	60.800	90%	48.149
Vrijwilligerskosten	19.850	11.858	60%	10.011
Vrijwilligersvergoedingen	12.350	7.517	61%	7.548
Kantoor- en organisatiekosten	15.250	7.373	47%	8.737
Algemene kosten	2.500	3.061	86%	2.368
<b>Totaal kosten</b>	<b>117.855</b>	<b>90.609</b>		<b>76.813</b>
Bijdragen van fondsen	18.000	16.990	94%	18.000
Bijdragen van lokale overheid	58.927	51.703	88%	30.000
Bijdragen Stichtingen	10.000	12.871		10.000
Bijdragen van particulieren en bedrijven	17.428	580	49%	5.191
Bijdragen van vrijwilligers	8.500	4.836	57%	4.917
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000	5.000	100%	5.000
Rente spaarrekening	-	50		169
<b>Totaal baten</b>	<b>117.855</b>	<b>92.030</b>		<b>73.277</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>1.421</b>		<b>-3.536</b>

### *Toelichting op de exploitatie 2016*

Het jaar 2016 is afgesloten met een positief saldo van € 1.421,-. De gemeente Delft keerde in 2016 de subsidie uit in tranches. In oktober werd bij de gemeente Delft een aanvraag ingediend voor aanvullende bedrag - binnen de maximale toekenning voor 2016 - op basis van verwachtingen voor de laatste 3 maanden van 2016. De kosten van opleidingen en vrijwilligersvergoedingen bleven in het 4e kwartaal 2016 onder de verwachting waardoor een kleine onderschrijding van die kosten werd gerealiseerd. Het positieve saldo van 2016 zal worden verrekend met de gemeentelijke subsidie in 2017.

De cijfers van 2015 betreffen alleen het project PBB. Poen & Papier werd in 2015 als afzonderlijk project gerapporteerd.

ISOFA streeft ernaar om de bijdragen van financiers zo doelmatig mogelijk te gebruiken. Dat resulteerde in 2016 - ook na het aanvullende bedrag - nog steeds tot een lager bedrag dan de door de gemeente gegeven garantie van € 58.927,-.

### *Personeelskosten*

ISOFA begon 2016 met 3 coördinatoren, voor resp. 24 uur, 12 uur en 8 uur per week. Gedurende het jaar werden taken overgedragen en per 1 oktober is een van de coördinatoren uit dienst getreden. Hij blijft echter actief als vrijwilliger binnen ISOFA.

De beloning van de coördinatoren is gebaseerd op de arbeidsvoorwaarden van de PKN. In januari 2016 werden de salarisschalen van de PKN verhoogd met 1,6%.

### *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,-).

De opleidingskosten voor nieuwe vrijwilligers bedroegen ruim € 3.000,-, en zijn iets lager dan begroot. Bedragen ontvangen van andere SHM locaties voor deelnemers aan de SHM cursus in Delft zijn in mindering hierop gebracht (€ 325,-).

De kosten van bijscholing en hercertificering van vrijwilligers waren ruim € 4.000,- en daarmee aanzienlijk lager dan begroot omdat er minder vrijwilligers actief waren dan begroot.

Voor begeleiding van bedrijfsmaatjes door ISOFA werd een vergoeding van € 240,- ontvangen van de vereniging Schuldhulpmaatje. Dit bedrag is (als negatieve kosten) verantwoord onder de vrijwilligerskosten.

De door vrijwilligers gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen bedroegen € 7.517,-, en zijn lager dan begroot omdat 55% van de vrijwilligers heeft afgezien van declareren.

#### *Kantoor- en organisatiekosten*

De kantoor- en organisatiekosten zijn lager dan begroot. Dit betreft met name telefoonkosten, PR-kosten en Google Adwords.

#### *Algemene kosten*

De algemene kosten zijn hoger dan begroot, met name door een raming voor accountantskosten. Omdat het van de gemeente Delft ontvangen subsidiebedrag hoger is dan € 50.000 moet een beoordelingsverklaring van een accountant worden overlegd. Verder betreft dit kosten salarisbureau, bankkosten, reiskosten, accountantskosten en de BHV opleiding coördinator spreekuur.

#### *Inkomsten*

In 2016 werden de projecten PBB 2012-2014 en P&P 2014 definitief afgerekend met het Oranjefonds. Daaruit resulteerde een terugbetaling van in totaal € 1.010,-.

In 2016 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 en de Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele droeg bij voor € 10.000,-. In september 2016 kende Stichting De Lichtboei uit Delft een bedrag van € 11.486,- toe voor het nieuw gedefinieerde project “Poen & Papier en Opvang cliënten Sociaal team”. Looptijd van het project is 1 oktober 2016 - 30 september 2017. 25% van de toekenning is ten gunste gekomen van 2016, 75% zal in 2017 worden aangewend voor dit project. In 2017 zal dit project afzonderlijk worden gerapporteerd. Van particulieren werd een bedrag van € 580,- ontvangen.

ISOFA is door de gemeente Delft gekwalificeerd als onmisbare ketenpartner. Dat blijkt uit de contacten over subsidiering en andere onderwerpen. Voor 2016 bedroeg de maximale toezegging van de gemeente € 58.927,-. Op een bedrag van € 51.703,- is een beroep gedaan. Het positieve saldo van 2016 zal worden gebruikt voor de activiteiten in 2017 en in mindering komen van het beroep op de gemeentelijke toezegging voor 2017.

De vrijwilligers zagen voor € 4.836,- af van uitbetaling van de door hen gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen. Per saldo werd er aan vrijwilligers een bedrag van € 2.681,- 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 kantooruimte, 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 kantoor en organisatiekosten verantwoord en anderzijds als gift (€ 5.000,-).

*Poen & Papier project Communicatieplan 2015, uitloop in 2016*

<b>ISOFA Poen &amp; Papier, project Communicatieplan (project 2015 met uitloop in 2016)</b>	<b>Uitloop 2015 in 2016 Realisatie €</b>	<b>2015 Realisatie €</b>
Personeelskosten	-	12.029
Vrijwilligerskosten	-	1.100
Reservering Communicatieplan	-5.437	5.437
Reservering Onderzoek schaamte en taboe		3.500
Kosten Communicatieplan	3.194	688
Kosten Onderzoek schaamte en taboe	-	-
Kantoor- en organisatiekosten	-	4.575
Algemene kosten	-	469
<b>Totaal kosten</b>	<b>-2.243</b>	<b>27.798</b>
Bijdragen van fondsen	-5.984	19.907
Bijdrage van fondsen artikelenreeks Delft op Zondag	-2.244	6.125
Bijdragen van lokale overheid inzake onderzoek	-	3.500
Bijdragen van particulieren en bedrijven	-	4.250
<b>Totaal baten</b>	<b>-8.228</b>	<b>33.782</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-5.985</b>	<b>5.984</b>

Eind 2015 bleek dat het project Communicatieplan en het Onderzoek naar schaamte en taboe niet kon worden afgerond in 2015. Het Communicatieplan was inmiddels opgestart. Het Oranjefonds en het Kansfonds maakten het mogelijk om het project als nog af te ronden in 2016. In 2016 is een bedrag van € 3.194,- aan kosten gemaakt. Na afronding eind 2016 is aan genoemde subsidieverstrekkers gerapporteerd. Het overschot aan beschikbare middelen voor project Poen & Papier 2015 (het positieve resultaat 2015 vermeerderd met de reservering per eind 2015 voor het communicatieplan en verminderd met de in 2016 gemaakte kosten) ten bedrage van € 8.228,- werd begin 2017 aan de subsidiegevers terugbetaald.

Het onderzoek naar schaamte en taboe is nog steeds niet opgestart. Het blijkt erg moeilijk voor dit project een o.i. geschikte afgestudeerde-kandidaat uit de psychologische HBO opleiding te vinden. Het daarvoor door de gemeente Delft beschikbaar gestelde bedrag is evenals eind 2015 opgenomen als reservering op de balans.

### Balans

<b>ISOFA</b>	<b>31-12-2015</b>	<b>31-12-2016</b>
	€	€
Betaalrekening	586	4.237
Spaarrekening	20.570	39.639
Nog te ontvangen rente	229	50
<b>Totaal aktiva</b>	<b>21.385</b>	<b>43.926</b>
Eigen vermogen	4.546	6.994
Nog te betalen loonkosten	4.842	3.942
Nog te betalen kosten	575	1.575
Overige schulden	8.974	12.764
Vooruit ontvangen bedragen	-	23.215
Exploitatieresultaat Persoonlijke Budget Begeleiding	-3.536	1.421
Exploitatieresultaat Poen & Papier (uitloop 2015)	5.984	-5.985
<b>Totaal passiva</b>	<b>21.385</b>	<b>43.926</b>
Vrij beschikbare liquiditeit bedraagt per 31-12	6.994	2.431

De hoge saldi op de betaalrekening en spaarrekening zijn veroorzaakt door een aantal vooruitbetalingen van bijdragen voor 2017, namelijk 75% van de subsidie van Stichting de Lichtboei (€ 8.615) en de subsidie van Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele (€ 11.000). Daarnaast keerde Fonds1818 een bedrag van € 3.600 uit op 30-12 dat normaliter na de verantwoording over 2016 wordt uitgekeerd indien ISOFA daar aanspraak op zou kunnen maken. Het bedrag is als vooruit ontvangen opgevoerd.

De terugbetalingen uit hoofde van de verantwoording van project PBB 2012-2014, project P&P 2014 en de uitloop van het project Poen & Papier 2015 zijn begin 2017 gedaan; een bedrag van € 9.238,- is daarvoor verantwoord als overige schulden evenals de bijdrage van de gemeente Delft van 2015 voor het onderzoek "Schaamte en taboe".

Overige schulden:	Poen & Papier 2015: Kansfonds	5.973,-
	Oranjefonds	2.255,-
	PBB 2012-2014 en P&P 2014	
	Oranjefonds	1.010,-
	Onderzoek schaamte en taboe	3.500,-
	Overig (derden)	26,-
		-----
	Totaal	12.764,-
Vooruit ontvangen subsidie:	De Lichtboei	8.615,-
	Stalpaert van der Wiele	11.000,-
	Fonds1818	3.600,-
		-----
	Totaal	23.215,-

### Begroting 2017

ISOFA	2017 Begroting €
Personeelskosten	70.984
Vrijwilligerskosten	17.250
Vrijwilligersvergoedingen	13.876
Kantoor- en organisatiekosten	9.062
Algemene kosten	2.500
Totaal kosten	113.672
Bijdragen van fondsen	18.000
Bijdragen van lokale overheid	56.836
Bijdragen van stichtingen, bedrijfsleven en particulieren	24.363
Bijdragen van vrijwilligers	9.473
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000
Rente spaarrekening	-
Totaal baten	113.672
Saldo van baten en lasten	-

### *Kosten*

In 2016 bedroeg het aantal uren van de coördinatoren 44 uur tot 1 oktober en 42 uur in het laatste kwartaal. Voor 2017 voorzien we een stijging naar 48 uur.

De vrijwilligerskosten 2017 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, kosten Google Adwords e.d.. De algemene kosten betreffen bestuurskosten, kosten van het salarisbureau, reiskosten e.d.

### *Inkomsten*

Voor 2017 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 een bijdrage van € 11.000 toegekend. Stichting De Lichtboei heeft in 2016 een bijdrage toegekend van € 11.486 voor het project "Poen & Papier en Opvang cliënten Sociaal team", looptijd 1 oktober 2016 - 30 september 2017; 25% van de bijdrage werd aan 2016 toegerekend en 75% aan 2017.

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

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

## 9. Praktijkverhalen

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

### 9.1 Jacco's leven weer op de rails

Door een combinatie van baanverlies, het overlijden van zijn vader, een stukgelopen relatie en weinig veerkracht kwam Jacco terecht in een neerwaartse spiraal. Hij werd depressief en had suïcidale neigingen. Hij was de regie kwijt over zijn leven, liep achter met zijn vaste lasten en dreigde kopje onder te gaan. Tijdens dit dieptepunt van zijn leven, toen hij alleen rijstwafels had om te eten, kwam ISOFA in beeld.

Jacco bezocht het spreekuur trouw, want daar kreeg hij aandacht en warmte. Hij vroeg zelfs om toestemming toen zijn vrienden hem mee wilden nemen naar een pretpark, want de afspraak voor het spreekuur wilde hij niet zomaar afzeggen.

Via ISOFA werd hij aangemeld bij de voedselbank en volgde hij al onze adviezen op om zijn financiën te stabiliseren. Intussen had hij een baan gevonden en zijn zelfvertrouwen groeide met de week. Hij ging met sprongen vooruit.

Maar als iets te mooi klinkt om waar te zijn, dan is dat vaak ook zo. Uit het niets deelde Jacco mee dat hij bezig was zijn huis te verkopen en dat hij achter zou blijven met een enorme restschuld..... terwijl het eerst zo goed leek te gaan! Gelukkig had hij nog de mogelijkheid om zich uit de verkoop terug te trekken zonder consequenties. Hij pakte de aflossingen weer netjes op. Na vijf maanden begeleiding kon Jacco op eigen kracht verder en had hij weer zin in het leven.

### 9.2 Waarom ISOFA niet altijd helpen kan

#### Meerderjarige kinderen in het spel...

Afgelopen jaar zijn onze vrijwilligers ook weer situaties tegen gekomen waarin hun hulp niet toereikend was. Zo was er iemand die de eerste afspraak al weer afzegde vanwege een spoedopname bij de GGZ in verband met een depressie.

Een andere vrijwilliger ontdekte tijdens zijn traject, dat de betrokken hulpvrager stiekem een flinke wietverslaving had. Het acute financiële probleem kon vrij simpel worden opgelost, maar de achterliggende problematiek bleek een stuk hardnekkiger en de hulpvrager bleek niet bereid dit onder ogen te zien.

En dan was er nog mevrouw Van Dalen. Deze vijftiger, met twee thuiswonende kinderen, was er op tijd bij: er waren nog geen schulden, maar het inkomen zou op korte termijn dalen. Zij voorzag problemen en trok aan de bel.

Nadat er een begroting was opgesteld en de gezinssituatie helder was geworden, werd zichtbaar wat het probleem was en waar de oplossing gezocht moest worden. Mevrouw Van Dalen had namelijk te maken met de kostendelersnorm. Dit betekent

dat zij inwonende kinderen had mét een eigen inkomen. Daarom kreeg zij minder uitkering uitbetaald dan wanneer zij alleen had gewoond. Het deel dat zij mist, moest als kostgeld door haar kinderen worden gevraagd.

Dit gebeurde onvoldoende, waardoor achterstonden begonnen te ontstaan. Vanuit ISOFA werd aangeboden het gesprek met haar kinderen aan te gaan om ze uit te leggen dat het ook hun onderdak was dat op de tocht kwam te staan.

Helaas zag moeder hier het heil niet van in en ook zelf kon zij het gesprek niet voeren. Na enkele maanden moest worden geconcludeerd dat alles was gedaan wat binnen ons vermogen lag en moest het traject worden afgerond.

Ook met Jan en Wilma kon het traject niet succesvol worden afgerond.

Jan en Wilma hadden beiden een baan, waarmee het gezinsinkomen boven de bijstandsgrens uit kwam. Kortom op de uitkering was hier dus geen probleem. Toch hebben kinderen ook dan invloed op het gezinsinkomen: het inkomen telt wel mee om de hoogte van de huurtoeslag te bepalen en om recht op kwijtschelding van de Gemeentelijke Belastingen vast te stellen.

Daarbij kampten Jan en Wilma ook nog met problematische schulden; een woningontruiming was ter nauwer nood afgewend. Voorwaarde was wel, dat het gezin hulp zou zoeken bij hun schulden en onder budgetbeheer zou gaan.

Met beide voorwaarden werd gestart: ISOFA hielp bij de administratie om een aanvraag tot schuldhulpverlening voor te bereiden en er werd een budgetbeheerder gezocht.

Helaas bleek ook hier een scala aan obstakels uiteindelijk niet te overbruggen. Allereerst stonden er twee meerderjarige kinderen ingeschreven. Eén met inkomen, die nauwelijks thuis te vinden was. Eén zonder inkomen. De eerste droeg financieel niet bij omdat de woonplaats feitelijk elders was, de tweede droeg niet bij omdat er geen inkomen was.

Daarnaast liet de communicatie, zowel bij ISOFA als bij de budgetbeheerder, nogal te wensen over; er werd vaak niet op mails gereageerd, de telefoon niet opgenomen en afspraken werden niet nagekomen. Na meermalen een goed gesprek over wat er nodig was om met elkaar verder te kunnen, moest uiteindelijk worden geconcludeerd dat er geen verbetering te verwachten viel en werd het traject afgesloten.

Gevolg is nu, dat het budgetbeheer over ongeveer een half jaar niet meer vergoed wordt door de gemeente. Door de gebrekkige medewerking van de familie, zal een aanvraag schuldhulpverlening dan nog niet gedaan kunnen zijn en anders weinig kans van slagen maken doordat ook daar afspraken niet nagekomen gaan worden. Over een half jaar moet de familie dus weer de financiële boontjes zelf gaan doppen. De verwachting is dat de situatie dan snel bergafwaarts zal gaan...

## 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
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](mailto:info@isofa.nl)  
Internet: [www.isofa.nl](http://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.