

*Interkerkelijke Stichting voor  
Ondersteuning bij Financiën en  
Administratie*

# ***ISOFA-Delft***

## ***Jaarverslag*** **2013**



## **WAT IS ISOFA?**

De Delftse Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie (ISOFA) is in 2012 opgericht en komt voort uit 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.

Reeds in 2006 is het project Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB) klein gestart onder de vlag van het ISF en eind 2010 heeft het zich aangesloten bij het landelijke project Schuldhulpmaatje. Inmiddels zijn 35 vrijwilligers actief in een drietal deelprojecten. Op 23 mei 2012 is de oprichtingsakte van ISOFA bij de notaris gepasseerd en vanaf dan functioneert het PBB-project in een zelfstandige organisatie. ISOFA en ISF willen zich samen blijvend inzetten voor burgers die financieel in de klem zitten of dreigen te raken. Zie ook [www.isfdelft.nl](http://www.isfdelft.nl).

De problemen van de cliënten zijn van uiteenlopende aard. Te noemen valt: 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 tot op heden afkomstig van Fonds 1818, het Skanfonds, het Oranje 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 de toekomst
3. Hybride schuldhulpverlening
4. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?
5. Financiers en fondsenwerving
6. Bestuurlijke zaken en inrichting ISOFA
7. ANBI Status
8. Personele zaken
9. Financieel verslag
10. Praktijkverhalen
11. Overige zaken

Lijst van afkortingen

# 1. Voorwoord van de voorzitter

Een voorwoord bij een jaarverslag kijkt meestal terug naar het voorafgaande jaar. Het vormt een inleiding op wat er in dit jaarverslag beschreven staat. Maar afgezien van de nuchtere constatering, dat we bijna al onze ambities voor 2013 hebben kunnen realiseren, wil ik er in dit voorwoord geen woorden aan wijden. In hoofdstuk 6 ga ik onder het kopje: beleidsvorming uitvoerig in op deze ambities. Wel wil ik nog even kwijt, dat we dankzij een goede samenwerking met Gemeente Delft, met de Fondsen, die ons ondersteunen en dankzij de fantastische inzet van bestuursleden, vrijwilligers en coördinator een goed resultaat in 2013 hebben kunnen neerzetten.

De verwachting voor 2014 is een verder afglijden van de samenleving in de richting van onhanteerbare schulden. De problemen zullen alleen nog maar toenemen. Dat komt door toenemende druk van overheidsbezuinigingen, meer mensen zonder werk en een gemeentelijke overheid, die voortdurend minder vrijheid krijgt bij het uitvoeren van wetgeving. Burgers, bij wie het water al aan de lippen stond in 2013, zullen nu volledig kopje onder gaan!

Daarnaast is er een maatschappelijke beweging gaande van verzorgingsmaatschappij naar participatiemaatschappij. We staan nog maar aan het begin van deze beweging die waarschijnlijk tien jaar of langer zal duren. ISOFA gelooft in een succesvolle omschakeling voor wat betreft de schuldhulpverlening, maar wel onder voorwaarden. Burgers kunnen niet zo maar werk van professionals overnemen. De werkzaamheden, die door vrijwilligers worden verricht, moeten aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoen en continuïteit zal bewust gestuurd moeten worden. Veel burgers zijn bereid hun steentje bij te dragen, op voorwaarde, dat zij van het vrijwilligerswerk leren, zich er in kunnen ontwikkelen en waardering ontvangen voor hun inzet. De gemeentelijke en landelijke overheid zal snel beleid moeten ontwikkelen voor vrijwilligerswerk met als doel dat vrijwilligerswerk vanzelfsprekend wordt en dat de specifieke inzet van vrijwilligers de aandacht krijgt, die nodig is. Dat zal de omschakeling kunnen versnellen.

Wij geloven in een gemeentelijke aanpak, die gericht is op een vroegtijdig signaleren van burgers met financiële problemen en op het voorkómen, dat kinderen en jongeren de dupe worden van gebrek aan geld en onvoldoende begeleiding in het vinden van de juiste weg om schulden te vermijden. Staatssecretaris Jetta Klijnsma heeft hierin naar onze mening een zeer terecht signaal afgegeven.

De gemeente heeft voorlopig nog een eigen probleem: nog steeds is niet 100% duidelijk, wat er in het kader van de nieuwe wet WMO naar de gemeenten toekomt aan zorg. Dit leidt tot onduidelijkheid naar professionals en naar vrijwilligersorganisaties als ISOFA. Uitblijvende nota's inzake vrijwilligersbeleid, uitblijven van een convenant over de samenwerking Gemeente <-> ISOFA zijn hiervan een tastbaar bewijs. Ook de komende gemeenteraadsverkiezingen in maart 2014 zullen slechts vertragend werken op een noodzakelijke gestructureerde aanpak van de problematiek.

Is het dan alleen maar somber? Nee, gelukkig niet! Het informele overleg, dat we hadden georganiseerd op 2 december 2013 met Gemeente Delft (wethouder en

beleidsambtenaar), twee hoofdfondsen, vertegenwoordigers van het landelijk project SchuldHulpMaatje en het ISOFA-bestuur, maakte duidelijk, dat er grote bereidheid is van elkaar te leren en om samen te werken bij de aanpak van de schuldenproblematiek. Maar er is nog een lange weg te gaan.

Zowel met de Gemeente Delft als met het landelijk werk hebben we hele korte lijnen en we doen ons werk in nauwe samenwerking en overleg met hen.

We starten in januari 2014 een nieuw project, Poen & Papier, dat met behulp van het Oranjefonds, Woonbron en het Delftse ondernemersfonds kan worden gestart.

Dat stemt ondanks alles positief. We gaan met elkaar in 2014 het schuldenprobleem niet oplossen, maar we doen wel ons uiterste best om zoveel mogelijk burgers weer zicht te geven op een normaal en schuldenvrij bestaan.

Met Gods zegen en de steun van Gemeente, Fondsen en vrijwilligers zullen we hierin slagen.

Co van der Maas, bestuursvoorzitter ISOFA.

## ***2. ISOFA en de toekomst.***

ISOFA is in 2012 gestart als driejarig project met de wens het project en de organisatie een permanente plaats op de sociale kaart te geven. Ook zijn toen criteria geformuleerd voor voortzetting na deze driejarige periode. Deze zijn:

1. Voldoende resultaat samen met ketenpartners
2. Voldoende vrijwilligers
3. Voldoende financiële middelen

In 2013 is er sprake van een verdere toename van de hulpvragen. Dit toont aan dat vrijwilligers iets wezenlijks kunnen betekenen voor mensen in financiële nood. Ook schuldhulpverleners van de Financiële Winkel van de Gemeente Delft melden dat de samenwerking met vrijwilligers goed verloopt en dat de werkzaamheden van vrijwilligers effectief en aanvullend zijn. Vrijwilligers komen en gaan en het lukt altijd 30-35 vrijwilligers operationeel te hebben. Rondom het laatste criterium, de financiën, is voor de periode na 2014 nog geen duidelijkheid. Het is dan ook een grote wens van ISOFA dat de Gemeente Delft haar beleid omtrent financiering van vrijwilligersorganisaties snel zal formuleren.

### 3. Hybride schuldhulpverlening

Stel u fietst of rijdt met een aantal mensen in een onbekende omgeving en bent de weg kwijt geraakt. Met het navigatiesysteem dat verouderde gegevens bevat en de wegenkaart die u heeft meegenomen is het niet gelukt uw bestemming te bereiken. Al snel beseft u dat de voorbereidingen toch niet voldoende zijn geweest. Uw medereizigers beginnen al snel 'lastige vragen te stellen' over de route. Zelfs terug naar huis rijden blijkt geen vanzelfsprekendheid want dat lukt ook niet... Dan toch maar uitstappen en een voorbijganger om raad vragen. U blijkt in een geheel verkeerde wijk te zijn en de voorbijganger legt u in 10 minuten en op 5 verschillende manieren uit hoe verder te rijden. U bedankt hem/haar vriendelijk en rijdt ongeveer in de aangegeven richting en mag na verloop van tijd nog een keer uitstappen...en nog een keer vragen. U bent zeker in de goede richting gereden maar blijkt de afslag te hebben gemist! Nu is een flinke omweg het beste alternatief. Na vele spannende kilometers die wel een eeuwigheid lijken te duren schiet u een taxi aan. De taxichauffeur blijkt heel kort en duidelijk de weg te wijzen en na enkele minuten bereikt u de gewenste bestemming. Wat zou er gebeurd zijn als u direct nadat u de weg kwijt was geraakt hulp van een taxichauffeur had gekregen?

Financiële problemen lijken erg op navigatieproblemen maar de gevolgen zijn heel wat pijnlijker. Schulden draag je 24 uur per dag met je mee en zijn altijd in je hoofd aanwezig als deze problematisch zijn. De dreiging van een incassobureau aan de voordeur of een brief van de energiemaatschappij neemt in gedachten vaak grote vormen aan. Over het algemeen zijn financiële problemen complex en staan zij niet op zichzelf. Voor hulpverlening is veel specifieke kennis nodig en het kost veel tijd en geld. De werkwijzen en producten van de NVVK die al 80 jaar werkt aan goede en verantwoorde schuldhulpverlening zijn daar het bewijs van. Dit is echter niet te rijmen met de beperkte gelden die Gemeenten beschikbaar hebben. De laatste jaren staan tijd en geld verder onder druk, het is dus zeker de moeite waard de effectiviteit en efficiëntie van schuldhulpverlening te vergroten. De landelijke overheid doet een groter beroep op burgers onder de noemer 'participatiemaatschappij' en verkent de mogelijkheden van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Onderzoekers hebben de eerste rapporten gepubliceerd, bij de NVVK is het echter al meer dan een jaar stil.

In Delft is in 2011 door de Financiële Winkel een gewijzigde koers in de schuldhulpverlening ingezet die gebaseerd is op zogenaamde klantprofielen<sup>1</sup>. In de nieuwe werkwijze is ook een ruime plaats voor vrijwilligers ingeruimd. Zij fungeren als een 'navigatiesysteem in een financieel huishouden'.

De professionele schuldhulpverleners worden ingezet voor aanmeldings- en intakegesprekken, advisering, educatie en de realisatie van minnelijke en wettelijke schuldregelingen. Nadat een cliënt zich bij de Financiële Winkel heeft gemeld voor schuldhulpverlening wordt een eventuele doorverwijzing naar ISOFA gedaan. In 2013 waren dat 125 doorverwijzingen, zie tabel 1.

---

<sup>1</sup> Regioplan rapport 'Klantprofielen voor schuldhulpverlening', van Geuns et. Al.  
ISOFA JAARVERSLAG 2013

Vervolgens voert de coördinator van ISOFA het intakegesprek met de cliënt in de woning van de cliënt. De vrijwilligers van ISOFA concentreren hun werk rond de administratie en begeleiding van cliënten en bieden assistentie in een proces van schuldhulpverlening, indien nodig gebeurt dit aan huis.

Voor een optimale en efficiënte hulpverlening zijn een drietal vrijwilligersprojecten in de loop van de jaren opgezet. Deze projecten zijn integraal onderdeel van de Delftse schuldhulpverlening.

De vrijwilligers van ISOFA zijn werkzaam in de volgende drie projecten:

1. Workshops Administratie. Deze worden georganiseerd door de Financiële Winkel. Cliënten die zich melden voor schuldhulpverlening zijn verplicht deze workshop gedurende één middag te volgen. Vrijwilligers bieden in deze workshops assistentie bij het ordenen van de administratie van de cliënten.
2. Spreekuur Administratie: Op een tweewekelijks Spreekuur Administratie dat door ISOFA wordt georganiseerd, kunnen cliënten hulp ontvangen bij het ordenen van hun administratie. Ieder bezoek duurt ongeveer 30 minuten, de meeste cliënten verschijnen hier meerdere malen en op deze wijze kunnen zij samen met vrijwilligers hun administratie organiseren. Dit spreekuur wordt ook ingezet voor cliënten die behoefte aan nazorg hebben.
3. Persoonlijke Budget Begeleiding: Dit is een 1-op-1 begeleiding die aan huis bij de cliënt plaatsvindt, de vrijwilliger fungeert als een coach voor de hulpvrager. Samen wordt bij de cliënt aan huis gewerkt aan de administratie. De duur van deze hulpverlening is gemiddeld 6-8 maanden en varieert van een aantal weken tot een aantal jaren.

Professionals en vrijwilligers hebben specifieke krachten die complementair blijken te zijn. Professionals beschikken over veel kennis en kunde, vrijwilligers hebben veel tijd voor persoonlijke begeleiding die ook gebruikt wordt voor afstemming van diverse vormen van hulpverlening.

De vele kritische geluiden ten spijt is in de afgelopen jaren gebleken dat deze samenwerking zeer goed functioneert, vooral voor hulpvragers die een extra steun in de rug nodig hebben. Technische schuldhulpverlening door professionals in combinatie met Persoonlijke Budgetbegeleiding door vrijwilligers is een werkend concept. Vrijwilligers en professionals zijn samen de actoren in deze 'hybride schuldhulpverlening'. Inmiddels zijn de werkwijzen van de Financiële Winkel en ISOFA goed op elkaar afgestemd en blijkt dat open en frequente communicatie één van de sleutels van deze hulpverlening is. De komende jaren zal blijken of deze vorm van schuldhulpverlening levensvatbaar is.

In tabel 1 zijn gegevens van de Financiële Winkel weergegeven. Ongeveer 1,7% (957) van de 57400 Delftse huishoudens meldt zich hier jaarlijks. Ongeveer 40% (270+110) van deze groep krijgt daadwerkelijk een schuldregeling.

Tabel 1: Schuldhulpverlening in Delft

	2012	2013
Aantal meldingen Financiële Winkel	973	957
Aantal cliënten dat direct een schuldregeling aanvangt	327	270
Negatieve uitstroom	41	12
Geen problematische schuldsituatie Advisering blijkt voldoende hulp te zijn Geen stabiele persoonlijke of financiële situatie	542	655
Toelatingen WSNP	107	110
Aantal doorverwijzingen naar ISOFA	96	125



#### 4. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?

In tabel 2 zijn de activiteiten van ISOFA en haar cliënten en vrijwilligers gekwantificeerd. Na tabel 1 is de inhoud toegelicht.

Tabel 2: Specifieke cijfers activiteiten, cliënten en vrijwilligers ISOFA

	2006-2010	2011	2012	2013
Actieve vrijwilligers	2-7	33	28	36
Workshops administratie FiWi	-	21	25	25
Vrijwilligers workshops	-	64	111	114
Cliënten workshops**	-	168	200	220
Aanmeldingen PBB	36	78	149	198
Intakefase per 31/12	0	0	13	15
Afwijzingen voor intake	0	6	8	10
Intrekkingen door cliënt	8	10	31	51
Intrekkingen door aanmelder	5	-	3	3
Intakegesprekken gepland	33	67	108	120
Intakegesprekken gerealiseerd	31	65	110	116
Afwijzingen na intake	11	7	12	6
Doorverwijzingen	0	3	12	9
Koppelingen 1-op-1	27	52	71	68
Spreekuren Administratie*	-	-	5	26
Aantal cliënten	-	-	13*	58
Aantal gemaakte afspraken	-	-	27*	197
Aantal gerealiseerde afspraken	-	-	15*	140
Voltooide trajecten	13	25	50	31
Lopende trajecten per 31/12/13	0	6	11	42

\*Activiteit gestart op 31 oktober 2012

\*\* Schatting aantal cliënten geholpen door ISOFA vrijwilligers. Het werkelijke aantal ligt 33% hoger, de overige cliënten worden door vrijwilligers van Humanitas geholpen.

### *Toelichting tabel 1 voor de jaren 2011 - 2013:*

In dit jaarverslag zijn in tabel 1 aangepaste cijfers voor 2011 en 2012 gerapporteerd (in vergelijking met het jaarverslag van 2012) alsook de cijfers voor 2013. 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 2013:*

Ongeveer 64% 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 zicht op het aandeel "geslaagde hulpverlening", het zal in de buurt van 30% 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 40% 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 5-10% van de aangemelde cliënten naar andere instanties verwezen.

### **Aanmeldingen:**

Niet alle 198 aanvragen resulteren dus in daadwerkelijke hulpverlening. Vijftien aanvragen bevinden zich eind 2013 nog in de intakefase. Bij 82 aanvragen is er geen sprake van hulpverlening vanwege een afwijzing (16), een intrekking van de aanvraag (51) of een doorverwijzing (9). De redenen hiervoor zijn hierna vermeld.

- Een tiental cliënten is voor het intakegesprek afgewezen. De redenen hiervoor zijn: onvoldoende beheersing Nederlandse taal (1), geen vaste huisvesting (1), niet aanwezig op geplande afspraak (1), hulpverlening blijkt niet nodig (1), onvoldoende medewerking (2) en geen zaak voor ISOFA (4). Bij de laatste categorie blijkt de hulpvraag niet bij het hulpaanbod van ISOFA te passen, in feite is er sprake van een niet correcte doorverwijzing.

- Zes cliënten zijn na het intakegesprek afgewezen, de redenen hiervoor zijn: Onvoldoende gemotiveerd (2), verslavingsproblematiek (1), hulpverlening is niet mogelijk vanwege zware problemen of fraudeschuld (2), geen zaak voor ISOFA (1).

- Eenenvijftig cliënten hebben hun aanvraag ingetrokken, de redenen hiervoor zijn: Bij nader inzien meent cliënt geen hulp nodig te hebben (4), andere instantie voert werk uit (3), cliënt reageert niet meer (40), te veel stress (1), onbekend (1) en intrekking hulpvraag (2).

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

### **Her-aanmeldingen**

In 2012 en 2013 zijn 25 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.

Slechts 10 personen hebben daadwerkelijk een start gemaakt met een tweede traject. Twee van die trajecten zijn geslaagd, drie lopen er nog.

Vijf opnieuw gestarte trajecten zijn voortijdig beëindigd. In twee gevallen kwam men niet opdagen op de afspraken. Twee personen werkten onvoldoende mee en één persoon kwam in hechtenis te zitten.

De overige 15 personen zijn niet tot een traject gekomen. De reden hiervan loopt uiteen van een onbehandelde drugsverslaving, intrekking van de hulpvraag tot niet thuis zijn op de afspraak. Eén persoon is bij aanmelding afgewezen als 'onregelbaar'. Ook trok één persoon de aanvraag zelf weer in. Echter, een groot aantal van hen (7) heeft geen contact opgenomen om een afspraak te maken.

In tabellen 3 t/m 10 zijn diverse 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

	2011	2012	2013
Vrouwelijk/Mannelijk	34 / 44	86 / 63	95 / 103

Tabel 4: Aanmeldingen cliënten

	2011	2012	2013
Financiële Winkel	48	96	125
Vriend/kennis/familie	2	1	7
Maatschappelijke organisatie	14	27	37
ISF/Kerk/SHM/Internet	14	25	29
Totaal	78	149	198

In 2013 hebben 19 mensen zich zelf aangemeld via telefoon of internet. Daarvan was in 5 gevallen sprake van een her-aanmelding. Van de overige 14 aanmeldingen, zijn er slechts 6 tot een intakegesprek gekomen en 4 hiervan tot een hulpverleningstraject. Twee trajecten lopen nog, de andere trajecten zijn beide na twee bezoeken beëindigd.

Het blijkt moeilijk te zijn om bij deze aanmeldingen tot een afspraak te komen.

Een aantal mensen was op zoek naar geld, of had een andere woning. In twee gevallen was er sprake van een adviesvraag.

Dit resultaat van 2 lopende trajecten uit 14 aanmeldingen is erg mager. De conclusie is, dat zelf (digitaal) aanmelden wel laagdrempelig is, maar geen garantie voor een goede motivatie. Het maken van een afspraak verloopt moeizaam en in 5 gevallen is al tijdens het voorafgaande telefoongesprek helder geworden dat er onvoldoende bereidheid tot verandering in gedragspatronen aanwezig is. Een goede screening door een hulpverlener of gemeentelijke schuldhulpverlening kan veel tijd en energie van coördinator en vrijwilligers besparen.

Tabel 5: Burgerlijke staat cliënten

	2011	2012	2013
Gehuwd / Samenwonend	14 / 1	15 / 13	31 / 14
Gescheiden	14	26	36
Ongehuwd	42	81	112
Weduw(e)naar	2	5	2
Onbekend	5	9	2
Totaal	78	149	198

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 6: Leeftijd cliënten

	2011	2012	2013
0-17	0	0	2
18-20	2	3	5
21-29	16	22	34
30-39	10	48	47
40-54	32	41	67
55-64	14	21	31
65-79	2	5	8
80-100	0	2	0
Onbekend	2	7	4
Totaal	78	149	198

Tabel 7: Verdeling cliënten over wijken

	2011	2012	2013
2611-Binnenstad	3	7	8
2612-Vrijenban	7	10	21
2613-Hof van Delft	8	21	13
2614-Voordijkshoorn	6	13	21
2622-Tanthof West	7	13	14
2623-Tanthof Oost	11	6	18
2624-Voorhof	12	19	26
2625-Buitenhof	10	31	49
2627-Schieweg	0	0	1
2628-Wippolder	10	24	18
Onbekend	1	3	3
Overig	3	2	6
Totaal	78	149	198

Tabel 8: Land van herkomst cliënten

	2011	2012	2013
Nederland	55	80	114
Antillen	3	12	14
Suriname	4	8	11
Turkije	2	4	10
Marokko	2	5	5
Sudan	2	0	0
Irak	2	2	8
Iran	0	3	2
Overig	8	35	34
Totaal	78	149	198

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	2011	2012	2013
Cliënt meldt zich niet	0	3	0
Onvoldoende taalbeheersing	0	2	0
Niet aanwezig op afspraak	3	1	1
Onbehandelde verslaving	1	1	2
Onvoldoende motivatie	3	8	7
Wordt elders geholpen	3	1	2
Zaak voor bewindvoerder	0	1	0
Onvoldoende medewerking hulpverlening	0	1	1
Geen zaak voor ISOFA	0	3	3
Dakloosheid	2	0	0
Cliënt 'kan het zelf'	1	0	0
Totaal	13	21	16

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. Hierdoor kan de cliënt gebruik maken van het netwerk van ISOFA dat in de afgelopen jaren is opgebouwd.

Tabel 10: Doorverwijzingen

	2011	2012	2013
Belastingdienst		1	
Bewindvoerder	2	3	1
Financiële winkel	1	1	1
(Schuld)hulpverlening buiten Delft		2	4
GGZ		1	
Voedselbank Delft		1	
Interkerkelijk Sociaal Fonds			1
Huurcommissie		1	
Stadsdiakonaat			1
ZZP-specialist		1	
Mondriaan College, taalcursus			1
Totaal	3	11	9

*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 2006 - 2013 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

	<=2010	2011	2012	2013
Voorkomen huisuitzettingen	4	0	3	10
Voorkomen afsluitingen van energie	2	1	5	4
Voorkomen CVZ-boete	n.v.t.	2	4	1
Traject volledig uitgevoerd door ISOFA	4	3	5	20

## 5. Financiers en fondsenwerving

In 2012 is een aanvang gemaakt met het aanschrijven van potentiële financiers. In verband met de start van ISOFA is in eerste instantie geworven bij fondsen. Door ruimhartige bijdragen van Fonds 1818, het Skanfonds en het Oranje Fonds heeft ISOFA haar begroting in 2013 dekkend kunnen krijgen. Ook heeft de gemeente Delft een aanvraag voor subsidie gehonoreerd.

Hierbij wil het bestuur haar dank uitspreken naar de financiers!

# Fonds 1818





## 6. Bestuurlijke zaken en inrichting ISOFA

### *De stichting ISOFA*

Sinds 23 mei 2012 is de Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie (ISOFA) een feit. De samenstelling van het bestuur is weergegeven in tabel 12.

Tabel 12: Samenstelling bestuur ISOFA 2013

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 Sleeuwenhoek	23 mei 2012	2016
Lid / projectleider	Gerrit Kadijk	23 mei 2012	2015
Fondsenwerver	Ron Holling	27 november 2013	2016

### *Behandelde zaken bestuur 2013*

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

- Aanstelling tweede coördinator
- Relatie met landelijke organisatie Schuldhulpmaatje
  - Werkgroep netwerkversterking
  - Werkgroep educatie
- Werving van nieuwe vrijwilligers
- Voorbereiding jaarverslag
- Fondsenwerving
- Contacten met beleidsambtenaar en wethouder
- Deelname bestuurlijk en operationeel overleg ketenpartners

### *Bestuursvergaderingen*

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

### *Huisvesting*

In 2013 heeft ISOFA gebruik kunnen maken van de ruimte en diverse faciliteiten van de Centrale Hervormde Diaconie, 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.

Website [www.isofo.nl](http://www.isofo.nl)

In 2012 is het webadres [www.isofo.nl](http://www.isofo.nl) gelanceerd. Deze pagina is onderdeel van de website van het ISF. Voor nieuwe vrijwilligers is het gemakkelijk “kennis maken”. Ook wordt de “sociale kaart” actief onderhouden.

Externe contacten: Het bestuur en de vrijwilligers zijn in 2013 in direct overleg geweest met de volgende organisaties en organen:

#### *COMMISSIE HULP BIJ FINANCIËLE ADMINISTRATIE:*

In maart 2013 is deze commissie voor het eerst bijeen gekomen. De voorzitter en de coördinator bezochten deze vergaderingen. Deze commissie is opgericht na een klacht van onze kant in de gemeenteraad over het niet betrekken van vrijwilligersorganisaties in het georganiseerd overleg. De wethouder, de heer Stephan Brandligt heeft toen als reactie daarop besloten tot het instellen van een commissie, waarbinnen overleg en beleidsvorming kan plaatsvinden inzake het totale terrein van schuldhulpverlening. Onder regie van de gemeente vindt overleg plaats tussen professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties ten einde te komen tot een betere onderlinge afstemming en slagvaardiger beleid inzake schuldhulpverlening. In 2013 was het overleg verkennend van aard en de commissie is driemaal bijeen gekomen in de loop van het jaar.

Belangrijkste aandachtspunten naast het kennismaken met elkaar zijn: een verbeterde onderlinge afstemming van budgetbeheerders, een verbeterde registratie van gegevens omtrent cliënten en een regeling rond de noodzakelijkheidsverklaring (verklaring, waarin wordt aangegeven, dat iemand in aanmerking komt voor budgetbeheer).

#### *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. Het IDB is ook in 2013 doorgegaan met het organiseren van bijeenkomsten voor alle kerkelijk gelieerde hulpverleningsorganisaties. In 2013 zijn twee bijeenkomsten vermeldenswaard. In de eerste plaats was dat een bijeenkomst in januari over juridische zaken. Zowel het Instituut Sociale Raadslieden als een advocaat op persoonlijke titel bieden diensten aan voor cliënten en voor de organisaties zelf op basis van zeer lage tot geen kosten. In de bijeenkomst vond uitleg plaats over de inhoud van hun aanbod.

In de tweede plaats was dat een bijeenkomst in juni over de nieuwe WMO-wetgeving en de consequenties voor cliënten, organisaties en kerken. De bijeenkomst was informatief en stimulerend van karakter. Met name werden de kerken opgeroepen zich te bezinnen op komende veranderingen op het gebied van interne en externe hulpverlening/ mantelzorg. Er zal veel gaan veranderen op dat gebied na 2014.

### **PACT TEGEN ARMOEDE:**

Niet alleen door onze bestuursleden, maar ook door 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, Annemarel van Kempen en Edith von Berg. Hartelijk dank voor deze prettige samenwerking!

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

### **Beleidsvorming:**

In 2014 zijn de meeste doelen, die we ons als bestuur hadden gesteld, gehaald. Het gaat daarbij om de volgende doelstellingen:

a. Groei van bestand project naar tenminste 40 actieve PBB-ers. Dit doel is nagenoeg gehaald.

- Voor 2014 is hierbij het doel een verdere groei naar 50 actieve vrijwilligers. Met name de behoefte aan vrijwilligers voor het project Poen & Papier zal hierin gaan meetellen.

b. Uitbreiding van het aantal coördinatoren en hun gezamenlijke aanstellingsomvang naar 2 resp. 40 uur. Door lange onduidelijkheid inzake het project Poen & Papier was het niet verstandig al in de loop van 2013 daadwerkelijk een 2<sup>e</sup> coördinator te benoemen. Wel is er een tijdelijke uitbreiding geweest van het aantal werkuren van Inge Weijts, onze coördinator.

- Eind december 2013 is al een concrete advertentie geplaatst voor het aanstellen van een 2<sup>e</sup> coördinator. De verwachting is, dat begin maart 2014 de 2<sup>e</sup> coördinator daadwerkelijk aan de slag zal gaan. In eerste instantie voor 8 uur per week, naar verwachting uit te breiden in de loop van het jaar naar 16 uur per week

c. Benodigde financiën uit reguliere bronnen in plaats van uit gelden van landelijke fondsen.

In de eerste plaats heeft de gemeente Delft in 2013 voor het eerst fors bijgedragen in de exploitatiekosten. Van € 4000,- in 2012 is de bijdrage gestegen naar € 23.000,-. Door de gemeente Delft worden hierdoor de opleidingskosten voor de nieuwe en bestaande vrijwilligers gedekt. De bijdrage vanuit lokale ondernemers laat nog wel te wensen over en is fors achtergebleven bij het gestelde doel. Ondanks een aantal serieuze pogingen is het ons niet gelukt hen te motiveren te investeren in onze organisatie. Wel is een nieuw bestuurslid aangetrokken, de heer Holling, om speciaal op dit punt in 2014 een belangrijke stap voorwaarts te kunnen maken.

Blijvend is de ruimhartige steun van de kant van de Hervormde/ Gereformeerde kerk in de vorm van een gratis ter beschikking stellen van kantoor- en vergaderruimte. Hun bijdrage in natura vertegenwoordigt een behoorlijk bedrag in onze begroting.

- Het bestuur heeft nieuwe wegen aangegeven om de bijdrage in 2014 vanuit de lokale gemeenschap voor onze stichting te kunnen vergroten. Het nieuwe bestuurslid zal aan de hand van deze suggesties zijn energie inzetten om het gestelde doel te bereiken.

d. Ontwikkeling vast programma op gebied deskundigheidsbevordering vrijwilligers en opleiding nieuwe vrijwilligers.

In nauwe samenwerking met de landelijke organisatie SchuldHulpMaatje is een nieuwe opleidingsstructuur opgezet, waarin voor de nieuwe vrijwilligers nog steeds gewerkt wordt met een 3-daagse opleiding. Voor de bestaande vrijwilligers is naast een aantal thematische bijeenkomsten om deskundigheid te bevorderen nascholingstraject door middel van e-learning ontwikkeld en al in de praktijk getoetst. De heer Kadijk van ons bestuur heeft daarbij een belangrijke rol gespeeld.

e. Doorgang van het project na 2014. Het bestuur heeft besloten “er voor te gaan”, maar niet ten koste van alles. Mocht eind 2014 blijken, dat het project in de huidige opzet niet haalbaar is dan zullen we ons bijtijds beraden over de voortgang na 2014. Wellicht in een afgeslankte vorm.

Punten, waarop wij de haalbaarheid van voortzetting zullen beoordelen, zijn:

- beschikbare financiële middelen die nodig zijn om de doelstellingen te realiseren
- de kwaliteit van de samenwerking met de gemeente Delft
- de bereidheid van vrijwilligers om zich te laten scholen en inzetten als PBB-er.

f. Een nieuw doel voor 2014 is het volgende: het opzetten van vroegsignalerings-projecten voor burgers met schulden in Delftse wijken. Daartoe wordt in januari 2014 een pilot gestart in één wijk. Dit project staat bekend als: Poen & Papier.

## **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:

- o ISOFA is een stichting zonder winstoogmerk
- o De bestuurders van ISOFA ontvangen geen beloning voor hun werkzaamheden, slechts gemaakte kosten worden vergoed.
- o De stichting heeft een beleidsplan dat jaarlijks wordt geactualiseerd.
- o 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. Bezien wordt of de statuten (ontdaan van hun vertrouwelijk informatie aangaande bestuursleden) als zogenaamde “doorlopende tekst” eveneens aan de site gekoppeld kan worden.

## 8. *Personele zaken*

### *Coördinator:*

Inge Weijts heeft het gehele jaar voor 32 uur per week de functie van coördinator vervuld. Haar werkzaamheden bestaan uit:

- Het voeren van intakegesprekken met de cliënten
- Verwerking van aanmeldingen en cliëntenadministratie
- Het koppelen van cliënten aan vrijwilligers
- Coaching van vrijwilligers
- Organiseren en uitvoeren van intervisie- en informatieavonden
- Contacten met het werkveld onderhouden
- Organisatie en uitvoering van het tweewekelijkse Spreekuur Administratie

### *Vrijwilligers:*

Verder zijn in 2013 11 vrijwilligers ingestroomd en zijn 10 vrijwilligers vertrokken, meestal vanwege tijdgebrek of andere voorkeuren. Eind 2013 waren 33 vrijwilligers betrokken bij de hulpverlening, in tabel 13 zijn de leeftijdsopbouw en het geslacht van de vrijwilligers van ISOFA weergegeven.

Tabel 13: Leeftijd en geslacht ISOFA vrijwilligers per 31-12-2013

Leeftijd (jr)	Aantal vrijwilligers
21-30	4
31-40	3
41-50	6
51-60	10
61-70	9
>70	1
Totaal	33
Mannelijk	19
Vrouwelijk	14

### *Opleidingsbijeenkomsten voor vrijwilligers in 2013:*

Op de volgende data zijn bijeenkomsten gehouden:

Nieuwjaarsreceptie 18 januari,

Intervisie-bijeenkomsten 4 en 7 februari, 23 en 27 mei, 16 en 26 september

Informatiebijeenkomsten:

11 maart (Laaggeletterdheid en St. Urgente Noden),

17 juni (Wet Maatschappelijke Ondersteuning).

30 oktober (Budgetbeheer, ACEbeheer)

Pact tegen de Armoede: 17 januari, 14 maart, 16 mei, 4 juli, 19 september en 14 november

### *Opleidingen vrijwilligers:*

Tien nieuwe vrijwilligers hebben in 2013 de 3-daagse opleiding van de organisatie Schuldhulpmaatje gevolgd. De hercertificering van de overige vrijwilligers wordt in E-learning modules aangeboden. Via internet kan deze worden afgelegd. Aangezien deze modules pas in de laatste maanden van 2013 beschikbaar waren is nog geen zicht op de resultaten van de gehele groep.

## 9. Financieel verslag penningmeester

### Staat van baten en lasten 2013

ISOFA	2013 Begroting €	2013 Realisatie €	% gerealiseerd	2012 Realisatie €
Personeelskosten	46.500	44.210	95%	25.176
Stagaire	-	1.750		-
Vrijwilligerskosten	25.000	20.045	80%	13.114
Vrijwilligersvergoedingen	20.000	10.720	54%	7.968
Kantoor- en organisatiekosten	11.000	6.604	60%	5.978
Algemene kosten	2.000	1.661	83%	414
<b>Totaal kosten</b>	<b>104.500</b>	<b>84.991</b>		<b>52.650</b>
Bijdragen van fondsen	54.000	43.225	80%	43.900
Bijdragen van lokale overheid	12.000	23.000	192%	4.000
Bijdragen particulieren en bedrijven	21.500	-	0%	310
Bijdragen van vrijwilligers	12.000	10.100	84%	7.920
Overige bijdragen	-	-		689
Gift kerken gratis kantoorroimte	5.000	5.000	100%	5.000
Rente spaarrekening	-	266		78
<b>Totaal baten</b>	<b>104.500</b>	<b>81.591</b>		<b>61.897</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-3.400</b>		<b>9.247</b>

Het jaar 2013 is afgesloten met een negatief saldo van € 3.400,-. Dit negatieve saldo wordt grotendeels verklaard door de eindafrekening over 2012 met een aantal fondsen.

Fonds1818 en Skanfonds rekenen af per kalenderjaar, het Oranje Fonds per project. Voor Fonds1818 en Skanfonds is begin 2013 een eindafrekening gemaakt over 2012. Dat resulteerde in een terugbetaling van € 2.800,- aan Skanfonds en een bijbetaling van € 125,- van Fonds1818.

### *Personeelskosten:*

De werkdruk voor de coördinator was hoog in 2013. ISOFA er niet in geslaagd in 2013 een 2<sup>e</sup> coördinator aan te stellen. Besloten werd om de beloning van de coördinator voor 2013 te baseren op de werkelijk bestede uren van 32 uur per week, ten opzichte van de contractuele 24 uur. De werkdruk van de huidige coördinator zal in 2014 weer worden teruggebracht naar de gewenste 24 uur. Inmiddels wordt er actie ondernomen om een 2<sup>e</sup> coördinator te vinden.

In september 2013 is een stagiaire aangesteld voor 10 maanden. De stagiaire ontvangt een stagevergoeding.

### *Vrijwilligerskosten:*

In 2013 is de werving van nieuwe vrijwilligers weer voortvarend ter hand genomen. Er werden 11 nieuwe vrijwilligers geworven. De opleidingskosten daarvoor bedroegen ruim € 10.000,-, en zijn in lijn met de begroting. De kosten van bijscholing en hercertificering zijn ruim € 9.600,- en daarmee aanzienlijk lager dan begroot.

De door vrijwilligers gedeclareerde kosten bedragen € 10.720,-, en zijn sterk lager dan begroot omdat circa de helft van de vrijwilligers heeft afgezien van declareren.

### *Kantoor- en organisatiekosten en Algemene kosten:*

De kantoor- en organisatiekosten zijn sterk lager dan begroot. Dit betreft telefoonkosten, reiskosten, PR-kosten en kosten salarisbureau.

### *Inkomsten:*

In 2012 werd met succes een beroep gedaan op een aantal landelijke fondsen voor de financiering van de activiteiten voor 2012, 2013 en 2014. Evenals voor 2012 zegden Fonds 1818, Skanfonds en het Oranje Fonds voor 2013 in totaal € 54.000 toe. In 2013 werd 85% van de toezeggingen voor 2013 ontvangen.

Beroep op de lokale samenleving was niet succesvol in 2013. Het blijkt moeilijker dan verwacht om het lokale bedrijfsleven te overtuigen van hun verantwoordelijkheid en hun belang bij het werk van ISOFA. Daarnaast slaagden we er pas eind 2013 in de vacante bestuursfunctie van fondsenwerver in te vullen.

ISOFA is door de gemeente Delft gekwalificeerd als onmisbare ketenpartner. Voor 2013 is met succes een beroep gedaan op de gemeente Delft om de opleidingskosten voor hun rekening te nemen. De bijdrage van de gemeente bedroeg € 23.000, gelijk aan het begrote bedrag aan opleidingskosten. ISOFA is, met andere vrijwilligersorganisaties, in gesprek met de gemeente over een vrijwilligersconvenant, waarin vanuit ISOFA o.a. gestreefd wordt naar een substantiële structurele bijdrage van de gemeente zonder oormerking voor het werk van ISOFA.

De vrijwilligers zagen voor € 10.100 af van uitbetaling van de door hen gedeclareerde kosten. Per saldo werd er aan vrijwilligers een bedrag van € 620 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 medewerker en voor bestuurs- en vrijwilligersvergaderingen, werd door de diaconie van de Hervormde Gemeente niet in rekening gebracht. Dit is enerzijds als kosten verantwoord en anderzijds als gift.

## Balans per 31-12-2012

ISOFA	31-12-2012 €	31-12-2013 €
Betaalrekening	1.157	530
Spaarrekening	11.000	13.878
Vaste activa	676	451
Nog te ontvangen rente	78	266
<b>Totaal activa</b>	<b>12.911</b>	<b>15.125</b>
Eigen vermogen	-	9.247
Nog te betalen loonkosten	2.864	9.172
Nog te betalen kosten	100	105
Overig	700	-
Exploitatieresultaat	9.247	-3.400
<b>Totaal passiva</b>	<b>12.911</b>	<b>15.125</b>
Vrij beschikbare liquiditeit bedraagt per 31-12	8.571	5.397

Eind 2013 bedroeg de vrij beschikbare liquiditeit bijna € 5.400, voldoende om de eerste 2 maanden van 2013 aan de verplichtingen te kunnen voldoen. ISOFA streeft naar een evenwicht van inkomsten en uitgaven. Echter, een liquiditeitsoverschot voor circa 3 maanden is nodig om de continuïteit van de activiteiten te kunnen waarborgen. Het positieve saldo van 2012 is in 2013 deels ingezet.

In 2012 werd een bedrag van bijna € 700 geïnvesteerd in activa (laptop, beeldscherm, kantoormeubilair) die in een drietal jaren worden afgeschreven. In 2013 is een afschrijvingslast van 12 maanden verantwoord.

De nog te betalen loonkosten betreffen loonheffing december 2013 en het over de maanden juni t/m december 2013 nog verschuldigde vakantiegeld.

## Begroting 2014

ISOFA	2014 €
Personeelskosten	64.200
Vrijwilligerskosten	25.500
Vrijwilligersvergoedingen	15.000
Kantoor- en organisatiekosten	10.000
Algemene kosten	2.000
<b>Totaal kosten</b>	<b>116.700</b>
Bijdragen van fondsen	54.000
Bijdragen van lokale overheid	25.000
Bijdragen van particulieren en bedrijven	17.700
Bijdragen van vrijwilligers	15.000
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000
Rente spaarrekening	-
<b>Totaal baten</b>	<b>116.700</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>

Het aantal hulpvragen neemt toe. De aanstelling van een tweede betaalde coördinator is urgent. Werving daarvan is inmiddels gestart. Dat noodzaakt ook in 2014 nieuwe vrijwilligers aan te nemen en op te leiden.

De opleidingskosten voor nieuwe vrijwilligers zijn op hetzelfde niveau begroot als 2013. De bijscholingskosten zijn hoger begroot dan 2013 gezien de toename van het aantal vrijwilligers.

Voor 2014 hebben de landelijke fondsen (Fonds 1818, Skanfonds en Oranje Fonds) bijdragen toegezegd voor in totaal € 54.000.

Met de gemeente Delft zal verder worden gesproken over een structurele jaarlijkse bijdrage aan de totale begroting van ISOFA.

In 2014 moet ISOFA een brug slaan naar de lokale samenleving om meerjarig bij te dragen aan het werk van ISOFA. De opgenomen bedragen zijn ambitieus, echter het doel is om na 2014 de activiteiten van ISOFA volledig te kunnen bekostigen vanuit bijdragen van lokale overheid en samenleving.

## 10. Praktijkverhalen

Ook in dit jaarverslag zijn twee Delftse praktijkverhalen opgenomen. Gelukkig zijn er mensen die daadwerkelijk in rustig financieel vaarwater terecht komen. Die geanonimiseerde verhalen delen we graag met u omdat het DE reden is om dit werk voort te zetten. Echter lang niet alle hulpverleningstrajecten eindigen met een 'happy end', in hoofdstuk 4 is hier al over gerapporteerd. Ondanks een toegestoken hand lukt het sommige mensen niet 'financieel op de goede koers te komen'. Meestal wijken de inzichten van de cliënt en ISOFA dan te veel af. Toch wil ISOFA zeker klaar staan voor deze mensen omdat zij een kans verdienen. Dat kan betekenen dat hulp in eerste instantie niet mogelijk is maar, na gewijzigde inzichten van de cliënt, op termijn wellicht wel. Verder zijn deze verhalen van groot belang voor de beleidsvorming van ISOFA. Het stellen van grenzen aan hulpverlening is haast wekelijks aan de orde.

Soms maken vrijwilligers enerverende dingen mee...

### Mevrouw van Westen:

Voordat ik naar mijn eerste cliënt ging, werd er al gezegd dat de meeste trajecten die starten uiteindelijk weer stoppen, omdat mensen er nog niet klaar voor zijn. Toch ging ik vol goede moed naar mevrouw van Westen in februari 2013. En wat bleek al snel: deze mevrouw was erg bereid om uit haar schuldensituatie te komen en na drie jaar met een schone lei te beginnen. We deden alles heel rustig aan en stap voor stap omdat mevrouw ook psychische problemen had en daardoor snel vol in haar hoofd zat. Elke keer als ik langskwam had zij de papieren geregeld die wij de keer daarvoor hadden afgesproken om te verzamelen. Op de weg waren wel enkele obstakels, waardoor wij ook bij het Instituut Sociaal Raadslieden kwamen, maar ook dat werd weer opgelost. Blij waren wij dan ook dat wij in mei met een compleet gevulde map naar de Financiële Winkel konden gaan en haar map in behandeling werd genomen, zodat er gestart kon worden met een traject. Eind goed al goed zou je denken, maar niets is minder waar. Mevrouw had gedurende de periode dat ik haar begeleidde al last van een hand die niets meer deed en opeens begon haar andere hand ook. Na onderzoeken werd er geconstateerd dat zij lijdt aan een spierziekte. Met als gevolg dat mevrouw naar een verzorgingshuis moest. Het schuldsaneringstraject zal zij dus nooit af kunnen maken, aangezien zij niet lang genoeg meer te leven heeft. Het voelt niet eerlijk, want juist deze mevrouw was zo gemotiveerd om uit haar schulden te komen. Of zij het schuldsaneringstraject had volgehouden, zullen wij dus nooit weten, maar grote kans dat dit wel gelukt zou zijn!

Cynthia Simonis-Boone.

## Willem en Karel:

Pas 25 jaar oud was hij, toen hij begin 2013 werd aangemeld bij ISOFA.

Toch had Willem al een behoorlijk pakket aan schulden liggen. Hij dacht zelf zo rond de €12.500,- uit te komen. Gelukkig was er ook een lichtpuntje: hij was net begonnen met zijn nieuwe baan. En dan had hij een leuk inkomen.

De stapels post die hij in voorgaande maanden ongeopend had gelaten, was hij al gaan sorteren. Lastig vond hij dat wel, en een administratie maken en bijhouden had hij nog nooit gedaan. Daar wilde hij graag hulp bij.

Vrijwilliger Karel ging vol goede moed aan de slag. Er stond ook een budgetbeheerder in de startblokken om te ondersteunen met het betalen van de vaste lasten. Gezamenlijk werden alle papieren in een ordner gesorteerd. Er kwam steeds meer inzicht en overzicht.

Begin mei kreeg Karel echter geen contact meer met Willem. Karel zou nog een schuldenoverzicht samenstellen, maar kon geen afspraak meer maken om deze samen te bekijken en af te sluiten.

De budgetbeheerder werd hiervan op de hoogte gesteld. Het leek geen probleem, omdat de urgente zaken waren afgehandeld en de administratie op orde. Maar na 3 maanden hulp van Karel, bleek dat Willem geen afspraak bij de budgetbeheerder had gemaakt, waardoor het beheer nooit was opgestart. Ook de gemeente had niets meer van hem gehoord.

Karel probeerde nogmaals om Willem telefonisch te bereiken. Toen dit bleef mislukken ging hij aan huis langs: Willem was uit zijn huis gezet! Niemand begreep hoe dit heeft kunnen gebeuren, en niemand wist waar Willem was. Karel zette alles op alles om Willem terug te vinden. Na twee weken was dat gelukt: Willem verbleef bij zijn moeder, elders in de stad.

Opnieuw gingen Willem en Karel samen aan de slag om alles op een rijtje te krijgen. Echter, na twee maanden was Willem wederom onvindbaar, reageerde niet meer op telefoon of mail.

Ondanks het detectivewerk van Karel en zijn grote inzet, bleek het niet mogelijk om Willem te helpen.

Inge Weijts.

## **11. Overige zaken**

Klachten:

In 2013 zijn geen klachten van cliënten ontvangen.

Stageproject:

In september 2013 is Marjolein Kok - van de Steege, derdejaars student op de Haagse Hogeschool, aan een stage van 10 maanden bij ISOFA begonnen. Naast het reguliere werk werkt Marjolein aan een klanttevredenheidsonderzoek. Zij benadert primair mensen die hun hulpverleningstraject voortijdig hebben beëindigd maar ook hulpvragers die hun traject hebben afgerond. In algemene zin valt op dat hulpvragers veelvuldig afhaken. De achterliggende redenen hiervan zijn tot op heden niet bekend. Het onderzoek geeft daar hopelijk meer informatie over. In juni 2014 wordt het onderzoek afgerond.

## Lijst van afkortingen

ANBI	Algemeen Nut Beogende Instelling
AOW	Algemene Ouderdomswet
BWD	(stichting) Breed Welzijn Delft
CJIB	Centraal Justitieel Incasso Bureau
CVZ	College voor Zorgverzekeringen
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
EG	Europese Gemeenschap
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
IDB	Interkerkelijk Diaconaal Beraad
IND	Immigratie en Naturalisatie Dienst
ISF	Interkerkelijk Sociaal Fonds
ISOFA	Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie
ISR	Instituut Sociaal Raadsliden
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
WIZ	Werk, Inkomen, Zorg (afdeling v/d Gemeente Delft)
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: [shm@isfdelft.nl](mailto:shm@isfdelft.nl)  
Internet: [www.isoфа.nl](http://www.isoфа.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.