

*Interkerkelijke Stichting voor
Ondersteuning bij Financiën en
Administratie*

ISOFA-Delft

Jaarverslag **2014**



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.

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 viertal 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.isofo.nl en www.isfdelft.nl.

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

De financiële middelen van ISOFA zijn 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 haar activiteiten; bestuursbeleid 2014 en 2015
3. Nieuw in Delft, het preventiespreekuur Poen & Papier
4. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?
5. Financiers, partners en fondsenwerving

Fonds 1818

Oranje Fonds
voor sociale initiatieven

**SchuldHulp
Maatje**

Gemeente Delft

skanfonds
geeft mensen
de kans

woonbron

6. Bestuurlijke zaken en inrichting ISOFA
7. ANBI Status
8. Personele zaken
9. Financieel verslag
10. Praktijkverhalen
11. Onderzoek naar kwaliteit hulpverlening ISOFA

Lijst van afkortingen

1. Voorwoord van de voorzitter

“Wat de toekomst brengen moge“ is een lied, dat in veel kerken regelmatig wordt gezongen. Vaak ook bij begrafenissen en crematies. Het is een geliefd lied, omdat het de somberheid over het heden in contact brengt met een gelovige en hoopvolle blik op de toekomst. Het spreekt ook van overgave, omdat je die toekomst allerminst zelf in de hand hebt.

Begin 2015 is de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Jeugdwet en de Participatiewet tot uitvoering gekomen met alle onzekerheden van dien. Er zijn in deze nieuwe werkelijkheid een aantal zekerheden: er komt een grotere verantwoordelijkheid te liggen bij de Gemeente Delft. En als voorzitter van het bestuur wil ik met nadruk stellen, dat ik inmiddels vertrouwen heb in de serieuze aanpak door de beleidsmakers van de gemeente. Ook in kranten wordt de gemeente Delft vaak als voorbeeld gesteld voor andere gemeenten in Nederland. Dat komt ook, omdat er bijtijds is ingezien, dat je de nieuwe aanpak samen moet doen, professionals en vrijwilligers samen! Daarin schuilt een grote kracht. Maar even zeker is het feit, dat er gewoon minder geld beschikbaar is en dat de Gemeente zal moeten woekeren met het beschikbare kapitaal. De tegenvallers rond de spoortunnel en de Harnaschpolder hebben nog eens een extra tekort toegevoegd aan de toch al beperkte middelen vanuit de landelijke overheid. Dat valt dus niet mee! Ook is het zeker, dat we bij de ontwikkeling van dit nieuwe beleid steken zullen laten vallen. Waar gehakt wordt, vallen immers spaanders! Triest is het om te weten, dat dan kansarme en kwetsbare burgers daarvan het slachtoffer zullen zijn. Van groot belang is het om die “spaanders“ zo snel mogelijk in het oog te krijgen en te voorkomen, dat ze uitgroeien tot balken in de ogen van de slachtoffers en in die van de beleidsmakers.

Binnen ISOFA hebben we twee soorten kapitaal: ons beschikbare financiële budget, waaruit we de salarissen van de coördinatoren en de trainingen van de vrijwilligers betalen. Maar veel belangrijker is nog het menselijk kapitaal: onze vrijwilligers zelf. Het komend jaar zullen we veel aandacht gaan geven aan het werven van veel nieuwe vrijwilligers. Zonder enige twijfel komt er meer werk op ons af en het afgelopen jaar heeft al laten zien, dat we de vraag soms niet aan kunnen. Juist de inzet van vrijwilligers kan op lokaal niveau het verschil maken tussen een goede en een matige tot slechte ontwikkeling van het nieuwe beleid. Vrijwilligers kosten relatief weinig en brengen door de grote beschikbaarheid aan tijd relatief veel op. We prijzen ons gelukkig met een wethouder, die dat goed in de gaten heeft en in het afgelopen jaar veelvuldig blijk heeft gegeven van inzicht in het belang van vrijwilligers en ons werk meer dan gemiddeld steunt. Ook in de vorm van financiële steun van de kant van de Gemeente komen we niets tekort!

Misschien is de toekomst niet zo somber als menigeen vreest. Door de handen ineen te slaan, samen met onze vrijwilligers en Gods steun kan 2015 toch nog een goed jaar worden ondanks alle sombere voorspellingen.

Co van der Maas, voorzitter bestuur

2. ISOFA en haar activiteiten; bestuursbeleid 2014/2015

De activiteiten van ISOFA breiden zich de laatste jaren gestaag uit. Op 31 december 2014 zijn vrijwilligers 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. Poen & Papier (2014)

BESTUURSBELEID 2014 EN 2015

Vrijwilligers en coördinatoren:

Het aantal vrijwilligers is in 2014 licht gegroeid. Van 33 naar 37. Vrijwilligers zijn ons belangrijkste “bedrijfskapitaal”. Hoewel het beroep, dat op de vrijwilligers in 2014 werd gedaan, voortdurend groeiend was in omvang, is bij het bestuur toch niet de intentie het aantal te laten groeien tot een zeer grote omvang. We denken aan een groei tot maximaal 50. Reden voor deze beperking is de beheersbaarheid van onze organisatie. Een groeiende organisatie vraagt om een meer dan evenredige groei in management. Daar het werk betaald wordt uit geld, dat door fondsen, giften en een forse bijdrage van de Gemeente Delft bijeen wordt gebracht, zal bij toenemende aantallen vrijwilligers ook de benodigde hoeveelheid geld fors toenemen. Wij kiezen niet voor zo’n sterke groei, maar bouwen liever een stabiele organisatie op, die in staat is hoogwaardig kwalitatief werk te leveren.

Vanaf maart 2014 is het aantal coördinatoren uitgebreid van één naar twee. De totale omvang is personeel is daardoor op totaal 0,8 fte gekomen. Dat was ook beleidsmatig voorzien. Onze organisatie wordt daardoor minder kwetsbaar voor uitval van personeel, maar ook was de werkdruk op de oorspronkelijke coördinator onaanvaardbaar hoog geworden. Deze situatie willen wij in 2015 continueren.

Financiën:

Onze voornaamste inkomstenbronnen zijn fondsen en de Gemeente Delft. Beleidsvoornemen vanaf het allereerste begin van onze stichting was om per 2015 volledig onafhankelijk te willen zijn van landelijke fondsen. Vanaf 2015 zouden plaatselijke en regionale fondsen en daarnaast ondernemers uit Delft de taak van de landelijke fondsen moeten overnemen. We doen immers werk voor de inwoners van Delft en stellen daardoor mensen in Delft in staat om in Delft inkopen te doen en hun rekeningen te betalen. Dit beleidsvoornemen is onvolledig gerealiseerd.

Weliswaar heeft een lokaal fonds ons voor twee jaar een substantiële bijdrage toegezegd, maar de bijdrage van de kant van ondernemers komt niet in de buurt van het beoogde doel.

Omdat de Gemeente Delft een garantie heeft afgegeven - waarvoor we de Gemeente zeer erkentelijk zijn - is er geen noodzaak geweest om op personeel in te krimpen en

daardoor onze activiteiten drastisch te moeten beperken. We gaan echter in 2015 onvermoeid en intensief verder om te proberen de lokale financiële bijdragen te vergroten. We achten het een ongewenste situatie om voor meer dan 50% van de inkomsten afhankelijk te moeten zijn van de Gemeente Delft, omdat we voor diezelfde Gemeente onze werkzaamheden uitvoeren. We willen een onafhankelijke stichting blijven. Dit is een principiële keuze! De huidige samenwerking met de Gemeente Delft is gelukkig zeer plezierig.

Het fonds 1818 heeft als regionaal fonds in het verleden al aangegeven ons te willen blijven steunen en hun bijdrage is niet alleen zeer welkom, maar past ook in het beleid van het bestuur op het gebied van fondswerving.

Blijvend is ook de ruimhartige steun van de kant van de Protestantse Gemeente Delft in de vorm van een gratis ter beschikking stellen van kantoor- en vergaderruimte. Hun bijdrage in natura vertegenwoordigt een behoorlijk bedrag in onze begroting.

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. Op dit moment bestaat de vereniging uit ongeveer 60 leden. Daarnaast zijn ook de betrokken landelijke kerken lid van de vereniging.

Naast het uitwisselen van expertise is ook de training van de vrijwilligers een belangrijke reden voor ons om lid te zijn van deze vereniging. De training en nascholing zijn professioneel opgezet en omvatten - naast een driedaagse startcursus - een jaarlijks terugkerend trainingstraject in de vorm van e-learning. Daarnaast wordt op lokaal niveau training gegeven aan de vrijwilligers in de vorm van intervisie-bijeenkomsten en voorlichtingsbijeenkomsten. In 2015 zullen wij deze vormen van deskundigheidsbevordering continueren.

Poen & Papier:

De in 2014 opgezette pilot op het gebied van vroegsignalering heeft een stimulerende rapportage opgeleverd. Deze rapportage is een uittreksel van een grotere rapportage van de landelijke pilot op totaal 5 locaties in Nederland. Deze landelijke pilot vond plaats in samenwerking met en werd bekostigd door het Ministerie van Sociale Zaken. De resultaten van de pilot zijn van dien aard, dat het bestuur besloten heeft dit project te annexeren als een vast aanbod in het werk van onze stichting. In 2015 hopen we dit uit te bouwen tot een volwaardig en zelfstandig aanbod aan de inwoners van Delft.

De daarvoor benodigde extra financiën verwachten we te verkrijgen uit een bijdrage van twee landelijke fondsen en een bijdrage van de Gemeente Delft.

3. Nieuw in Delft, het preventiespreekuur Poen & Papier

Sinds een aantal jaren groeit bij de landelijke overheid het besef dat preventie minstens zo hard nodig is als schuldhulpverlening. Dit wordt mede ingegeven door de gestaag groeiende schulden- en armoedeproblematiek. De eerste preventieprojecten zijn inmiddels in Almere, Amsterdam en Tilburg uitgevoerd en gepubliceerd¹. Ook in Delft is het onderwerp 'preventie' door ISOFA opgepakt in een nieuw preventieproject onder de naam 'Poen & Papier'. Het Oranje Fonds, de ondernemersvereniging Buitenhof en woningcorporatie Woonbron hebben het project (financieel) mogelijk gemaakt, waarvoor hartelijk dank! Dit project was ook onderdeel van een preventieproject van de landelijke vereniging SchuldHulpMaatje dat in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is uitgevoerd; Vijf soortgelijke projecten zijn in Apeldoorn, Delft, Hellendoorn, Lelystad en Oss uitgevoerd. Hierdoor werd het mogelijk het lokale project met een Google adwords campagne te faciliteren. Ook heeft dit landelijke project een literatuurstudie met de titel 'Verborgen leed'² opgeleverd die een overzicht geeft van de actuele financiële situatie van Nederlandse huishoudens. Ook wordt in deze studie de geschiedenis en recente ontwikkelingen van de Nederlandse schuldhulpverlening en schuldpreventie gepubliceerd.

Het (inloop)spreekuur Poen & Papier wordt sinds maart 2014 gehouden in een wijkpost van Woonbron in de Gillisbuurt aan de Chopinlaan 20 in Delft. Iedere maandagavond van 19.30 - 21.30 uur kunnen mensen hun vragen over post, financiën en administratie stellen. Zij worden geholpen door vrijwilligers die ter plekke aangestuurd en begeleid worden door een coördinator. Eén van de doelstellingen in dit project was zicht te krijgen op de toeleiding van hulpvragers. Hoe en wanneer besluiten hulpvragers zich te melden? Op diverse manieren zijn mensen in deze locaties op de hoogte gebracht van het project. Het meest innovatieve betreft de toepassing van Google Adwords campagnes. Als mensen bijvoorbeeld bepaalde zoektermen in Google op een computer in Delft intikken krijgen zij een advertentie van het project Poen & Papier te zien, zie www.uitdeschulden.nu/delft. De resultaten van deze preventieprojecten zijn uitgebreid beschreven in twee rapporten^{3 4} en in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag.

Uit de literatuurstudie² blijkt dat 50% van de huishoudens gebaat is bij meer financiële reserves. In Delft zijn dat ongeveer 27.000 huishoudens. Deze groep mensen zou goed geholpen kunnen worden op een preventiespreekuur. Ook blijkt uit de studie dat ongeveer 6% van de huishoudens problematische schulden heeft, in Delft zijn dat 3.500 huishoudens. Uit de resultaten van tabel 1 lijkt het dat een groot

¹ Zie <http://businesscases.effectieveschuldhulp.nl/>

² SchuldHulpMaatje; Literatuurstudie 'Verborgen leed', Kadijk, januari 2015.

³ SchuldHulpMaatje; Schuldpreventie en vroegsignalering in woonwijken, Kadijk & Rijdsdijk, dec. 2014

⁴ ISOFA; Poen & Papier in Delft, Kadijk, januari 2015

gedeelte van deze groep zich in de afgelopen drie jaar al heeft gemeld bij de Financiële Winkel.

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

Tabel 1: Schuldhulpverlening in Delft

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

*Eerste zes maanden

4. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?

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

Tabel 2: Specifieke cijfers activiteiten, cliënten en vrijwilligers ISOFA

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------------------|------|------|------|------|
| Actieve vrijwilligers | 33 | 28 | 36 | 35 |
| Workshops administratie FiWi | 21 | 25 | 25 | 24 |
| Vrijwilligers workshops | 64 | 111 | 114 | 126 |
| Cliënten workshops** | 168 | 200 | 220 | 159 |
| Aanmeldingen cliënten PBB | 78 | 149 | 198 | 187 |
| Intakefase per 31/12/2014 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Afwijzingen voor intake | 6 | 8 | 12 | 8 |
| Intrekkingen door cliënt | 10 | 31 | 57 | 49 |
| Intrekkingen door aanmelder | - | 3 | 3 | 3 |
| Intakegesprekken gepland | 67 | 108 | 126 | 131 |
| Intakegesprekken gerealiseerd | 65 | 110 | 125 | 118 |
| Afwijzingen na intake | 7 | 12 | 6 | 14 |
| Doorverwijzingen | 3 | 12 | 10 | 15 |
| Koppeling cliënt - vrijwilliger | 52 | 71 | 74 | 68 |
| Spreekuren Administratie* | - | 5 | 26 | 24 |
| Aantal cliënten | - | 13* | 58 | 43 |
| Aantal gemaakte afspraken | - | 27* | 197 | 150 |
| Aantal gerealiseerde afspraken | - | 15* | 140 | 108 |
| Voltooid trajecten | 27 | 57 | 48 | 35 |
| Lopende trajecten per 31/12/14 | 3 | 3 | 8 | 31 |

*Activiteit gestart op 31 oktober 2012

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

Toelichting tabel 2 voor de jaren 2011 - 2014:

In dit jaarverslag zijn in tabel 2 aangepaste cijfers voor 2011 tot en met 2013 gerapporteerd (in vergelijking met het jaarverslag van 2013) alsook de cijfers voor 2014. Een aantal trajecten loopt immers over de jaargrens heen en kan pas later definitief worden beoordeeld. Door de aanmeldingen, die in een zeker kalenderjaar zijn gestart, jaarlijks te rapporteren, kan goed zicht worden verkregen op het resultaat van de hulpverlening van het desbetreffende jaar.

Toelichting tabel 2 voor 2014:

Ongeveer 63% 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 40% 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 ongeveer 5% van de aangemelde cliënten naar andere instanties verwezen.

Aanmeldingen:

Niet alle 187 aanvragen resulteren dus in daadwerkelijke hulpverlening. Vier aanvragen bevinden zich eind 2014 nog in de intakefase. Bij 90 aanvragen is er geen sprake van hulpverlening vanwege een afwijzing (23), een intrekking van de aanvraag (52) of een doorverwijzing (15). De redenen hiervoor zijn hierna vermeld.

- Een achttal cliënten is voor het intakegesprek afgewezen. De redenen hiervoor zijn: valse aanmelding (1), onvoldoende beheersing Nederlandse taal (1), niet aanwezig op geplande afspraak (1), onvoldoende medewerking (2) en geen zaak voor ISOFA (3). 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.

- Veertien cliënten zijn na het intakegesprek afgewezen, de redenen hiervoor zijn: Onvoldoende gemotiveerd (2), verslavingsproblematiek (5), hulpverlening is niet mogelijk vanwege zware problemen of fraudeschuld (3), taalproblemen (1), verstrekken van onjuiste informatie (1), niet meer nodig (1), het ontbreken van een geldige verblijfsstatus (1).

- Negenenveertig cliënten hebben hun aanvraag ingetrokken, de redenen hiervoor zijn: Bij nader inzien meent cliënt geen hulp nodig te hebben (6), andere instantie voert werk uit (1), cliënt reageert niet meer (33), twijfelt nog over doorzetten hulpvraag (3), thuissituatie te instabiel (1), wil geen inzage geven in bankafschriften (1), onbekend (4) 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. In 2014 waren dit er 29. Twee her-aanmeldingen waren 31 december nog in de aanmeldfase. Van de overige 27, hebben slechts 10 personen daadwerkelijk een start gemaakt met een tweede traject. Twee van die trajecten zijn geslaagd, vier lopen er nog.

Zes opnieuw gestarte trajecten zijn voortijdig beëindigd. In drie gevallen kwam men niet opdagen op de afspraken. Eén persoon werkte onvoldoende mee en in twee gevallen was sprake van een crisissituatie, waardoor verdere hulp niet mogelijk was.

De overige 17 personen zijn niet tot een traject gekomen. De reden hiervan loopt uiteen van een onbehandelde drugsverslaving (4), intrekking van de hulpvraag door cliënt (1) of aanmelder (1). Verder is één persoon doorverwezen naar het inloopspreekuur, bleken 2 personen het uiteindelijk zelf te redden en had 1 persoon een groot taalprobleem. Echter, een groot aantal van hen (5) heeft geen contact opgenomen om een afspraak te maken.

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

In tabel 3: Het geslacht van de cliënten.

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

In tabel 5: De burgerlijke staat van cliënten.

In tabel 6: De leeftijd van cliënten.

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

In tabel 8: Het land van herkomst van cliënten.

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

In tabel 10: De doorverwijzingen naar andere instanties.

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

Tabel 3: Geslacht cliënten

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------------|---------|---------|----------|----------|
| Vrouwelijk/Mannelijk | 34 / 44 | 86 / 63 | 95 / 103 | 108 / 79 |

Tabel 4: Aanmeldingen cliënten

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------|------|------|------|------|
| Financiële Winkel | 48 | 96 | 125 | 93 |
| Vriend/kennis/familie | 2 | 1 | 7 | 2 |
| Maatschappelijke organisatie | 14 | 27 | 37 | 62 |
| ISF/Kerk/SHM/Internet | 14 | 25 | 29 | 30 |
| Totaal | 78 | 149 | 198 | 187 |

Het aantal aanmeldingen vanuit maatschappelijke organisaties is toegenomen. Onder deze organisaties wordt verstaan: AMK (1), budgetbeheerders (16), Careyn (4), CJK

(5), DIVA/Startpunt (4), DOEL (2), gemeente Delft (6 - geen FinWin), GGZ (2), JIP (1), Kwadraad (16), Limor (1), MEE (4), Meldpunt Bezorgd/Sociaal Team (3), Perspektief (1), Voedselbank Delft (1), Woningbouwverenigingen (2), Visio (1) en Werkse! (3). Vanuit het ISF kwamen dit jaar opmerkelijk weinig aanmeldingen, slechts 3.

Tabel 5: Burgerlijke staat cliënten

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------------|--------|---------|---------|---------|
| Gehuwd / Samenwonend | 14 / 1 | 15 / 13 | 31 / 14 | 31 / 17 |
| Gescheiden | 14 | 26 | 36 | 41 |
| Ongehuwd | 42 | 81 | 112 | 84 |
| Weduw(e)naar | 2 | 5 | 2 | 8 |
| Onbekend | 5 | 9 | 2 | 6 |
| Totaal | 78 | 149 | 198 | 187 |

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 | 2014 |
|----------|------|------|------|------|
| 0-17 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 18-20 | 2 | 3 | 5 | 0 |
| 21-29 | 16 | 22 | 34 | 44 |
| 30-39 | 10 | 48 | 47 | 35 |
| 40-54 | 32 | 41 | 67 | 58 |
| 55-64 | 14 | 21 | 31 | 33 |
| 65-79 | 2 | 5 | 8 | 6 |
| 80-100 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| Onbekend | 2 | 7 | 4 | 10 |
| Totaal | 78 | 149 | 198 | 187 |

Tabel 7: Verdeling cliënten over wijken

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------|------|------|------|------|
| 2611-Binnenstad | 3 | 7 | 8 | 6 |
| 2612-Vrijenban | 7 | 10 | 21 | 25 |
| 2613-Hof van Delft | 8 | 21 | 13 | 20 |
| 2614-Voordijkshoorn | 6 | 13 | 21 | 17 |
| 2622-Tanthof West | 7 | 13 | 14 | 13 |
| 2623-Tanthof Oost | 11 | 6 | 18 | 7 |
| 2624-Voorhof | 12 | 19 | 26 | 39 |
| 2625-Buitenhof | 10 | 31 | 49 | 37 |
| 2627-Schieweg | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 2628-Wippolder | 10 | 24 | 18 | 12 |
| Onbekend | 1 | 3 | 3 | 8 |
| Overig | 3 | 2 | 6 | 1 |
| Totaal | 78 | 149 | 198 | 187 |

Tabel 8: Land van herkomst cliënten

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------|------|------|------|------|
| Nederland | 55 | 80 | 114 | 101 |
| Antillen | 3 | 12 | 14 | 17 |
| Suriname | 4 | 8 | 11 | 6 |
| Turkije | 2 | 4 | 10 | 13 |
| Marokko | 2 | 5 | 5 | 14 |
| Sudan | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Irak | 2 | 2 | 8 | 9 |
| Iran | 0 | 3 | 2 | 1 |
| Zuid-Amerika | | | | 5 |
| Centraal Azië | | | | 1 |
| Azië | | | | 2 |
| Midden Oosten | | | | 1 |
| Europa - overig | | | | 5 |
| Afrika - overig | | | | 7 |
| Overig | 8 | 35 | 34 | 4 |
| Totaal | 78 | 149 | 198 | 187 |

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 | 2014 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|
| Cliënt meldt zich niet | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Onvoldoende taalbeheersing | 0 | 2 | 0 | 1 |
| Niet aanwezig op afspraak | 3 | 1 | 1 | 2 |
| Onbehandelde verslaving | 1 | 1 | 2 | 5 |
| Onvoldoende motivatie | 3 | 8 | 7 | 3 |
| Wordt elders geholpen | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Zaak voor bewindvoerder | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Onvoldoende medewerking hulpverlening | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Geen zaak voor ISOFA | 0 | 3 | 3 | 3 |
| Dakloosheid | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Cliënt 'kan het zelf' | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Geen geldige verblijfsstatus | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Totaal | 13 | 21 | 16 | 18 |

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 | 2014 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| Belastingdienst | | 1 | | |
| Bewindvoerder | 2 | 3 | 1 | 1 |
| Budgetbeheer | | | | 1 |
| Diaconie | | | | 1 |
| Financiële winkel | 1 | 1 | 1 | 4 |
| (Schuld)hulpverlening buiten Delft | | 2 | 4 | 1 |
| GGZ | | 1 | | |
| Voedselbank Delft | | 1 | | |
| Interkerkelijk Sociaal Fonds | | | 1 | |
| Huurcommissie | | 1 | | |
| Maatschappelijk werk | | | | 1 |
| Stadsdiakonaat | | | 1 | |
| ZZP-specialist | | 1 | | |
| Mondriaan College, taalcursus | | | 1 | |
| Sociaal Raadslieden | | | | 1 |
| Poen & Papier | | | | 3 |
| Verslavingszorg | | | | 2 |
| Totaal | 3 | 11 | 9 | 15 |

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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|------|------|------|------|
| Voorkomen huisuitzettingen | 0 | 3 | 10 | 12 |
| Voorkomen afsluitingen van energie | 1 | 5 | 4 | 5 |
| Voorkomen CVZ-boete | 2 | 4 | 1 | 1 |
| Traject volledig uitgevoerd door ISOFA | 3 | 5 | 20 | 17 |

Preventiesprekuren Poen & Papier

Dit preventieproject Poen & Papier is in maart 2014 feitelijk van start gegaan. De belangrijkste doelstelling van het project is: Ondersteuning en advies bieden aan mensen bij het beheer van hun financiën ter voorkoming van problematische schuldsituaties en het creëren van voldoende financiële reserves. In 2014 zijn op maandagavonden 38 spreekuren gehouden. Het project is bij veel andere hulpverleners bekend gemaakt. Verder zijn folders in de Gillisbuurt verspreid en het project is mondeling toegelicht. Van mei t/m december was ook een Google Adwords campagne online. Aangezien in dit project andere zaken van belang zijn dan in de andere projecten van ISOFA is er voor gescheiden weergave van resultaten gekozen.

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

In tabel 12: Herkomst cliënten naar woonwijk.

In tabel 13: Wijze van toeleiding naar het spreekuur.

In tabel 14: Eigenschappen aanmeldingen en trajecten.

In tabel 15: Aantal bezoeken per cliënt.

In tabel 16: Problematieken cliënten.

Tabel 12: Herkomst cliënten naar woonwijk 2014

| Wijk | Aantal | Percentage [%] |
|-----------------------|--------|----------------|
| 2611 - Binnenstad | 0 | 0 |
| 2612 - Vrijenban | 2 | 3 |
| 2613 - Hof van Delft | 2 | 3 |
| 2614 - Voordijkshoorn | 1 | 2 |
| 2622 - Tanthof West | 9 | 14 |
| 2623 - Tanthof Oost | 2 | 3 |
| 2624 - Voorhof | 10 | 15 |
| 2625 - Buitenhof | 18 | 28 |
| 2627 - Schieweg | 0 | 0 |
| 2628 - Wippolder | 1 | 2 |
| Dakloos | 1 | 2 |
| Overig | 4 | 6 |
| Onbekend | 15 | 22 |
| Totaal | 65 | 100 |

Tabel 13: Wijze van toeleiding naar het spreekuur 2014

| Toeleiding via | Aantal | Percentage [%] |
|-------------------------|--------|----------------|
| Google Adwords campagne | 29 | 45 |
| Andere hulpverleners | 19 | 29 |
| Woningcorporatie | 2 | 3 |
| Folders | 8 | 12 |
| Overig | 7 | 11 |
| Totaal | 65 | 100 |

Tabel 14: Eigenschappen aanmeldingen en trajecten 2014

| | Aantal | Percentage [%] |
|--|--------|----------------|
| Aanmeldingen | 65 | 100 |
| Hulptrajecten | 52 | 80 |
| Afspraken | 128 | 100 |
| Ziekmeldingen | 7 | 5 |
| 'Niet verschenen' | 30 | 23 |
| Gesprekken | 91 | 72 |
| Eénmalig gesprek | 33 | 63 |
| Gemiddeld aantal bezoeken per hulpvrager | 1,8 | |
| Doorverwijzingen | 27 | 42 |
| | | |
| Preventieve trajecten | 33 | 63 |
| Curatieve trajecten | 19 | 37 |

Tabel 15: Aantal bezoeken per cliënt 2014

| Aantal bezoeken | Aantal hulpvragers | Percentage [%] |
|-----------------|--------------------|----------------|
| 0 | 13 | 20 |
| 1 | 33 | 51 |
| 2 | 7 | 11 |
| 3 | 6 | 9 |
| 4 | 2 | 3 |
| 5 | 2 | 3 |
| >5 | 2 | 3 |
| Totaal | 65 | 100 |

Tabel 16: Problematieken cliënten 2014

| Problematiek | Aantal | % |
|-------------------------------|--------|-----|
| Schulden | 27 | 42 |
| Inkomen/uitkering | 3 | 5 |
| Toeslagen + heffingskortingen | 3 | 5 |
| Budgetteren | 3 | 5 |
| Hulp bij administratie | 11 | 17 |
| Informatie + advies | 5 | 8 |
| Invullen formulieren | 6 | 9 |
| Persoonlijke coaching | 4 | 6 |
| Onbekend | 3 | 5 |
| Totaal | 65 | 100 |

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

- a) Van de bereikte hulpvragers heeft 63% geen problematische schulden, de overige 37% heeft dat wel en heeft curatieve hulpverlening nodig. Dit betekent dat (inloop)sprekuren een goed preventiemiddel zijn en voorkomen dat hulpvragers in problematische schuldsituaties belanden.
- b) Een Google Adwords campagne heeft geresulteerd in 48% van het totaal aantal aanmeldingen. Deze campagne blijkt een zeer krachtig middel om in contact te komen met hulpvragers.
- c) Effectieve hulpverlening door vrijwilligers op een spreekuur is mogelijk als zij goede coaching ontvangen en de grenzen van hun organisatie en hun eigen grenzen kennen en toepassen. Een grote meerwaarde van vrijwilligers is dat zij op een spreekuur met de hulpvrager de administratie kunnen ordenen, overzichten van inkomsten en uitgaven opstellen en de weg wijzen naar andere hulpverlening.
- d) De locatie van een spreekuur blijkt in de praktijk niet erg van belang te zijn want de mensen die op zoek zijn naar hulp komen naar de locatie.
- e) De respons is 0,2% van het totaal aantal lokale huishoudens en deze is groeiende. Deze resultaten zijn voor een project dat zich in een opstartfase bevindt zeer positief en hoopvol. In de toekomst is primair aandacht nodig voor het bereiken van meer hulpvragers.

f) Verschillende manieren van toeleiding naar het inloopspreekuur zijn toegepast en geregistreerd. Structurele, frequente en gerichte berichtgeving werkt goed. Dit blijkt uit Adwords campagnes, bekendmaking van het project in het professionele werkveld alsook folders neerleggen op openbare locaties. Incidentele berichtgeving blijkt weinig effectief. Verspreiding van folders in de wijk en bekendmaking in de lokale pers levert zeer weinig reacties op.

g) Het organiseren van inloopspreekuren voor mensen met vragen op gebied van hun financiële huishouden brengt een nieuwe groep mensen eerder in beweging. Deze mensen zijn niet bekend met de gemeentelijke schuldhulpverlening of hebben deze niet nodig. Zij zijn door hulpverleners, hun eigen netwerk of via internet op de hoogte gebracht.

h) Het is de verwachting dat een preventiespreekuur zeer veel maatschappelijke kosten bespaart. Voor een inloopspreekuur van een dagdeel worden deze geschat op € 115.000,-. Ook zullen indirecte kosten verminderen. Een investering van € 1,- levert een geschat voordeel van meer dan € 5,- op. Door betere benutting van de spreekuurcapaciteit zal dit nog gunstiger worden.

i) Het aantal aanmeldingen op de inloopspreekuren is in verhouding tot het aantal huishoudens dat hulp kan gebruiken erg laag. Vermoedelijk is onbekendheid met deze hulpverlening de belangrijkste oorzaak. Verder speelt schaamte een rol en rust er een taboe op het bespreken van financiële zaken.

5. Financiers, partners en fondsenwerving

ISOFA heeft in eerste instantie financiering gezocht bij fondsen als Fonds 1818, het Skanfonds en het Oranje Fonds. Deze 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, naast haar bijdrage over 2014, aangegeven voor 2015 substantieel te willen bijdragen. Ook de Stichting Stalpaert van der Wiele gaf aan om in de toekomst ons werk financieel te willen ondersteunen.

In tabel 15 is een meerjarenoverzicht gegeven van de financiers en partners.

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

Tabel 15: Meerjarenoverzicht financiers (f) en partners (p) ISOFA

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

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

6. ISOFA, bestuurlijke zaken.

De bestuurssamenstelling van de stichting ISOFA is weergegeven in tabel 16.

Tabel 16: Samenstelling bestuur ISOFA 2014

| Functie | Naam | 1 ^e Benoeming | 2 ^e Benoeming |
|----------------|-------------------|--------------------------|--------------------------|
| Voorzitter | Co van der Maas | 23 mei 2012 | 2015 |
| Secretaris | Kees Koch | 23 mei 2012 | 2016 |
| Penningmeester | Nico Sleenwenhoek | 23 mei 2012 | 2016 |
| Fondsenwerver | Ron Holling | 27 november 2013 | 2016 |
| PR en PZ | vacature | | |

Behandelde zaken bestuur 2014:

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

- Relatie met landelijke organisatie Schuldhulpmaatje. Deelname in enkele werkgroepen.
In 2014 vond toetreding, als lid, van het landelijk werk plaats.
- Werving van nieuwe vrijwilligers en een tweede coördinator
- Fondsenwerving
- Contacten met beleidsambtenaar en wethouder resulterend in een convenant met de Gemeente Delft in maart 2014.
- Deelname bestuurlijk en operationeel overleg ketenpartners
- Project Poen en Papier
- Voorbereiding van een “Dank je wel” maaltijd voor de vrijwilligers
- Voorbereiding jaarverslag

Bestuursvergaderingen:

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

Huisvesting:

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

Daarnaast is sinds mei gebruik gemaakt van de Vierhovenkerk voor het 14-daagse financiële spreekuur. Ook de Vierhovenkerk heeft haar ruimtes belangeloos ter

beschikking gesteld en ook voor vergaderingen en bijeenkomsten hebben we dit jaar weer regelmatig gebruik gemaakt van diverse zalen. Hiervoor willen we het College van Kerkrentmeesters nadrukkelijk bedanken.

Website:

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

Externe contacten:

Het bestuur en de vrijwilligers zijn in 2014 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. Het IDB is ook in 2014 doorgestaan met het organiseren van bijeenkomsten voor alle kerkelijk gelieerde hulpverleningsorganisaties. In 2014 zijn twee bijeenkomsten vermeldenswaard. Zowel in het voorjaar als in het najaar is een grootschalige bijeenkomst georganiseerd rond de te verwachten veranderingen in de WMO-wet, de Participatiewet en de wet op de Jeugdzorg.

In het voorjaar is met name aandacht besteed aan allerlei reeds bestaande kerkelijke initiatieven op sociaal-maatschappelijk gebied. In het najaar is vooral ruimte gegeven aan de Gemeente Delft om uit te leggen hoe ver de aanpassingen en plannen rond deze thema's gereed waren en welke rol de kerken bij dit alles kunnen vervullen.

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 schuldhelpverleners 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.

Overleg Vrijwilligersorganisaties:

Eind oktober is een nieuw overleg gestart op verzoek van de Gemeente Delft. De vier in Delft aanwezige vrijwilligersorganisaties op het gebied van thuisadministratie (ISOFA, Humanitas, DIVA - vanaf 2015 Participe - en DOEL) trachten door overleg hun gezamenlijke aanbod op dit gebied helder te maken en waar zinvol en mogelijk op elkaar af te stemmen. Het ligt in de verwachting, dat de rapportage van het overleg in het late voorjaar van 2015 gereed zal zijn.

De Gemeente heeft om dit overleg verzocht tegen de achtergrond, dat in 2017 alle maatschappelijke hulpverlening via één centraal loket gaat verlopen en dat om die reden tijdige onderlinge afstemming gewenst is.

Wethouder:

In 2014 vond tweemaal een direct overleg tussen ons bestuur en de wethouder Stephan Brandligt plaats. In het voorjaar stond daarbij centraal het aanbieden van de jaarverslagen over 2013 van ISOFA en het ISF en het doorspreken van de beleidsvoornemens voor 2014. In het najaar stond centraal ons probleem bij het vinden van lokale fondsen en sponsors, die de taak van de landelijke fondsen zouden willen overnemen. De gesprekken vonden plaats in een zeer open sfeer en waren zeer constructief te noemen. We mogen ons als ISOFA gelukkig prijzen met deze wethouder, die blijk geeft van grote betrokkenheid bij de financiële problemen van de inwoners van Delft en die problemen aanpakt met een grote mate van deskundigheid en doortastendheid.

7. ANBI status

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

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

Het bestuur denkt met publicatie van het jaarverslag gekoppeld aan de site te voldoen aan deze voorwaarden. Bezien wordt of de statuten (ontdaan van hun vertrouwelijk informatie aangaande bestuursleden) als zogenaamde “doorlopende tekst” eveneens aan de site gekoppeld kunnen worden.

8. Personele zaken

Coördinatoren:

Inge Weijs heeft het gehele jaar voor 24 uur per week de functie van eerste 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

Esdor van Elten heeft van maart t/m december voor 8 uur per week de functie van tweede coördinator vervuld. Zijn werkzaamheden bestaan uit:

- Organisatie en uitvoering van het tweewekelijkse Spreekuur Administratie
- Voorbereiding en realisatie van de nieuwe websites

Gerrit Kadijk heeft het gehele jaar voor 8 uur per week de functie van projectleider/coördinator vervuld. Zijn werkzaamheden bestaan uit

- Algemene coaching van de eerste en tweede coördinator
- Organisatie en uitvoering van het wekelijkse inloopspreekuur Poen & Papier

Vrijwilligers:

Verder zijn in 2013 13 vrijwilligers ingestroomd en zijn 9 vrijwilligers vertrokken, meestal vanwege tijdgebrek of andere voorkeuren. Eind 2014 waren 37 vrijwilligers betrokken bij de hulpverlening, In tabel 17 zijn de leeftijdsopbouw en het geslacht van de vrijwilligers van ISOFA weergegeven.

Tabel 17: Werkervaring en geslacht ISOFA vrijwilligers per 31-12-2014

| Werkervaring (jr) | Aantal vrijwilligers |
|-------------------|----------------------|
| 0-1 | 13 |
| 1-2 | 6 |
| 2-3 | 3 |
| 4-5 | 10 |
| 5-6 | 4 |
| >6 | 1 |
| | |
| Totaal | 37 |
| Mannelijk | 16 |
| Vrouwelijk | 21 |

Opleidingsbijeenkomsten voor vrijwilligers in 2014:

Op de volgende data in 2014 zijn bijeenkomsten gehouden:

- Intervisie-bijeenkomsten 30 januari en 3 februari, 26 mei en 5 juni, 18 en 22 september
- Informatiebijeenkomsten:
 - 26 maart (MEE, Hoe herken je mensen met een laag IQ?),
 - 3 juni (Deurwaarder en de dagelijkse praktijk).
 - 29 oktober (Transities in de welzijnssector in 2015)
- Pact tegen de Armoede: 20 februari, 10 april, 12 juni, 4 september en 6 november

Opleidingen vrijwilligers:

Vijf 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.

9. Financiële verslag penningmeester

In 2014 is naast het reguliere project “Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB)” een pilotproject van start gegaan, “Poen & Papier (P&P)”. De belangrijkste doelstelling van het pilot project is het ondersteunen en advies bieden aan mensen bij het beheer van hun financiën ter voorkoming van problematische schuldsituaties en het creëren van voldoende financiële reserves.

In dit Financieel verslag 2014 en Begroting 2015 zijn de exploitaties van het PBB project en de pilot P&P afzonderlijk verantwoord. Belangrijkste reden daarvoor is dat de financiering van beide projecten verschillend is.

TOELICHTING OP DE EXPLOITATIE 2014

Staat van baten en lasten 2014 Persoonlijke Budget Begeleiding

| ISOFA | 2014 Begroting € | 2014 Realisatie € | % gerealiseerd | 2013 Realisatie € |
|--|------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|
| Personeelskosten | 64.200 | 52.708 | 82% | 44.210 |
| Stagiaire | | 2.534 | | 1.750 |
| Vrijwilligerskosten | 25.500 | 15.060 | 59% | 20.045 |
| Vrijwilligersvergoedingen | 15.000 | 12.439 | 83% | 10.720 |
| Kantoor- en organisatiekosten | 10.000 | 6.409 | 64% | 6.604 |
| Algemene kosten | 2.000 | 2.140 | 107% | 1.661 |
| Totaal kosten | 116.700 | 91.290 | | 84.990 |
| Bijdragen van fondsen | 54.000 | 49.448 | 92% | 43.225 |
| Bijdragen van lokale overheid | 25.000 | 25.000 | 100% | 23.000 |
| Bijdragen van particulieren en bedrijven | 17.700 | 600 | 3% | - |
| Bijdragen van vrijwilligers | 15.000 | 9.234 | 62% | 10.100 |
| Gift kerken door gratis kantoorroimte | 5.000 | 5.000 | 100% | 5.000 |
| Rente spaarrekening | - | 226 | | 266 |
| Totaal baten | 116.700 | 89.508 | | 81.590 |
| Saldo van baten en lasten | - | -1.782 | | -3.400 |

Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB):

Het jaar 2014 is afgesloten met een negatief saldo van € 1.782,-. In april 2014 werd € 3.548,- ontvangen uit hoofde van de eindafrekening 2013 van Fonds1818. Het werkelijk negatief saldo over 2014 komt daarmee op € 5.330,-. De financiering daarvan werd verkregen uit positieve resultaten van voorgaande jaren.

Personeelskosten:

ISOFA slaagde per 1 maart 2014 een 2^e coördinator aan te stellen voor 8 uur per week. Echter, de werkdruk van de 1^e coördinator bleef hoog, vooral in het eerste halfjaar van 2014 hoog, onder andere door begeleiding van de nieuw aangestelde 2^e coördinator. Besloten werd de beloning voor 2014 van de 1^e coördinator alsnog te baseren op gemiddeld 28 uur per week.

In december 2014 werd een eenmalige uitkering gedaan aan de coördinator van het pilot project Poen & Papier uit hoofde van zijn grote inspanningen op het vlak van coaching en begeleiding van de coördinatoren van ISOFA 's PBB.

Het contract met de in september 2013 aangestelde stagiaire liep op 1 juli 2014 af.

Vrijwilligerskosten:

In 2014 stroomden 13 nieuwe vrijwilligers in, waarvan nog 8 kandidaat vrijwilliger zijn. De opleidingskosten daarvoor bedroegen ruim € 4.000,-, en zijn aanzienlijk lager dan begroot. De kosten van bijscholing en hercertificering waren € 9.700,- en daarmee eveneens lager dan begroot.

De door vrijwilligers gedeclareerde kosten bedragen € 12.439,-, en zijn lager dan begroot omdat bijna de helft van de vrijwilligers heeft afgezien van declareren.

Kantoor- en organisatiekosten:

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

Algemene kosten:

De algemene kosten zijn licht hoger dan begroot. Dit betreft kosten salarisbureau, reiskosten en BHV opleiding 2^e coördinator.

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 en 2013 zegden Fonds 1818, Skanfondsen en het Oranje Fonds voor 2014 in totaal € 54.000 toe. In 2014 werd 85% van de toezeggingen voor 2014 ontvangen.

Beroep op de lokale samenleving was ondanks de aanstelling van een bestuurslid fondsenwerving nog niet succesvol. Het blijkt moeilijker dan verwacht om het lokale bedrijfsleven te overtuigen van hun verantwoordelijkheid en hun belang bij het werk van ISOFA.

ISOFA is door de gemeente Delft gekwalificeerd als onmisbare ketenpartner. Voor 2014 is weer met succes een beroep gedaan op de gemeente Delft om met name de opleidingskosten voor hun rekening te nemen. ISOFA is, met andere vrijwilligersorganisaties, nog 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. Voor 2015 is de toezegging van de gemeente al gebaseerd op een aanzienlijk deel van de salariskosten.

De vrijwilligers zagen voor € 9.234,- af van uitbetaling van de door hen gedeclareerde kosten. Per saldo werd er aan vrijwilligers een bedrag van € 3.205,- 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 net als in vorige jaren niet in rekening gebracht. Dit is enerzijds als kosten verantwoord en anderzijds als gift.

Poen & Papier (P&P)

Staat van baten en lasten 2014 Poen & Papier

| ISOFA | 2014 Begroting € | 2014 Realisatie € | % gerealiseerd |
|--|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| Personeelskosten | 14.000 | 14.000 | 100% |
| Vrijwilligerskosten | 1.000 | 2.500 | 250% |
| Vrijwilligersvergoedingen | - | - | |
| Kantoor- en organisatiekosten | 6.000 | 4.519 | 75% |
| Algemene kosten | - | - | |
| Totaal kosten | 21.000 | 21.019 | |
| Bijdragen van fondsen | 14.000 | 10.500 | 75% |
| Bijdragen van lokale overheid | - | - | |
| Bijdragen van particulieren en bedrijven | 7.000 | 11.000 | 157% |
| Bijdragen van vrijwilligers | - | - | |
| Totaal baten | 21.000 | 21.500 | |
| Saldo van baten en lasten | - | 481 | |

Personeelskosten:

Het pilot project Poen & Papier 2014 werd begeleid door een projectleider voor één dag per week tegen een vaste vergoeding op jaarbasis.

Vrijwilligerskosten:

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

Kantoor- en organisatiekosten:

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

Inkomsten:

Het Oranjefonds honoreerde de aanvraag voor financiering van dit pilotproject met € 14.000,-, waarvan in 2014 € 10.500,- als voorschot werd ontvangen (75%). De Ondernemers Vereniging Buitenhof uit Delft steunde het pilot project met € 3.000,-. Wooncorporatie Woonbron stelde gratis locatie beschikbaar voor het spreekuur. In de jaarcijfers is deze gift verantwoord als inkomsten en onder kantoor- en organisatiekosten verantwoord als kosten (€ 4.000,-). Van de landelijk vereniging Schuldhulpmaatje werd een bedrag van € 4.000,- ontvangen uit de zogenaamde Klijnsma-gelden.

TOELICHTING OP DE BALANS PER 31-12-2014

Eind 2014 bedroeg de vrij beschikbare liquiditeit bijna € 3.500, voldoende om de eerste maand van 2015 aan de verplichtingen te kunnen voldoen. Een bedrag van € 481 daarvan is geormerkt als P&P gelden. 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.

Eind 2014 werd een bedrag van ruim € 800 geïnvesteerd in computer en printapparatuur die in een drietal jaren worden afgeschreven. In 2014 is voor deze investering nog geen afschrijvingslast verantwoord.

De nog te betalen loonkosten betreffen loonheffing december 2014 en het over de maanden juni t/m december 2013 nog verschuldigde vakantiegeld.

Eind oktober 2014 werd een legaat van € 600 ontvangen. ISOFA kon de besteding daarvan zelf vaststellen. Besloten werd het legaat in te zetten voor de exploitatie 2015 van het PBB project. Eind december werd computerapparatuur aangeschaft voor de 2^e coördinator. Beide posten zijn verantwoord onder Overig onder de passiva.

Balans 2014

| ISOFA | 31-12-2013 | 31-12-2014 |
|--|------------|------------|
| | € | € |
| Betaalrekening | 529 | 243 |
| Spaarrekening | 13.878 | 11.394 |
| Vaste activa | 451 | 1.062 |
| Nog te ontvangen rente | 266 | 226 |
| Totaal activa | 15.125 | 12.925 |
| Eigen vermogen | 9.247 | 5.847 |
| Nog te betalen loonkosten | 9.172 | 6.790 |
| Nog te betalen kosten | 105 | 115 |
| Overig | - | 1.474 |
| Exploitatieresultaat Persoonlijke Budget Begeleiding | -3.400 | -1.782 |
| Exploitatieresultaat Poen & Papier | - | 481 |
| Totaal passiva | 15.125 | 12.925 |
| Vrij beschikbare liquiditeit bedraagt per 31-12 | 5.397 | 3.484 |

TOELICHTING OP DE BEGROTING 2015

Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB)

Kosten:

In maart 2014 is het aantal uren coördinatoren uitgebreid van 24 naar 32 uur. Voor 2015 handhaven we het totaal van 32 uur. We verwachten dat uitbreiding naar 40 uur pas in 2016 noodzakelijk zal worden, wanneer het aantal vrijwilligers groeit naar 50. In 2014 is landelijk project SchuldHulpMaatje omgezet in de rechtsvorm "Vereniging". Als ISOFA zijn wij één van de leden. In 2014 is door SchuldHulpMaatje een nieuwe tariefstructuur voor opleiding en bijscholing ontwikkeld. Deze gaat in op 1-1-2015. Voor ISOFA betekent dat lagere opleidingskosten. De begroting 2015 is op de nieuwe tarieven gebaseerd. De kantoor en organisatiekosten betreffen huur kantoorruimte, telefoonkosten, afschrijvingskosten e.d.

Inkomsten:

Voor 2015 is aan Fonds1818 een bijdrage gevraagd van € 20.000,-. Met de gemeente Delft is gesproken over een structurele jaarlijkse bijdrage aan de totale begroting van ISOFA. De wethouder heeft inmiddels een minimum bijdrage van € 42.500,- toegezegd.

Lokale fondsen zegden een bedrag van in totaal € 10.000,- toe, namelijk Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele heeft besloten ISOFA te steunen met jaarlijks € 10.000 in 2015 en 2016.

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

In 2015 zetten we als ISOFA onze inspanningen voort om een brug te slaan naar met name het lokale bedrijfsleven om meerjarig bij te dragen aan het werk van ISOFA. Nog duidelijker zullen we over het voetlicht moeten krijgen dat iedere geïnvesteerde Euro zich vertaalt in een maatschappelijke rendement van 300%.

Poen & Papier (P&P)

Kosten:

Het project Poen & Papier wordt ook in 2015 begeleid door een coördinator voor één dag per week.

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

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

Inkomsten:

Aanvragen voor financiering werden gedaan bij 2 landelijke fondsen, nl. het Oranjefonds en Skanfonds. Wooncorporatie Woonbron stelt ook in 2015 gratis de locatie en catering beschikbaar voor het spreekuur. In de begroting is deze ter beschikkingstelling als gift verantwoord onder inkomsten en onder kantoor- en organisatiekosten als kosten (€ 4.250,-).

Begroting 2015 PBB en P&P

| ISOFA | PBB 2015 € | P&P 2015 € |
|--|---------------------------|-------------------------------|
| Personeelskosten | 57.500 | 14.000 |
| Vrijwilligerskosten | 18.000 | 2.000 |
| Vrijwilligersvergoedingen | 17.500 | 1.000 |
| Kantoor- en organisatiekosten | 10.000 | 9.750 |
| Algemene kosten | 2.000 | 7.250 |
| Totaal kosten | 105.000 | 34.000 |
| Bijdragen van fondsen | 20.000 | 29.750 |
| Bijdragen van lokale overheid | 55.000 | - |
| Bijdragen van lokale fondsen, bedrijfsleven en particulieren | 10.000 | 4.250 |
| Bijdragen van vrijwilligers | 15.000 | - |
| Gift kerken door gratis kantoorruimte | 5.000 | - |
| Rente spaarrekening | - | - |
| Totaal baten | 105.000 | 34.000 |
| Saldo van baten en lasten | - | - |

10. Praktijkverhalen

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

1. De wijsheid komt met de jaren, zegt men....

Helaas kan dat niet van iedereen gezegd worden.

Zwaantje was de zestig al gepasseerd, toen ze bij ISOFA werd aangemeld.

Ze was getrouwd geweest en had kinderen, waarvan er nog één thuis woonde.

Zoon Bas van 40 jaar, had een prima baan, en bijkomend inkomen. Zijn bijdrage aan het huishouden was echter niet zoveel, ongeveer €200 per maand.

Zijn inwoning zorgde er voor, dat Zwaantje geen huurtoeslag kon aanvragen, en ook geen kwijtschelding kreeg voor de gemeentelijke lasten. Zij kon niet rondkomen van haar bijstandsuitkering.

Zwaantje had al een aantal regelingen aan moeten gaan, bijvoorbeeld voor de energie, en door een aantal bestellingen op afbetalingen, had zij toch een behoorlijke, zelfs problematische schuldenlast.

Hoewel, problematisch... als je de termijnen kan betalen, is er toch helemaal geen probleem? En een schuld, dat is iets toch pas als je het niet meer kan betalen?

En als de schuldeisers je drie maanden rust willen geven om orde op zaken te stellen, dan is er al helemaal niets aan de hand...

Kortom, na een paar bezoeken van de vrijwilliger, begon Zwaantje de afspraken af te zeggen. Een nieuwe afspraak maken, bleek erg ingewikkeld, en na 3 maanden proberen, werden de pogingen gestaakt.

Uiteraard zijn de schuldeisers na drie maanden weer aan de deur gaan kloppen, maar dat hebben wij helaas niet meer meegekregen.

Gelukkig was zoon Bas inmiddels meer aan het huishouden gaan bijdragen en dat geeft wat lucht. En dus lost Zwaantje het liever op, op haar eigen manier.

Nico Sleuwenhoek.

2. Een klein beetje ondersteuning met enorm veel effect.

Dat bleek tijdens het traject van Annemiek. Annemiek is een alleenstaande moeder met twee tiener zonen. Ze leeft op WWB-niveau en door omstandigheden zijn er recent wat achterstanden ontstaan. In totaal blijkt er ongeveer €1000 open te staan.

Gelukkig komt binnenkort het vakantiegeld eraan, waar een deel van de schulden van kan worden afbetaald. Maar eerst moet dan duidelijk zijn wat de situatie precies is.

Annemiek wordt uitgenodigd op het spreekuur administratie, op woensdagochtend.

Hier wordt een start gemaakt met het ordenen van de papieren. Annemiek gaat hier zelf mee verder, en al snel is er overzicht. Dit geeft al enorm veel lucht! Want op deze manier wordt bijvoorbeeld declareren bij het ziekenfonds of het aanvragen van bijzondere bijstand, een stuk makkelijker. Samen wordt bekeken waarop kan worden bespaard. Annemiek maakt hierin zelf keuzes en voert ze uit.

En natuurlijk wordt bekeken waar geld vandaan kan komen en een aflossingsplan gemaakt. Het uitvoeren van het plan blijkt Annemiek heel goed zelf te kunnen, nadat zij dit heeft geoefend met de vrijwilligers.

Na twee maanden krijgen we opeens een mail-bericht: de laatste schuld is helemaal afbetaald. Alles is nog steeds op orde en het lukt haar helemaal zelf. Hoe mooi is dat!

Inge Weijts.

3. Moeten de goeden onder de kwaden lijden?

“Moeten de goeden onder de kwaden lijden?” Onder deze titel is in oktober 2014 een rapport van de Nationale Ombudsman gepubliceerd. Het is een onderzoek naar de invoering van de één-bankrekeningnummer-maatregel door de Belastingdienst. Die had i.v.m. bestrijding van fraude besloten toeslagen, periodieke belastingteruggaven en omzetbelasting per direct op slechts één bankrekening van een burger te storten. Het besluit leidde tot een chaos bij de belastingdienst, vele burgers ontvingen de gelden veel te laat, menigeeen kwam in financiële problemen. In de Tweede Kamer was deze gebeurtenis de oorzaak van een emmer die ging overlopen. Staatssecretaris Weekers besloot de eer aan zichzelf te houden en trad af. De ombudsman vermeldt op de voorpagina van het genoemde rapport ook zijn oordeel, dit luidt: *“Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de handelwijze van de Belastingdienst niet behoorlijk.”*

In Delft hebben burgers ook last van deze maatregel gehad, bij ISOFA is één geval bekend. Maar ook op andere gebieden spelen soortgelijke zaken. De laatste jaren is het beleid voor het toekennen van WWB-uitkeringen (bijstandsuitkering) flink aangescherpt. De overheid hoopt geld te besparen door het terugdringen van fraude. Blijkbaar kan er te gemakkelijk uit deze WWB-ruif worden gegeten. Gemeenten die de aanvragen moeten behandelen worden door de landelijke overheid gedwongen bepaalde regels te hanteren, daar zitten goede kanten aan. Ook leidt dit beleid tot meer specifieke uitvoeringsmaatregelen, zoals een controle op het thuisadres, dat kan ik mij ook nog goed voorstellen. Bij de volgende gebeurtenis gaat het mij echt te ver en dat is de reden van het schrijven van dit epistel.

Delft, december 2014, er wordt aangebeld op het inloopspreekuur Poen & Papier. Nadia, een jonge vrouw, is door iemand uit haar netwerk doorverwezen. Nederlands is niet haar moedertaal maar zij spreekt het wel goed, soms met een beetje horten en stoten. Zelf ervaart zij dit echter anders, zij ervaart dat ze zich moeilijk kan uitdrukken en ook begrijpt zij niet alles. Al snel blijkt dat haar hoge schulden grotendeels zijn veroorzaakt door het ontbreken van een inkomen. Nadia heeft de laatste 5 jaar deels gewerkt en is door een externe gebeurtenis in 2011 op haar

werk, die voor haar zwaar traumatisch is, in de Ziektewet beland. Daarna heeft zij weer even gewerkt bij een andere werkgever, is werkloos geraakt en toen moest zij een uitkering aanvragen. Het is dan mei 2013. De behandelend ambtenaar gebruikt moeilijke woorden en hanteert veel verbaal en vocaal vermogen. Nadia begrijpt het niet, wil wel voor zichzelf opkomen maar om diverse redenen heeft ze niet het vermogen om dit te doen. Ze gooit de handdoek in de ring. Ongeveer 18 maanden leeft zij zonder inkomen en woont zij bij haar ouders thuis die haar onderhouden. Ze kan geen ziektekostenverzekering betalen, de belastingdienst bestookt haar met brieven want die begrijpt ook niet dat zij opeens geen inkomen heeft. De schulden lopen op tot meer dan € 10.000,-. En dan is het december 2014, Nadia meldt zich op het inloopspreekuur Poen & Papier. We vragen samen zorgtoeslag aan en doen aangifte inkomstenbelasting. Toen ik haar adviseerde een uitkering aan te vragen vroeg zij direct: “Ga je met me mee naar de Gemeente?” In december 2014 waren Nadia en ik bij de Gemeente voor het ‘activeringsgesprek’. Het bleek de zelfde behandelend ambtenaar te zijn als in 2013 die nog steeds zijn verbale en vocale geweld gebruikte (waarschijnlijk heel goed voor echte fraudeurs). Nadia had zelfs in mijn bijzijn de neiging het gesprek te beëindigen en te vertrekken maar gelukkig is dat niet gebeurd. In het tweede gesprek in januari 2015 werd weer op de zelfde manier door de ambtenaar gehandeld, waarvan acte. Hij kon maar niet begrijpen dat iemand kan leven zonder uitkering, daar moest toch een luchtje aan zitten. Opmerkelijk genoeg had deze toch de tegenwoordigheid van geest om te vragen waarom de aanvraag in 2013 niet was gelukt. Nadia ademde in, verzamelde moed en in tranen heeft zij toen haar verhaal gedaan. Ze heeft hem uitgelegd dat zij veel dingen van hem niet begreep. De ambtenaar schrok zich lam en heeft zijn excuses aangeboden en Nadia gewezen op de mogelijkheden voor bezwaar/beroep. Een klacht tegen de ambtenaar is nu even niet aan de orde. Wel een aanklacht tegen ‘Democratisch Nederland’ en vooral tegen de wetgevers en bestuurders van Nederland en die van de Gemeente Delft. Onze vraag is: “Moeten de goeden onder de kwaden lijden?” En kom nu niet aan met “Wij worden gedwongen door regelgeving”. Ja natuurlijk zijn er regels, maar het gaat ook om.....mensen. En die begrijpen ambtenaren soms niet en verder zijn zij afhankelijk van deze ambtenaren. Door bestrijding van fraude sterk te benadrukken bij aanvragen van uitkeringen gaan uitvoerend ambtenaren hun accenten leggen. Regels worden dan streng gehanteerd, empathie raakt op de achtergrond, zwakke burgers worden de spreekwoordelijke put ingedrukt. De kloof tussen de overheid en burger groeit alleen maar. De burgers die geen uitkering krijgen raken aan lager wal en kosten de maatschappij veel geld en zij kunnen met reden boos zijn. Beste wetgevers en bestuurders van Nederland, u moet misschien toch maar het onderwerp ‘Behoorlijke handelwijzen van uitvoerend en beleidsambtenaren’ expliciet in de wetgeving opnemen. Misschien in de vorm van een cursus ‘klantgericht en behoorlijk handelen’. Alle burgers moeten gelijk behandeld worden maar misschien moeten sommige burgers toch meer gelijk worden behandeld dan anderen.

Gerrit Kadijk

11. Onderzoek naar kwaliteit hulpverlening ISOFA

Onderzoek naar de kwaliteit van hulpverlening en vrijwilligers onder cliënten.

In de periode 2007 - 2014 zijn meer dan 600 aanvragen voor hulp bij ISF-ISOFA gedaan. De werkwijzen zijn in deze periode op basis van de opgedane ervaringen en klachten aangepast. In 2014 zijn geen klachten van cliënten ontvangen. In de loop van de jaren is echter gebleken dat, ondanks de laagdrempelige, intensieve en gratis hulpverlening, ongeveer de helft van de aanvragers besloot de hulpverlening niet te starten of na verloop van tijd te stoppen.

De beweegredenen van mensen om de hulpverlening op te zeggen waren niet of onvoldoende duidelijk. En dan blijven er onbeantwoorde vragen. Wat is er aan de hand? Waarom houden hulpvragers het voor gezien? Hadden we dit kunnen voorkomen? Ook was het voor vrijwilligers en de coördinator storend dat de reden voor opzegging onbekend was. En verder zou de hulpverlening verbeterd kunnen worden als de beweegredenen voor opzegging duidelijk zijn.

De primaire doelgroep in het onderzoek zijn de hulpvragers die voortijdig de hulpverlening hebben opgezegd. Ook hebben een aantal cliënten die hun traject hadden afgesloten meegedaan aan het onderzoek. De interviews zijn bij de mensen thuis of telefonisch afgenomen. Het onderzoek is uitgevoerd door Marjolein Kok - van de Steege. Zij studeert Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Haagse Hogeschool en heeft dit onderzoek uitgevoerd als onderdeel van de derdejaars stage.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt: "Wat kan ISOFA veranderen aan haar dienstverlening om het aantal voortijdig beëindigde hulpverleningstrajecten te verminderen?"

Het onderzoek heeft verder de volgende doelstellingen:

1. Het onderzoeken en beschrijven van de cliënttevredenheid van ISOFA-clieuten die zich in 2012 en 2013 hebben aangemeld.
2. Het onderzoeken en rapporteren van de oorzaken en motivatie van cliënten die hun hulpverleningstraject niet voltooien.
3. Het ontwikkelen van een categorisering van oorzaken/redenen voor beëindigen van een hulpverleningstraject door de cliënt.
4. Aanbevelingen formuleren voor optimalisatie van schuldhulpverlening in algemene zin, voor verdere optimalisatie van de hulpverlening van ISOFA en voor een alternatieve aanpak van hulpvragers met motivatieproblemen.

Gesprekken werden gevoerd met dertig cliënten die zich in 2012 en 2013 hebben aangemeld waarin de tevredenheid ten opzichte van de hulpverlener en hulpverlening van ISOFA is uitgevraagd. 70% van de hulpverleningstrajecten zijn niet voltooid en voortijdig afgebroken. 77% van de geïnterviewde cliënten beheert hun geld zelf. Bij de overige 23% is sprake van instabiliteit en daarom is een budgetbeheerder ingeschakeld.

Op basis van de resultaten zijn de volgende conclusies getrokken:

Algemene indruk over hulpverlening en vrijwilligers:

Duidelijk is geworden dat een 79% van de cliënten een goed gevoel over heeft gehouden aan de vrijwilliger en 90% een matig tot goed gevoel bij de hulpverlening van ISOFA. Daarnaast geeft 79% van de cliënten de hulpverlening van ISOFA een voldoende, waarvan 52% hoger dan een afgeronde 9 of 10.

Nooit contact opgenomen met ISOFA:

Van de zeven cliënten die geen contact hebben opgenomen met ISOFA (23%) denkt de helft het probleem zelf wel op te kunnen lossen. Bij de andere helft lijkt de hulpverlening niet als hun uitkomst, zij zoeken tegelijkertijd naar een alternatief. Echter zeggen deze cliënten dat het accepteren van de hulp van ISOFA niet als een drempel zou voelen.

Herinnering aan de hulp en vrijwilliger:

91% van de cliënten kan zich de hulpverlening van ISOFA herinneren. De herinnering aan de vrijwilliger is bij 89% van de cliënten blijven hangen. Op een groot deel van de cliënten heeft de vrijwilliger en zijn/haar hulpverlening indruk gemaakt.

Gevoel bij de hulp en vrijwilliger:

Over het geheel gezien is het gevoel bij 90% van de cliënten bij de hulpverlening matig tot goed. 10% van de cliënten heeft een slecht gevoel aan het hulpverleningstraject bij ISOFA overgehouden. Hieruit kan opgemaakt worden dat de kwaliteit van de hulpverlening goed is.

79% van de gehele cliëntengroep heeft een goed gevoel bij de vrijwilliger. De overige 21% heeft een matig of slecht gevoel bij de vrijwilliger, de oorzaak lijkt vooral op intermenselijk vlak te liggen (moeizame communicatie).

Ervaringen bij de hulp en vrijwilliger:

De prettige ervaringen van cliënten zijn in de meeste gevallen onlosmakelijk verbonden met de relatie tot de vrijwilliger. Driekwart van de cliënten met een onvoltooid traject kan prettige ervaringen benoemen van hun traject bij ISOFA ondanks de voortijdige beëindiging van de hulpverlening.

50% van de cliënten met een onvoltooid traject kan geen onprettige ervaring benoemen. Dit houdt in dat bij de helft de voortijdige beëindiging niets te maken heeft gehad met de hulpverlening van ISOFA. De onprettige herinneringen van de resterende 50% hebben te maken met de relatie en communicatie tussen de cliënt en vrijwilliger alsook het toepassen van de voorwaarden van de hulpverlening.

Resultaten van de hulpverlening:

80% van de cliënten heeft minimaal een beetje baat bij de hulpverlening van ISOFA gehad. Zowel de voltooide als de onvoltooide trajecten zijn nuttig gebleken. Van de geholpen cliënten is 77% in de periode 2012-2014 (nog) niet in staat geweest om na het hulpverleningstraject hun financiële problemen op te lossen. Ondanks de hulp van vrijwilligers betaalt meer dan de helft van de cliënten nog af op schulden. Hieruit blijkt dat het aflossen van schulden veelal een zaak van lange adem is.

Redenen voortijdige beëindiging hulpverlening:

Globaal zijn de volgende vier oorzaken te herkennen: Psychosociale problematiek, cliënten dachten hun problemen zelf op te kunnen lossen, cliënten wilden de voorwaarden van ISOFA niet accepteren en geen goed contact met de vrijwilliger. Naast een financieel probleem is in alle gevallen ook sprake van een psychosociaal probleem. Op beide gebieden lukte het de cliënten niet om het hoofd boven water te houden voor zij hulp kregen van ISOFA. Ongeveer de helft van de cliënten die het hulpverleningstraject voortijdig hebben afgebroken willen hun problemen graag op hun eigen manier oplossen. De andere helft lijkt niet in staat aan de voorwaarden van hulpverlening te voldoen.

Waardering hulpverlening ISOFA:

Cliënten hebben de hulpverlening beoordeeld met een cijfer. De vier laagste cijfers zijn gegeven door cliënten die een slecht of matig gevoel hebben overgehouden aan de hulpverlening van ISOFA en aan de vrijwilliger; de communicatie verliep niet goed. De cliënten die een goed gevoel bij de hulpverlening en de vrijwilliger hebben, geven allemaal een cijfer boven de 7, waarvan tien boven de 8,5. Geconcludeerd kan worden dat de kwaliteit van de hulpverlening, in de beleving van cliënten, zeer hoog is als het gevoel bij de hulpverlening en vrijwilliger goed is.

Wat kan er verbeterd worden aan de hulp van ISOFA?

De mensen met een voltooid traject blijken op één cliënt na niets te vinden mankeren aan de hulpverlening van ISOFA en hebben dus geen tips. Van de cliënten met een onvoltooid traject geeft iets meer dan de helft aan dat er vooral verbetering mogelijk is op gebied van contact en communicatie. De cliënten met een onvoltooid traject lijken daardoor minder tevreden te zijn met de hulpverlening van ISOFA dan cliënten met een voltooid traject. Zo lijkt er ook een verband te zijn tussen de tevredenheid en het uiteindelijke resultaat van de hulpverlening.

Het onderzoek heeft geleid tot de volgende aanbevelingen:

- De coördinator zou in het intakegesprek duidelijk kunnen vragen of de cliënt een voorkeur heeft voor een mannelijke of vrouwelijke vrijwilliger.
- ISOFA zou de intakefase uit kunnen breiden met een psychosociale intake, zodat er ruimte wordt gecreëerd voor vroegsignalering. Zo kan iemand die nog niet klaar is voor de hulp eerder door worden verwezen naar een organisatie waar het kernprobleem wordt aangepakt.
- Vanaf het moment dat de vrijwilliger een traject met een cliënt start, kunnen zij het beste starten met het opbouwen van de relatie door een kennismakingsgesprek, tenzij er sprake is van een crisis die moet worden opgelost. Het is na het oplossen van de crisis wel raadzaam om alsnog ruimte te maken voor de kennismaking.
- Het kan ook zijn dat de coördinator niet direct signaleert dat een cliënt niet klaar is voor de hulp van ISOFA. Dan is de vrijwilliger de enige die dat kan doen. ISOFA kan een cursus vroegsignalering aanbieden aan haar vrijwilligers om zoveel mogelijk inzicht bij hen te kweken om sneller signalen bij cliënten op te kunnen pikken.

Marjolein Kok - van de Steege en Gerrit Kadijk

Lijst van afkortingen

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

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

KvK nummer: 5537 8552

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

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