

*Interkerkelijke Stichting voor  
Ondersteuning bij Financiën en  
Administratie*

# ***ISOFA-Delft***

## ***Jaarverslag*** **2017**



## **WAT IS ISOFA?**

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

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

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

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

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

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

## ***Inhoudsopgave***

1. Voorwoord van de voorzitter
2. ISOFA en haar activiteiten; bestuursbeleid 2017 en 2018-2020  
ISOFA beleid m.b.t. Financiën voor Elkaar
3. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?
4. Financiers, partners en fondsenwerving
5. ISOFA bestuurlijke zaken
6. ANBI Status
7. Personele zaken
8. Financieel verslag penningmeester

Lijst van afkortingen

**Casus: De aanhouder wint....  
pagina 10**

**Casus: Tweede kans  
pagina 24**

**Casus: Jong geleerd (of niet?)  
Pagina 28**

**Casus: Domino  
Pagina 37**

Fonds 1818



Gemeente Delft



## 1. Voorwoord van de voorzitter

Je hebt mensen met schulden èn mensen met schulden. Geen enkele financiële situatie van mensen is gelijk. Aanvankelijk werden we in ons werk vooral betrokken bij mensen, die zulke hoge schulden hadden, dat de enige manier om eruit te komen de weg via schuldhulpverlening was. Geen prettige weg, een weg van 3 jaar, de voorbereidingsperiode niet meegerekend, maar wel een weg van hoop op een betere toekomst.

Al snel kwamen we ook bij mensen die een betrekkelijke kleine schuld hadden, die met de juiste begeleiding vanuit eigen financiën was op te lossen.

Maar of de schuld nu klein of groot is, het is en blijft ellende die je mensen graag zou willen besparen.

Toen kwam bij ons in 2014 het idee: kunnen we mensen met (dreigende) schulden niet eerder in beeld krijgen? Voorkomen is immers beter dan genezen! Zo werd Poen en Papier geboren, een drempelloos inloopsprekuur, waarop mensen elke week terecht kunnen voor advies over geldzaken. Aanvankelijk in de Chopinlaan, nu al weer jaren elke woensdagmorgen in de Vierhovenkerk aan de Obrechtstraat. Daar komt een bonte mengeling van cliënten binnen: mensen die we vanwege hoge schulden direct doorsturen voor professionele hulp door de gemeente Delft, maar ook (het andere uiterste) mensen, die helemaal geen schulden hebben en graag willen weten hoe ze dat zo kunnen houden.

Landelijk had men uiteraard ook al lang in de gaten, dat “Vroegsignalering“ (want zo heet dat bijtijds zicht-krijgen op mensen met financiële problemen) heel veel kan opleveren. In de eerste plaats voor de mensen zelf: het hebben van schulden legt mensen compleet plat. Er is geen ruimte meer voor aandacht voor iets anders dan “hoe overleef ik financieel vandaag en morgen?“. Maar ook voor de maatschappij kan er veel winst te behalen zijn. Iemand met forse schulden kost de maatschappij aan het kwijtschelden van schulden, huisuitzettingen en begeleiding tussen de ton en € 150.000,- En uiteindelijk is het de belastingbetaler, die daar linksom of rechtsom voor opdraait. Liever niet dus!

Ook in Delft wordt intussen onder de bezielende leiding van de gemeente Delft gewerkt aan een plan om mensen met financiële problemen vroegtijdig te signaleren. Daartoe zijn woningbouwcorporaties, nutsbedrijven, verzekeraars en de belastingen gevraagd bij het eerste teken van financiële problemen (een maandtermijn wordt bijvoorbeeld niet betaald) dit door te geven aan de gemeente, die er dan direct mensen op af stuurt en wanneer nodig, begeleidt naar hulp.

Het is niet onmogelijk dat er ook voor ISOFA in dit kader in 2018 een extra beroep gedaan zal worden op inzet door vrijwilligers. We wachten het af!

Tevens vormt dit voor ISOFA het belangrijkste item waar we met elkaar als bestuur en coördinatoren aan werken: meer vrijwilligers die komen helpen. Want hun inzet is zo belangrijk voor mensen. Je bent echt redder in de nood! Het Evangelie leert ons, dat God zegent waar mensen er voor elkaar willen zijn. Daar ben ik blij mee en trots op en we gaan ervoor.

Co van der Maas, bestuursvoorzitter

## 2. ISOFA en haar activiteiten; bestuursbeleid 2018-2020

De activiteiten van ISOFA zijn in 2017 gecontinueerd. De vrijwilligers zijn werkzaam in de volgende vier projecten. Het startjaar van de projecten is tussen haakjes vermeld.

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

### ISOFA BELEID 2018-2020

Met ingang van 2018 zetten we als bestuur in op een consolidatie van het huidige beleid met ruimte voor een lichte groei. We kiezen dus voor kwaliteit en niet voor schaalvergroting. Wel vraagt de huidige Delftse problematiek voor een beperkte vergroting van onze inzet, maar we zullen meer nadruk leggen op innovatie en op verbetering van ons aanbod.

We gaan daarom voor een beperkte uitbreiding van het aantal vrijwilligers tot ongeveer 50 in 2019, waarvan er minimaal 45 actief beschikbaar zijn. In 2017 wilden we groei realiseren tot 40 vrijwilligers. Dit aantal werd niet geheel gehaald, bleef steken op 36, waarbij opgemerkt moet worden dat door extra inspanningen aan het eind van het jaar 2017 zich een aantal aspirant vrijwilligers aangemeld hebben, die we in het jaar 2018 gaan opleiden.

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

- Investeren in kwaliteit en variatie aan producten. Bij producten denken we aan:
  - De persoonlijke budgetbegeleiding.
  - Het financieel spreekuur.
  - De assistentie bij de Workshop Administratie van de gemeente.
  - Het spreekuur Poen en Papier (vroegsignalering).
- Het beperken van het verloop aan vrijwilligers.
- Het vinden van nieuwe mogelijkheden om vrijwilligers vanuit de kerken te werven. Dit leverde het resultaat op zoals hierboven vermeld.

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

- Zorgdragen voor een financiering voor de salariskosten van de coördinatoren die gedekt wordt door de subsidie vanuit de gemeente Delft, waardoor een gezonde financiële basis voor de begroting ontstaat.

- Het vergroten van de financiële bijdrage voor ons werk vanuit fondsen en bedrijfsleven.

De beleidsdoelen zullen leiden tot een beperkte verhoging van de jaarlijkse begroting, al moet daarbij worden aangetekend, dat het daarbij in hoofdzaak gaat om een geformuleerd einddoel, dat over een periode van 3 jaar bereikt moet worden en niet al in 2017.

Dit alles is terug te vertalen naar de volgende hoofdpunten:

- Uitbreiding van coördinatoren naar 1,5 fte in 2018.
- Uitbreiding met in totaal 20 vrijwilligers in 2019.
- Er is een aparte persoon nodig, die zich richt op het werven van vrijwilligers en het formuleren van beleid op dit punt.
- Meer fondsen en bedrijven nodig, die ons willen ondersteunen of die ons betalen op basis van te begeleiden cliënten.
- Het verwerven van meer financiële steun en algemene betrokkenheid van individuele leden van de kerken.

#### *Subsidiebeleid:*

Vanaf 2016 vragen we als ISOFA een prestatiesubsidie aan van de kant van de gemeente Delft. Een prestatiesubsidie wordt toegekend aan organisaties, die hun bestaansrecht hebben bewezen en kan worden toegekend voor meerdere jaren achtereen. De hoogte van de subsidieaanvraag moet in ieder geval van jaar tot jaar worden aangepast aan de behoefte.

We dienen die subsidieaanvraag zelfstandig in.

Dat staat los van de gesprekken die we binnen de netwerkgroep Financiën-voor-Elkaar voeren over mogelijke bundeling van krachten binnen de thuisadministratie door vrijwilligers in Delft.

#### *Financiën voor elkaar:*

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

In 2017 hebben we gezamenlijk verkend op welke manier prestatiedoelen meetbaar gemaakt kunnen worden. Aan het einde van 2017 was dit proces nog niet afgerond. Op moment van schrijven van dit jaarverslag inmiddels wel. Voor ISOFA blijft gelden, dat de eigen identiteit van de drie afzonderlijke organisaties gerespecteerd wordt. Het is niet de bedoeling te komen tot een fusie. In 2017 is een gezamenlijk relatiedocument getekend door de drie organisaties en de gemeente Delft.

Wij blijven ons inzetten voor de kwetsbare burgers van Delft en realiseren ons, dat om hen te helpen zorgvuldige afwegingen noodzakelijk zijn. In dat kader moet apart benadrukt worden, dat bij de zorgvuldige afwegingen ook de werksituatie van coördinatoren en vrijwilligers scherp in het oog zullen worden gehouden.

#### *Vrijwilligers en coördinatoren:*

Het aantal vrijwilligers is in 2017 licht gestegen van 31 naar 36. Het aantal inzetbare vrijwilligers is echter stabiel gebleven. Vrijwilligers zijn het belangrijkste “bedrijfskapitaal” van ISOFA.

Als coördinatoren fungeerden in 2017:

Inge Weijts, 1<sup>e</sup> coördinator, gedurende het gehele jaar voor 24 uur per week.  
en Monique Lie-A-Tsoen, 2<sup>e</sup> coördinator, voor 14 uur per week.

#### *Financiën:*

In 2017 waren de belangrijkste inkomstenbronnen de Gemeente Delft, Fonds1818, Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele en Stichting “de Lichtboei”. Daarnaast werden diverse incidentele bijdragen ontvangen en stegen de giften van particulieren. De financiering wordt nu geheel uit lokale en regionale bronnen verkregen. De doelstelling om bijdragen van ondernemers uit Delft te verkrijgen is nog steeds niet gerealiseerd.

In 2017 gingen we onverminderd door om meer lokale financiers te werven. Belangrijk voor de uitvoering van het werk is de ruimhartige steun van de Protestantse Gemeente Delft in de vorm van het gratis ter beschikking stellen van kantoor- en vergaderruimte. Ook de Immanuelkerk stelde in 2017 vergaderruimte beschikbaar, hetgeen voor een groter draagvlak zorgde.

#### *Landelijke organisatie en deskundigheidsbevordering:*

In 2014 is de landelijke projectorganisatie SchuldHulpMaatje omgezet naar een vereniging met volledige rechtsbevoegdheid. De lokale initiatieven, zoals ISOFA in Delft, vormen met elkaar de leden van de vereniging. Eind 2017 bestaat de vereniging uit ongeveer 110 leden. Daarnaast zijn ook de betrokken landelijke kerken lid van de vereniging.

Naast het uitwisselen van expertise is ook de training van de vrijwilligers een belangrijke reden voor ons om lid te zijn van deze vereniging. De training en nascholing zijn professioneel opgezet en omvatten - naast een driedaagse startcursus - een jaarlijks terugkerend trainingstraject in de vorm van e-learning. Daarnaast wordt op lokaal niveau training gegeven aan de vrijwilligers door onze eigen coördinatoren, in de vorm van intervisie-bijeenkomsten en voorlichtingsbijeenkomsten. In 2018 zullen wij deze vormen van deskundigheidsbevordering continueren.



### *Preventiespreekuur Poen & Papier:*

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

Vanuit het Pact tegen de Armoede is eind 2017 een proces opgestart, dat moet leiden tot meer grip op mensen met schulden en wel in een vroeg stadium. De eerste stap in de richting van een gezamenlijk meldpunt voor dreigende schulden is succesvol gezet. In de eerste helft van 2018 wordt deze opzet verder uitgewerkt. In hoeverre ISOFA een daadwerkelijk aandeel zal leveren in deze aanpak is op dit moment nog niet bekend, maar het heeft uiteraard onze volle aandacht.

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

Het (inloop)spreekuur is gecombineerd met het Spreekuur Administratie. Dit vindt wekelijks plaats in de Vierhovenkerk - Obrechtstraat 50 op woensdagmorgen van 9.30 - 11.30 uur.

Op het inloopspreekuur kunnen mensen hun vragen over post, financiën en administratie stellen. Zij worden geholpen door vrijwilligers, die ter plekke aangestuurd en begeleid worden door een coördinator. Ook het helpen van cliënten aan een DigiD behoort tot het vaste aanbod van de hulpverlening. Eén van de middelen die we gebruiken voor het leggen van contact, is de Google Adwords campagnes. Als bepaalde zoektermen in Google op een computer in Delft ingevoerd worden, wordt een advertentie van het project Poen & Papier zichtbaar.

## Casus: De aanhouder wint....

Het is december 2014 als mevrouw Yilmaz voor het eerst bij ISOFA komt. Ze is moeder van 2 kinderen en getrouwd met Ali. Ali is ondernemer, maar de zaak loopt niet goed. Mede hierdoor zijn de schulden opgelopen tot minimaal €60.000,-. Helaas spreekt Ali slecht Nederlands, waardoor de communicatie moeizaam loopt. Na een zestal maanden wordt duidelijk dat de familie niet verder geholpen kan worden: de afhandeling van de onderneming wordt maar niet geregeld, het uitgavepatroon werkt een oplossing tegen en tot overmaat van ramp is meneer gaan gokken. Hoewel het geen fijn advies is, wordt aangegeven dat wij alleen verder kunnen helpen als meneer en mevrouw scheiden en mevrouw zich alleen meldt. Het Sociaal Team wordt ingeschakeld om het gezin bij te staan bij de problemen die er zijn.

In oktober 2015 klopt mevrouw opnieuw aan voor hulp. Een scheiding van tafel en bed is in gang gezet. Gelukkig blijft Ali wel betrokken bij de kinderen.

Samen met vrijwilliger Nico wordt langzaam de situatie in kaart gebracht. Ondanks het feit dat een paar maanden geleden al heel veel papieren zijn uitgezocht, is het veel werk om het dossier op orde te krijgen, zeker omdat een deel van de schulden uit de onderneming van Ali komt. Maar in januari 2016 kan mevrouw zich aanmelden bij de Financiële Winkel.

Dan blijkt in april dat er nog Belastingaangiften van de ex open staan die ingediend moeten worden vóórdat de Financiële Winkel verder kan. De nodige inspanning wordt verricht om iemand te vinden die dit wil én kan doen, want aangezien het gaat om een ondernemer is dit geen standaard aangifte!

eindelijk het verlossende bericht: de minnelijke regeling loopt!!!

Vervolgens is het wachten op de juiste onderliggende stukken en kan pas 4 maanden later de aangifte daadwerkelijk ingediend worden. Inmiddels is het half september 2016...

Eindelijk kan het proces bij de Financiële Winkel weer verder. Toch kan het dossier pas in het tweede kwartaal 2017 naar de back office.

Daar begint het onderhandelen met de schuldeisers. Dat zijn er nog al wat, dus ook dat kost tijd. De formele termijn verstrijkt, maar dan komt eind 2017 eindelijk het verlossende bericht: de minnelijke regeling loopt!!!

Na 3 jaar hard werken is er eindelijk rust en stabiliteit voor mevrouw Yilmaz en haar kinderen.

Ze zal nu nog 3 jaar vol moeten houden om op een laag inkomen rond te komen, maar daarna kan zij een schuldenvrije toekomst tegemoet zien.

\* vanwege privacy redenen zijn de namen in de casussen gefingeerd.

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

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

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

	2014	2015	2016	2017
Actieve vrijwilligers	35	30	25	22
Workshops administratie FiWi	24	24	24	22
Vrijwilligers workshops	126	78	69	63
Cliënten workshops**	159	117	89	82
Aanmeldingen cliënten PBB	187	205	258	208
Intakefase per 31/12/2017	0	5	4	2
Afwijzingen voor intake	8	16	14	19
Intrekkingen door cliënt	48	47	61	38
Intrekkingen door aanmelder	3	3	7	7
Intakegesprekken gepland	131	140	176	143
Intakegesprekken gerealiseerd	121	132	165	138
Afwijzingen na intake	14	10	12	6
Doorverwijzingen	16	16	25	13
Koppeling cliënt - vrijwilliger	71	75	73	84
Naar Spreekuur Administratie	32	40	51	31
Spreekuren Administratie*	24	43	50	50
Aantal cliënten	43	55	127	99
Aantal gemaakte afspraken	150	206	331	323
Aantal gerealiseerde afspraken	108	151	238	251
Voltooide trajecten	55	34	32	38
Lopende trajecten per 31/12/17	1	5	52	54

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

### *Toelichting tabel 1 voor de jaren 2014 - 2017:*

In dit jaarverslag zijn in tabel 1 aangepaste cijfers voor 2014 tot en met 2017 gerapporteerd. Een aantal trajecten loopt 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 2017:*

In 2017 is het aantal vrijwilligers gestegen van. Ongeveer (62%) van de aanvragen resulteert in daadwerkelijke hulpverlening. Sommige cliënten worden 1-op-1 gekoppeld aan een vrijwilliger, anderen worden geholpen op een Spreekuur Administratie. Langzamerhand ontstaat er goed zicht op het aandeel “geslaagde hulpverlening”; het zal in de buurt van 60% liggen. Voorzichtigheid is echter geboden want de definitie van een geslaagd traject is diffuus. Ook wordt uit deze cijfers duidelijk dat een aanvraag voor hulp in ongeveer 35% van de gevallen voor of tijdens de intake strandt, omdat deze mensen onvoldoende mogelijkheden of andere prioriteiten hebben. Ondanks de doorverwijzing van een (schuld)hulpverlener nemen cliënten niet de moeite het enkele verplichte telefoontje naar ISOFA te plegen. Mogelijk melden zij zich na verloop van tijd en zal de hulpverlening opnieuw ingezet worden. Ook wordt ongeveer 10% van de aangemelde cliënten naar andere instanties verwezen.

### *Aanmeldingen:*

Niet alle 208 aanvragen resulteren dus in daadwerkelijke hulpverlening. Vier aanvragen bevinden zich eind 2017 nog in de intakefase. Bij 80 aanvragen is er geen sprake van hulpverlening vanwege een afwijzing (25), een intrekking van de aanvraag door de aanmelder(7), een intrekking van de aanvraag door de cliënt zelf (38) of een doorverwijzing (13). De redenen hiervoor zijn hierna vermeld.

- Negentien cliënten zijn voor het intakegesprek afgewezen. De redenen hiervoor zijn: niet thuis voor de intake-afspraken (1), verhuisd voor intake buiten Delft (1), onvoldoende motivatie/medewerking (5), hulpvraag past niet bij ISOFA (1), onvoldoende beheersing van het Nederlands (4), te zware problematiek voor ISOFA (6).

*Opvallend is de toename van het aantal doorverwijzingen van mensen die onvoldoende Nederlands spreken. Deze mensen zijn niet door ISOFA te helpen, omdat hen niet kan worden uitgelegd wat de bedoeling is. Ook wordt het om die reden vrijwel onmogelijk om hen tot financiële zelfredzaamheid te brengen, wat wel een doel is van ons werk. Daarnaast kunnen zij de eindverantwoordelijkheid niet dragen, omdat zij niet in staat zijn om te controleren of de informatie correct is en wij niet kunnen verifiëren of wij goed begrepen worden.*

- Een zestal cliënten is na het intakegesprek afgewezen, de redenen hiervoor zijn: Onvoldoende gemotiveerd (1), verslavingsproblematiek (4), de werkagenda van de cliënt werd zo last-minute ingevuld, dat het niet mogelijk was dit te koppelen aan een vrijwilliger (1).

- 38 cliënten hebben hun aanvraag ingetrokken (dit is bijna de helft van 2016), de redenen hiervoor zijn: Bij nader inzien meent cliënt geen hulp nodig te hebben (8), cliënt reageert niet meer (5), onbekend (18) en intrekking hulpvraag (3), niet aanwezig op geplande afspraak (2), wil geen open kaart spelen en zegt afspraak af (1), gaat eerst verhuizen (1).
- Meer informatie over cliënten, hulpverlening en resultaten staat vermeld in de volgende tabellen.

#### *Her-aanmeldingen:*

In 2015 zijn 34 personen voor een tweede keer bij ISOFA aangemeld. In 2016 waren dit er 48 waarvan 3 personen zelfs twee keer werden aangemeld.

In 2017 werden 34 personen voor een tweede keer aangemeld, 10 voor een derde of vierde keer.

Deze getallen blijven de weerbarstigheid van de praktijk tonen en de moeite die het vaak kost om, met alle problemen die er spelen, een duurzame oplossing te vinden.

Van de her-aanmeldingen in 2017 zijn 20 personen gestart met een nieuw traject. Eén aanvraag was op 31 december nog in de intakefase.

Vijf van die trajecten zijn geslaagd, 10 lopen er nog, twee trajecten konden tijdens de intake/nazorg worden afgehandeld.

Een traject werd afgesloten omdat het geen financieel, maar een psychosociaal probleem betrof, dit werd overgedragen aan een andere instantie. Dan waren er nog de volgende redenen: onvoldoende medewerking/motivatie (2), niet beschikbaar zijn op afspraken (5), niet meer bereikbaar zijn (2), verhuizing buiten Delft (1).

De overige 16 personen zijn niet tot een traject gekomen. De reden hiervan loopt uiteen van onbehandelde verslavingsproblematiek (2), aanwezigheid van vermogen (1), intrekking van de hulpvraag (1), wil niet meewerken aan structurele oplossing (1), te zware problematiek voor begeleiding door een vrijwilliger (2), onvoldoende motivatie (2), geen huisbezoek willen ontvangen (1), niet beschikbaar zijn voor afspraken (1). Verder bleek voor 1 persoon de hulp niet nodig te zijn. En tenslotte bleek een aantal van hen (4) geen contact op te nemen om een afspraak te maken.

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

In tabel 2: Het geslacht van de cliënten.

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

In tabel 4: De burgerlijke staat van cliënten.

In tabel 5: De leeftijd van cliënten.

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

In tabel 7: Het land van herkomst van cliënten.

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

In tabel 9: De doorverwijzingen naar andere instanties.

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

Tabel 2: Geslacht cliënten

	2014	2015	2016	2017
Vrouwelijk/Mannelijk	108 / 79	109 / 94	155 / 103	120/88

Tabel 3: Aanmeldingen cliënten

	2014	2015	2016	2017
Financiële Winkel	93	93	84	67
Vriend/kennis/familie	2	2	6	1
Maatschappelijke organisatie	62	64	121	86
ISF/Kerk/SHM/Internet	30	46	47	54
Totaal	187	205	258	208

Het aantal aanmeldingen vanuit maatschappelijke organisaties is dit jaar afgenomen, net als het totale aantal aanmeldingen. Onder deze organisaties wordt verstaan: budgetbeheerders (3), Delft voor Elkaar (1), St. Budgethulp (1), gemeente Delft (3 - geen FinWin), GGZ (1), ISF (5), Instituut Sociaal Raadlieden (4), Jeugdformaat (1), Kwadraad (13), MEE (4), Meldpunt Bezorgd/Sociaal Team (13 + 24), Middin (2), Participe (3), Perspektief (1), Reclassering Nederland (1), School's Cool (1), Siriz (3), SUN (1), Team Jeugd (5) en Werkse! (4).

Vanuit woningbouwverenigingen is dit jaar geen enkele aanmelding ontvangen.

Ook dit jaar was de samenwerking met Meldpunt Bezorgd en het Sociaal Team intensief. De continuering blijft hierdoor ook een effect hebben op de belasting van de coördinatoren.

Vorig jaar werd al aangegeven dat er meer tijd gaat zitten in het in kaart brengen van de problemen, om zo te komen tot een goede match met een vrijwilliger. Afgelopen jaar werd duidelijk dat er tijdens deze trajecten veelvuldiger overleg nodig is tussen de vrijwilliger en zijn/haar coördinator. Daarnaast is er ook vaker overleg tussen de coördinator en de aanmelder om signalen te bespreken en de voortgang te monitoren.

Het misverstand leeft vaak, dat de situatie van de hulpvrager geen invloed heeft op de hulpverlening omdat de vrijwilliger alleen met de administratie bezig zou zijn.

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

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

Daarnaast is het doel van ISOFA om binnen een afzienbare termijn, toe te werken naar een structurele oplossing, waarbij de cliënt zijn of haar steentje bijdraagt. Als de cliënt niet meewerkt, dreigt de vrijwilliger verantwoordelijk te worden voor

de oplossing van het probleem. Dat is een last die niet op hun schouders hoort en ook een juridische valkuil kan worden!

Tabel 4: Burgerlijke staat cliënten

	2014	2015	2016	2017
Gehuwd / Samenwonend	31 / 17	22 / 19	69	45
Gescheiden	41	47	52	59
Ongehuwd	84	103	131	96
Weduw(e)naar	8	6	3	6
Onbekend	6	8	3	2
Totaal	187	205	258	208

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 hieraan ten grondslag liggen.

Tabel 5: Leeftijd cliënten

	2014	2015	2016	2017
0-17	0	0	0	0
18-20	0	4	5	7
21-29	44	36	45	46
30-39	35	55	61	44
40-54	58	63	92	67
55-64	33	22	35	28
65-79	6	6	11	10
80-100	1	1	2	0
Onbekend	10	18	7	6
Totaal	187	205	258	208

Tabel 6: Verdeling cliënten over wijken

	2014	2015	2016	2017
2611-Binnenstad	6	8	19	18
2612-Vrijenban	25	21	29	30
2613-Hof van Delft	20	17	22	19
2614-Voordijkshoorn	17	25	21	22
2616-Delftse Hout	0	0	0	1
2622-Tanthof West	13	15	17	16
2623-Tanthof Oost	7	12	14	15
2624-Voorhof	39	34	40	36
2625-Buitenhof	37	45	58	32
2627-Schieweg	2	0	3	1
2628-Wippolder	12	12	23	16
Onbekend	8	10	6	2
Overig	1	6	6	0
Totaal	187	205	258	208

Tabel 7: Land van herkomst cliënten

	2014	2015	2016	2017
Nederland	101	116	154	134
Antillen	17	14	19	11
Suriname	6	6	16	1
Turkije	13	10	7	11
Marokko	14	9	14	9
Zuid-Amerika	5	6	4	1
Azië	14	20	12	19
Europa - overig	5	8	8	4
Afrika - overig	8	6	20	13
Overig/onbekend	4	10	4	5
Totaal	187	205	258	208

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



Tabel 8: Redenen niet in behandeling nemen hulpvraag

	2014	2015	2016	2017
Cliënt meldt zich niet	0	0	1	2
Onvoldoende taalbeheersing	1	1	1	4
Niet aanwezig op afspraak	2	2	5	3
Onbehandelde verslaving	5	5	2	4
Onvoldoende motivatie	3	3	2	5
Wordt elders geholpen	0	3	1	0
Zaak voor bewindvoerder	1	1	2	4
Onvoldoende medewerking hulpverlening	1	1	5	2
Geen zaak voor ISOFA	3	5	5	8
Dakloosheid	0	0	0	0
Cliënt 'kan het zelf'	1	3	4	8
Geen geldige verblijfsstatus	1	1	0	0
Totaal	18	25	28	40

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

Tabel 9: Doorverwijzingen

	2014	2015	2016	2017
Advocaat		1	4	1
Bewindvoerder	1	2	8	10
Budgetbeheer	1		2	4
Delft voor Elkaar				2
Financiële winkel	4	3	3	2
Formulierenbrigade			3	
(Schuld)hulpverlening buiten Delft	1	2	1	2
GGZ				2
Voedselbank Delft / NonFoodbank			2 / 2	4 / 1
Interkerkelijk Sociaal Fonds			5	11
Jarige Job				3
Jongerenloket			1	
Kledingbank			4	5
Maatschappelijk werk	1		1	2
Ombudsman				1
Stadsdiakonaat				
Sportfonds / Cultuurfonds				4 / 1
Taalmaatje			1	1
ZZP-specialist				3
Mondriaan College, taal cursus				
School's Cool				1
Sociaal Raadsliden	1	3	2	2
Sociaal Team / Meldpunt Bezorgd			2 / 1	3 / 5
Stichting Urgente Noden				3
Team Jeugd				1
Palier			1	
Participe thuisadministratie		1		3
Poen & Papier	3	4	4	2
Verslavingszorg	2			3
WMO				7
Totaal	9	15	45	89

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

In tabel 10 zijn aantoonbare zaken gerapporteerd die in het project Persoonlijke Budget Begeleiding in de periode 2014 - 2017 zijn gerealiseerd.

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

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

Tabel 10: Vermeden schade t.g.v. Persoonlijke Budget Begeleiding per 31-12

	2014	2015	2016	2017
Voorkomen huisuitzettingen	12	16	21	17
Voorkomen afsluitingen van energie	5	6	5	8
Voorkomen afsluiting van water			2	1
Voorkomen CVZ-boete	1	3	6	4
Traject volledig uitgevoerd door ISOFA (preventie en/of toeleiding bewind)	17	27	44	28
Begeleid bij het vinden van een baan				8

**Klachten:**

In 2017 zijn er geen klachten binnen gekomen.

**Preventiespreekuur Poen & Papier**

Dit preventieproject Poen & Papier is in maart 2014 van start gegaan. De belangrijkste doelstelling van het project is: Ondersteuning en advies bieden aan mensen bij het beheer van hun financiën ter voorkoming van problematische schuldsituaties en het creëren van voldoende financiële reserves. In 2017 zijn 50 spreekuren gehouden. Aangezien in dit project andere zaken van belang zijn dan in de andere projecten van ISOFA is er voor gescheiden weergave van resultaten gekozen.

In tabellen 11 t/m 15 zijn de volgende gegevens weergegeven:

In tabel 11: Herkomst cliënten naar woonwijk.

In tabel 12: Wijze van toeleiding naar het spreekuur.

In tabel 13: Eigenschappen aanmeldingen en trajecten.

In tabel 14: Aantal bezoeken per cliënt.

In tabel 15: Problematieken cliënten.

Tabel 11: Herkomst cliënten naar woonwijk 2015-2017

	2015	2016	2017
2611 - Binnenstad	1	2	1
2612 - Vrijenban	3	1	1
2613 - Hof van Delft	0	2	0
2614 - Voordijkshoorn	3	3	2
2622 - Tanthof West	4	2	3
2623 - Tanthof Oost	2	0	1
2624 - Voorhof	4	0	3
2625 - Buitenhof	14	12	9
2627 - Schieweg	0	1	0
2628 - Wippolder	2	1	0
Dakloos	0	1	1
Overig	2	0	1
Onbekend	14	23	8
Totaal	49	48	30

Tabel 12: Wijze van toeleiding naar het spreekuur 2015-2017

	2015	2016	2017
Google Adwords campagne	20	5	5
Andere hulpverleners	13	24	12
Woningcorporatie	0	0	0
Folders	5	1	0
Overig	11	18	13
Totaal	49	48	30

Tabel 13: Eigenschappen aanmeldingen en trajecten 2015-2017 preventiespreekuur

	2015	2016	2017
Aanmeldingen	49	48	30
Hulptrajecten	45	40	28
Afspraken	84	80	40
Afmeldingen	5	4	0
'Niet verschenen'	12	4	2
Gesprekken	67	72	51
Eénmalig gesprek	17	12	9
Gemiddeld aantal bezoeken per hulpvrager	1,4	1,5	1,7
Doorverwijzingen	14	15	6
Preventieve trajecten	18	11	5
Curatieve trajecten	27	29	23

Tabel 14: Aantal bezoeken per cliënt 2015-2017 preventiespreekuur

	2015	2016	2017
0	2	8	2
1	7	12	9
2	18	24	13
3	12	1	5
4	0	0	1
5	10	1	0
>5	0	2	0
Totaal	49	48	30

Tabel 15: Problematieken cliënten 2015-2017 preventiespreekuur

	2015	2016	2017
Schulden	26	30	24
Inkomen/uitkering	1	0	1
Toeslagen + heffingskortingen	1	1	2
Budgetteren	3	2	2
Hulp bij administratie	8	1	0
Informatie + advies	4	4	0
Invullen formulieren	5	2	1
Persoonlijke coaching	0	0	0
Onbekend	1	8	0
Totaal	49	48	30

Het preventieproject Poen & Papier heeft in 2017 tot de volgende conclusies geleid:

- a) Van de bereikte hulpvragers heeft 80% schulden en heeft curatieve hulpverlening nodig. Dit zou aan kunnen tonen dat mensen te lang wachten alvorens ze hulp zoeken. Voor 20% van de hulpvragers is het (inloop)spreekuur Poen & Papier een goed preventiemiddel en helpt voorkomen dat hulpvragers in problematische schuldsituaties belanden.
- b) Net als in 2015 en 2016 is het inloopspreekuur goed bekend bij de hulpverleners, via deze route weet 40% van onze cliënten in 2017 het spreekuur te bereiken. Het is interessant om de woningcorporaties te monitoren, zij hebben tot nu toe nog niemand doorverwezen naar Poen & Papier. Maar het ligt in de lijn der verwachtingen dat ze in de toekomst in het kader van de vroegsignalering (onderdeel armoedebeleid gemeente Delft) ook zullen doorverwijzen naar het (inloop)spreekuur Poen & Papier. Hierdoor zal het aantal preventieve trajecten toenemen.

- c) Met een gemiddelde van 1,7 bezoeken per hulpvrager is de frequentie de afgelopen 3 jaar nagenoeg gelijk gebleven. Deze lage frequentie heeft als voordeel dat vrijwilligers flexibel ingezet kunnen worden. De cliënt wordt namelijk geholpen door een vrijwilliger die op dat moment beschikbaar is, dit in tegenstelling tot de cliënten van het spreekuur administratie waarbij een “vaste” vrijwilliger gekoppeld wordt aan een cliënt. Met de flexibele inzetbaarheid wordt de capaciteit vergroot zodat er nog meer cliënten geholpen kunnen worden met het oog op de toekomst.

## 4. Financiers, partners en fondsenwerving

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

Het jaar 2014 werd begonnen met fondswerving in de regio. Dit heeft inmiddels vruchten afgeworpen. Fonds1818 ondersteunt ISOFA sinds 2012; voor 2018 is opnieuw een aanvraag ingediend. De gemeente Delft heeft in 2017 weer substantieel bijgedragen en heeft dit ook voor 2018 toegezegd d.m.v. een prestatiesubsidie. Stichting Stalpaert van der Wiele draagt bij sinds 2015 en heeft ook voor 2018 opnieuw een bijdrage toegezegd. Stichting de Lichtboei heeft in 2016/2017 bijgedragen en voor 2018 is een aanvraag gedaan.

In tabel 16 is een meerjarenoverzicht gegeven van de financiers en partners.

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

Tabel 16: Meerjarenoverzicht financiers (f) en partners (p) ISOFA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Oranje Fonds	f	f	f	f	f		
Kansfonds	f	f	f	f	f		
Fonds 1818	-	f	f	f	f	f	f
Stalpaert v/d Wiele Fonds	-	-	-	-	f	f	f
Gemeente Delft	-	-	f	f	f	f	f
Particulieren	-	f	-	f	f	f	f
De Lichtboei						f	f
Delftse kerken	p	p	p	p/f	p	p	p
Woonbron	-	-	-	p	p	p	

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

## Casus: Tweede kans

Peter en Trees zijn weer terug en dat hadden we niet verwacht!

In januari 2013 hadden we afscheid van het stel genomen omdat alles rustig was: de schuldsanering én budgetbeheer waren geregeld en dat liep goed. De familie had prima meegewerkt en leverde alle informatie aan. Onze hulp was niet meer nodig. Maar in mei 2017 zijn ze dus weer terug. De schuldenregeling is inmiddels een paar maanden mét schone lei afgerond, maar...

al snel bleek er een enorme schuld bij de DSW te zijn van zeker €7000,-

Het vermoeden is dat tijdens de schuldenregeling niet alle vaste lasten door de budgetbeheerder betaald zijn, maar de familie wil dit niet uitzoeken 'omdat het van die aardige mensen waren'. De schuld heeft alleen al wel geleid tot loonbeslag, waardoor de lopende huur weer niet betaald kan worden.

Kortom, binnen een half jaar na de schuldenregeling, is de familie terug bij af. Er wordt nu besloten tot het aanvragen van schuldenbewind. Het is nu écht niet mogelijk om alweer een schuldenregeling aan te vragen. De bewindvoerder kan dan ook uitzoeken wat er precies is mis gegaan en zo nodig een klacht indienen bij de vorige budgetbeheerder.

- \* vanwege privacy redenen zijn de namen in de casussen gefingeerd



## 5. ISOFA, bestuurlijke zaken.

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

Tabel 17: Samenstelling bestuur ISOFA 2017

Functie	Naam	1 <sup>e</sup> Benoeming	2 <sup>e</sup> Benoeming	3 <sup>e</sup> Benoeming
Voorzitter	Co van der Maas	23 mei 2012	2015	2018
Secretaris	Kees Koch	23 mei 2012	2016	2019
Penningmeester	Nico Sleuwenhoek	23 mei 2012	2016	Stopt in 2018
Fondsenwerver	Ron Holling	27 november 2013	2016	2019
PR en PZ	Eline van Veluw - Jansen	26 februari 2015	2018	2021

### *Behandelde zaken bestuur 2017:*

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

- Relatie met landelijke organisatie Schuldhulpmaatje.
- Werving van nieuwe vrijwilligers en een tweede coördinator.
- Fondsenwerving.
- Contacten met beleidsambtenaar en wethouder.
- Deelname bestuurlijk en operationeel overleg ketenpartners.
- Voorbereiding van een “Dank je wel” maaltijd voor de vrijwilligers.
- Voorbereiding jaarverslag.

### *Bestuursvergaderingen:*

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

### *Huisvesting:*

In 2017 heeft ISOFA gebruik kunnen maken van de ruimte en diverse faciliteiten van de Protestantse Gemeente Delft, niet alleen voor het houden van het spreekuur, maar ook voor de vergaderingen van het bestuur. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de apparatuur van het Diaconaal Bureau. Voor deze ruimhartige ter beschikkingstelling wil het bestuur de Diaconie van harte bedanken.

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

Voor de intervisie-avonden mag ISOFA sinds 2017 belangeloos gebruik maken van ruimten in de Immanuelkerk.

### *Externe contacten:*

Het bestuur en de vrijwilligers zijn in 2017 in direct overleg geweest met de volgende organisaties en organen:

### *Landelijke organisatie:*

In 2017 is de directie van Schuldhulpmaatje- Nederland uitgebreid met een extra persoon, Carla van der Vlist. Zij was al actief binnen de projectorganisatie SHM . Na de omzetting van projectorganisatie naar vereniging werd zij voorzitter van het landelijk bestuur. We zijn blij, niet alleen met een deskundig persoon binnen de directie, maar ook met het feit, dat daarmee een noodzakelijke uitbreiding van het landelijk management is gerealiseerd. Binnen de landelijke vereniging vinden zo veel activiteiten plaats, dat deze verandering wordt gezien als een dikke plus.

### *Financiën voor Elkaar:*

In april 2017 hebben ISOFA, Humanitas en Participe/DvE samen met wethouder Brandligt een relatiedocument ondertekend waarin de gezamenlijke ambities, rolverdeling en gezamenlijke verantwoording richting de gemeente Delft zijn vastgelegd.

Het document getuigt van de wil samen op te trekken (uiteraard met behoud van de eigen identiteit) in de hulpverlening op het gebied van schulden bij particulieren.

Eén van de zaken die vooral van de kant van de gemeente gewenst wordt, is een verantwoording volgens het principe van prestatiedenken. Het blijkt echter in de praktijk niet eenvoudig de behaalde resultaten zichtbaar te maken volgens dit principe. Dat is een ander principe dan wat wij als ISOFA al jaren hanteren en waarvan u de resultaten ook aantreft in dit verslag - namelijk verslaglegging op basis van outputinformatie. Het is in ieder geval in 2017 nog niet gelukt om voor de prestatieresultaten een werkbaar instrument te ontwikkelen. In 2018 zetten wij het overleg daarover voort. Belangrijke vragen bij de ontwikkeling van een instrument zijn zaken als wat dit betekent voor de werkdruk van coördinatoren en vrijwilligers, maar ook principiële vragen als “wat willen we eigenlijk meten?”.

### *Gemeente Delft:*

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

Daarnaast is er een intensief contact met Mieke Robben, die de schuldhulpverlening vanuit de gemeente als verantwoordelijkheid heeft. Het contact met haar is persoonlijk en direct. Mede vanuit dit contact zijn nieuwe initiatieven ontwikkeld op het gebied van hulp aan jongeren met schulden, maar ook is er een belangrijke stap gezet op het gebied van vroegsignalering van schulden. Dit laatste is voorbereid binnen het Pact tegen de Armoede, waar gemeente en hulpverleningsorganisaties -waaronder het ISF en ISOFA- nauw

samenwerken en ideeën ontwikkelen om te komen tot een betere hulp aan inwoners met financiële problemen.

#### *Beleidsoverleg Hulp Bij Financiële Problemen:*

Dit 3-maandelijkse overleg vond ook in 2017 plaats.

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

#### *Wethouder:*

In 2017 vond het gebruikelijke overleg met de wethouder, Stephan Brandligt, plaats over de ontwikkelingen bij ISOFA en het ISF. Bij die gelegenheid wordt traditioneel het jaarverslag aan hem overhandigd en toegelicht. Ieder jaar opnieuw blijkt de grote belangstelling van zijn kant voor ons werk en het vormt de bestuurlijke basis voor de samenwerking tussen ISOFA en de Gemeente Delft.

#### *Interkerkelijk Diaconaal Beraad (IDB):*

Namens het ISF en ISOFA maakt de voorzitter deel uit van het Interkerkelijk Diaconaal Beraad (IDB). Dit platform, dat werkt onder de paraplu van de Raad van Kerken, coördineert waar mogelijk diaconale activiteiten.

#### *Pact Tegen Armoede:*

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

## **6. ANBI status**

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

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

Het bestuur voldoet met publicatie van het jaarverslag gekoppeld aan de site aan deze ANBI voorwaarden.

### **Casus: Jong geleerd (of niet?)**

Het valt niet mee als je jong moeder wordt. Zeker niet als je ouderlijk huis ook niet stabiel is. Met zo'n achtergrond komt Gwendela bij ons terecht. Met een begeleidster was ze bij de Financiële Winkel geweest.

Daar zagen ze wel wat in een stukje begeleiding en coaching, omdat Gwendela aangaf écht nooit in dezelfde situatie te willen komen als waarin ze zelf was opgegroeid. Daar wilden wij uiteraard ons steentje aan bijdragen. Tijdens het intakegesprek bleek de schuldenlast beperkt: een huurachterstand en een kleine achterstand bij de zorgverzekering. Met een mooie begroting en een aflosplan zou al een goede slag te slaan zijn. Mevrouw wordt dus uitgenodigd voor het spreekuur.

De eerste afspraak wordt een mooie start gemaakt: de begroting wordt gemaakt en een bedrag aan leefgeld afgesproken. De volgende keer zal meegekeken naar de bonnetjes en afschriften. Vreemd genoeg gaat het vanaf dat moment bergafwaarts: op de tweede afspraak zijn bonnetjes niet meegenomen én kan Gwendela ook niet inloggen voor de afschriften. De derde afspraak is ze veel te laat en op afspraak vier komt ze dan maar helemaal niet meer. Na contact met de hulpverleners komt er na ruim twee weken toch weer een afspraak tot stand. Daar komt Gwendela ook weer niet opdagen. Vanaf dat moment kunnen we zowel Gwendela als de begeleider niet meer bereiken. Omdat er drie maanden later nog steeds geen contact mogelijk is gebleken, sluiten we het traject dan onverrichter zake af. Helaas, want op deze manier is er weinig hoop voor de toekomst...

\* vanwege privacy redenen zijn de namen in de casussen gefingeerd.

## 7. Personele zaken

### Coördinatoren:

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

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

Monique Lie-A-Tsoen heeft in 2017 de functie van tweede coördinator vervuld. (voor 14 uur per week)

De werkzaamheden bestaan uit:

- Organisatie en uitvoering van het wekelijkse Spreekuur Administratie en inloopsprekuren Poen & Papier.
- Afronding project 'Artikelenreeks'.

### Vrijwilligers:

Verder zijn in 2017 10 vrijwilligers ingestroomd en zijn 6 vrijwilligers vertrokken, vier vanwege tijdgebrek, één vrijwilliger gaf aan onvoldoende affiniteit te hebben met de doelgroep en één vrijwilliger moest afhaken omdat hij zich niet hield aan de werkwijze. Eind 2017 waren 33 vrijwilligers betrokken bij de hulpverlening. In tabel 18 zijn de leeftijdsopbouw en het geslacht van de vrijwilligers van ISOFA weergegeven, die zich gedurende ( een periode van) 2017 hebben ingezet.

Tabel 18: Leeftijdsopbouw en geslacht ISOFA vrijwilligers

	M	V
18-30 jaar	4	3
31-40 jaar	1	4
41-50 jaar	2	
51-60 jaar	5	6
61-70 jaar	7	5
71-80 jaar	2	

*Dit betreft ALLE in 2017 actieve vrijwilligers. Dus ook vrijwilligers die tijdens 2017 zijn in- of uitgestroomd.*

### *Opleidingsbijeenkomsten voor vrijwilligers in 2017:*

Op de volgende data in 2017 zijn bijeenkomsten gehouden:

- Intervisie-bijeenkomsten:
  - 27 februari en 7 maart
  - 13 juni en 19 juni
  - 24 oktober en 30 oktober
- Informatiebijeenkomsten:
  - 18 januari: de Participatiewet
  - 18 april: Instituut Sociale Raadsliden
  - 25 september: Zorgverzekeringslijn en St. Urgente Noden

Daarnaast de volgende bijeenkomsten:

- Pact tegen de Armoede: 10 januari, 20 maart, 15 mei, 3 juli, 12 september, 21 november.

### *Opleidingen vrijwilligers:*

Zes nieuwe vrijwilligers hebben in 2017 de 3-daagse opleiding van de organisatie Schuldhulpmaatje gevolgd. Deze cursus werd in september/oktober in Delft georganiseerd. De hercertificering van de overige vrijwilligers wordt in E-learning modules aangeboden. Via internet kan deze worden afgelegd.

In 2017 was er voor nieuwe vrijwilligers ook een online pre-learning beschikbaar. Hiermee kunnen kandidaten vast kennis maken met het werk om zo een betere inschatting te maken of het werk bij hen past. De ervaringen van de vrijwilligers die deze cursus hebben gemaakt zijn positief.

## 8. Financieel verslag penningmeester

In dit Financieel verslag 2017 zijn de activiteiten van ISOFA verantwoord. In augustus 2016 is een nieuw project gedefinieerd "Spreekuur/Poen & Papier en Sociaal Team"; de cijfers daarvan zijn nu ook afzonderlijk getoond.

In 2017 zijn alle nog verschuldigde bedragen uit hoofde van het project Poen & Papier 2014-2016 aan betreffende fondsen terugbetaald. Ook is de in 2015 ontvangen subsidie van de gemeente Delft voor het niet uitgevoerde onderzoek Taboe en Schaamte in 2017 terugbetaald.

<b>ISOFA</b>				
<b>Persoonlijke Budget Begeleiding</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>
	<b>Begroting</b>	<b>Realisatie</b>	<b>gerealiseerd</b>	<b>Realisatie</b>
	<b>€</b>	<b>€</b>		<b>€</b>
Personeelskosten	70.984	61.842	87%	60.800
Vrijwilligerskosten	17.250	12.130	70%	11.858
Vrijwilligersvergoedingen	13.876	7.275	52%	7.517
Kantoor- en organisatiekosten	9.062	7.885	87%	7.373
Algemene kosten	2.500	3.761	150%	3.061
<b>Totaal kosten</b>	<b>113.672</b>	<b>92.893</b>		<b>90.609</b>
Bijdragen van fondsen	18.000	18.000	100%	16.990
Bijdragen van lokale overheid	56.836	42.584	75%	51.703
Bijdragen van lokale fondsen	19.615	19.615		12.871
Bijdragen van particulieren en bedrijven	4.748	1.871	39%	580
Bijdragen van vrijwilligers	9.473	5.533	58%	4.836
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000	5.000	100%	5.000
Rente spaarrekening	-	11		50
<b>Totaal baten</b>	<b>113.672</b>	<b>92.614</b>		<b>92.030</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-279</b>		<b>1.421</b>

## **TOELICHTING OP DE EXPLOITATIE 2017**

Het jaar 2017 is afgesloten met een negatief saldo van € 279,-. In de exploitatie is een voorziening van € 2.500,- opgenomen voor het laten verschijnen in drukvorm van de artikelenreeks over Schuldhulpverlening die ISOFA in samenwerking met het Kansfonds publiceerde in Delft op Zondag in 2017.

In september 2016 ontving ISOFA een positief besluit van Stichting De Lichtboei op de aanvraag voor een bijdrage voor 2016/2017 van € 11.486,-. Een bedrag van € 8.615 (75%) kwam ten goede aan 2017. Die bijdrage en het streven om de bijdragen van financiers zo doelmatig mogelijk te gebruiken, resulteerde in 2017 tot een aanzienlijk lager beroep op de door de gemeente gegeven garantie van € 56.836,-.

### **Personeelskosten**

ISOFA kende in 2017 twee coördinatoren, voor resp. 24 uur en 18 uur per week. De beloning van de coördinatoren is gebaseerd op de arbeidsvoorwaarden van de PKN. Per januari 2017 werden de salarisschalen van de PKN verhoogd met 1,4%.

### **Vrijwilligerskosten**

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

De opleidingskosten voor nieuwe vrijwilligers bedroegen bijna € 3.700,-, en zijn iets hoger dan begroot. Bedragen ontvangen van andere SHM locaties voor deelnemers aan de SHM cursus in Delft zijn in mindering hierop gebracht (€ 360,-). De kosten van bijscholing en her-certificering van vrijwilligers waren ruim € 4.600,- en daarmee aanzienlijk lager dan begroot omdat er minder vrijwilligers actief waren dan begroot.

De door vrijwilligers gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen bedroegen € 7.275,-, en zijn lager dan begroot omdat 64% van de vrijwilligers heeft afgezien van declareren.

### **Kantoor- en organisatiekosten**

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

### **Algemene kosten**

De algemene kosten zijn hoger dan begroot; in het najaar van 2017 besloot het bestuur de artikelreeks gepubliceerd in Delft op Zondag over de schuldhulpverlening van ISOFA toch in druk uit te geven, zoals het oorspronkelijke plan was. Daarvoor is een bedrag van € 2.500,- gereserveerd. Verder betreft dit kosten salarisbureau, bankkosten, reiskosten e.d.



## Inkomsten

In 2017 werd met succes een beroep gedaan op een aantal regionale en lokale fondsen voor de financiering van de activiteiten. Evenals voorgaande jaren zegde Fonds 1818 een bedrag van € 18.000,- toe en de Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele droeg bij voor € 11.000,-. In september 2016 kende Stichting De Lichtboei uit Delft een bedrag van € 11.486,- toe voor het nieuw gedefinieerde project “Poen & Papier en Opvang cliënten Sociaal team”. Looptijd van het project was 1 oktober 2016 - 30 september 2017. 25% van de toekenning is ten gunste gekomen van 2016, in 2017 is de resterende 75% aangewend voor dit project. Over geheel 2017 is dit project ook afzonderlijk gerapporteerd.

Van het armoedefonds (€ 500,-), RK Zalige Titus Brandsma (€ 141,-) en particulieren (€ 1.230,-) werd in totaal een bedrag van € 1.871,- ontvangen. In 2017 heeft ISOFA het initiatief Vrienden van ISOFA gelanceerd, een initiatief om met name ook particulieren bij het werk te betrekken.

ISOFA is door de gemeente Delft gekwalificeerd als onmisbare ketenpartner. Dat blijkt uit de contacten over subsidiering en andere onderwerpen. Voor 2017 bedroeg de maximale toezegging van de gemeente € 56.836,-. Op een bedrag van € 42.584,- is een beroep gedaan.

De vrijwilligers zagen voor € 5.533,- af van uitbetaling van de door hen gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen. Per saldo werd er aan vrijwilligers een bedrag van € 1.742,- uitbetaald. Het als “bijdrage van vrijwilligers” verantwoorde bedrag is lager dan begroot omdat het aantal ingediende declaraties lager was dan begroot, zie toelichting onder vrijwilligerskosten.

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

Het onderzoek naar schaamte en taboe is nog steeds niet opgestart. Het bleek erg moeilijk voor dit project een o.i. geschikte afstudeer-kandidaat uit de psychologische HBO opleiding te vinden. Het daarvoor door de gemeente Delft in 2015 beschikbaar gestelde bedrag is in 2017 terugbetaald aan de gemeente Delft.

## Spreekuur/Poen & Papier en Sociaal Team

<b>ISOFA Spreekuur / Poen &amp; Papier / Sociaal Team</b>	<b>2017 Begroting €</b>	<b>2017 Realisatie €</b>	<b>% gerealiseerd</b>	<b>2016 Realisatie €</b>
Personeelskosten	20.699	21.555	104%	18.719
Vrijwilligerskosten	2.200	1.968	89%	1.966
Vrijwilligersvergoedingen	2.000	1.532	77%	1.940
Kantoor- en organisatiekosten	1.693	1.335	79%	1.407
Algemene kosten	500	932	186%	612
<b>Totaal kosten</b>	<b>27.092</b>	<b>27.322</b>		<b>24.644</b>
Bijdragen van De Lichtboei	8.615	8.615	100%	2.871
Bijdragen van lokale overheid	17.277	17.542	102%	20.525
Bijdragen van particulieren en bedrijven	-	-		-
Bijdragen van vrijwilligers	1.200	1.165	97%	1.248
Gift kerken door gratis kantoorruimte	-	-		-
Rente spaarrekening	-	-		-
<b>Totaal baten</b>	<b>27.092</b>	<b>27.322</b>		<b>24.644</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>-</b>

Dit project is onderkend omdat dit specifiek te onderkennen activiteiten zijn binnen ISOFA en waarbij met name de cliënten aangemeld door het Sociaal Team relatief meer kennis en ervaring vereisen dan cliënten die niet via het Sociaal team worden aangemeld. Vaak is sprake van multi-problematiek.

De personeels- en vrijwilligerskosten zijn toegerekend op basis van de gemiddelde tijd die coördinatoren hieraan moeten besteden en de aantallen vrijwilligers die hiervoor moeten worden ingezet. De overige kosten zijn specifiek of pro-rata toegerekend.

In 2016 is met positief resultaat Stichting De Lichtboei gevraagd om bij te dragen aan dit project. Het project is op 1-10-2016 gestart voor 1 jaar. In 2017 is besloten het project als zodanig te laten voortbestaan en ook voor 2018 specifiek bijdragen

aan te vragen. Door toerekening van een gedeelte van de gemeentelijke subsidie is de exploitatie sluitend.

De cijfers 2016 zijn - berekend via dezelfde rekenregels als gedefinieerd bij opstart van het project - pro-forma opgenomen ter vergelijking alsof het project heel 2016 al bestond.

### **Balans**

De hoge saldi op de betaalrekening en spaarrekening zijn veroorzaakt door een vooruitbetaling van de bijdrage voor 2018 van Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele (€ 11.000, vooruitontvangen bedragen), de nog te betalen (loon)kosten (loonheffing december en reservering vakantiegeld 2017) en de reservering voor de publicatie van de Delft op Zondag artikelenreeks, opgenomen onder overige schulden.

De terugbetalingen uit hoofde van de verantwoording van project PBB 2012-2014, project P&P 2014 en de uitloop van het project Poen & Papier 2015 zoals verantwoord in de balans 2016 zijn begin 2017 gedaan.

<b>ISOFA</b>	<b>31-12-2016</b>	<b>31-12-2017</b>
	€	€
Betaalrekening	4.237	11.538
Spaarrekening	39.639	8.989
Nog te ontvangen rente	50	371
<b>Totaal aktiva</b>	<b>43.926</b>	<b>20.898</b>
Eigen vermogen	6.994	2.431
Nog te betalen loonkosten	3.942	4.433
Nog te betalen kosten	1.575	787
Overig	12.764	2.526
Vooruit ontvangen bedragen	23.215	11.000
Exploitatieresultaat Persoonlijke Budget Begeleiding	1.421	-279
Exploitatieresultaat Poen & Papier	-5.985	-
<b>Totaal passiva</b>	<b>43.926</b>	<b>20.898</b>
Vrij beschikbare liquiditeit bedraagt per 31-12	2.431	2.152

## Begroting 2018

<b>ISOFA</b>	<b>2018 Begroting €</b>
Personeelskosten	65.739
Vrijwilligerskosten	18.500
Vrijwilligersvergoedingen	11.250
Kantoor- en organisatiekosten	9.428
Algemene kosten	2.500
Totaal kosten	107.417
Bijdragen van fondsen	19.000
Bijdragen van lokale overheid	53.709
Bijdragen van lokale fondsen, bedrijfsleven en particulieren	22.958
Bijdragen van vrijwilligers	6.750
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000
Rente spaarrekening	-
Totaal baten	107.417
Saldo van baten en lasten	-

### **Kosten**

In 2017 bedroeg het aantal uren van de coördinatoren 42 uur. Voor 2018 voorzien we een stijging naar 44 uur.

De vrijwilligerskosten 2018 betreffen grotendeels de kosten van opleiding van nieuwe vrijwilligers en bijscholing van bestaande vrijwilligers en zijn gebaseerd op de tarieven van de vereniging Schuldhulpmaatje.

De vrijwilligersvergoedingen zijn de verwachte declaraties van vrijwilligers. De kantoor en organisatiekosten betreffen huur kantoorruimte, telefoonkosten, PR kosten, kosten Google Adwords e.d. De algemene kosten betreffen bestuurskosten, kosten van het salarisburyureau, reiskosten e.d.

### **Inkomsten**

Voor 2018 is bij Fonds1818 een bijdrage aangevraagd van € 19.000,-. De gemeente Delft heeft in principe de volledige subsidie aanvraag toegekend (€ 53.709,-), onder de voorwaarde dat ISOFA zich inspant om extra gelden vanuit de lokale samenleving te verkrijgen. Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele heeft een bijdrage van € 11.000 toegekend. Bij Stichting De Lichtboei is voor 2018 een bijdrage aangevraagd van € 11.000,- voor het project "Spreekuur/Poen & Papier en Sociaal team".

Van de gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen verwachten we dat voor circa 60% wordt afgezien van uitbetaling.

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

### **Casus: Domino**

Via haar hulpverlener kwam Linda in beeld. Linda was 25 jaar en woonde nog thuis, samen met haar ouders en zusje. De thuissituatie was bijzonder doordat moeder veel zorg nodig had. Via een PGB werd een deel van die zorg door Linda ingevuld. Helaas is de administratie die bij het PGB hoort best een klus. Daarom het bijzondere verzoek om hier bij te helpen. Nou is dat ook voor ons geen bekende kost, maar het bleek vooral te gaan om sorteerkwerk en het bedenken van een logisch systeem om alles (digitaal) weer terug te vinden.

Daar wilde Joke wel bij helpen. Zo gingen Linda en Joke aan de slag. Maar al gauw kwamen gesprekken ook op de thuissituatie en Linda's toekomst. Hier was zij ook al met haar hulpverlener over in gesprek. Maar doordat de diverse gesprekken zo mooi op elkaar aansloten, versterkte dit het gesprek bij Linda. Zo kwam steeds helderder naar voren dat de rol van haar vader beter kon. Dat hij ook een deel van de administratieve taken van Linda over moest nemen. Het was immers het huishouden van hem en zijn vrouw!

Na verloop van tijd durfde Linda het gesprek hier over aan te gaan. Haar vader bleek hier open voor te staan en begon mee te denken aan een oplossing. Zo kwam er niet alleen voor Linda, maar voor het hele gezin een verandering op gang. Voor Linda ontstond zo weer ruimte om na te denken over bijvoorbeeld een vervolgopleiding.

Super gaaf om zo onderdeel te mogen zijn van een proces in een heel gezin!

\* vanwege privacy redenen zijn de namen in de casussen gefingeerd.

## Lijst van afkortingen:

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

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

KvK nummer: 5537 8552

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

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