

*Interkerkelijke Stichting voor
Ondersteuning bij Financiën en
Administratie*

ISOFA-Delft

Jaarverslag **2018**



WAT IS ISOFA?

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

In 2006 is het project Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB) gestart onder de vlag van het ISF en eind 2010 heeft het zich aangesloten bij de inmiddels landelijke vereniging SchuldHulpMaatje. Op 23 mei 2012 is de oprichtingsakte van ISOFA bij de notaris gepasseerd en gaat het PBB-project verder als een zelfstandige organisatie. Bij ISOFA zijn ongeveer 35 vrijwilligers actief in een viertal deelprojecten. ISOFA en ISF willen zich samen blijvend inzetten voor alle burgers in Delft die financieel in de klem zitten of dreigen te raken. Zie ook www.isofa.nl en www.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 1: Terugval
Pag. 11**

**Casus 2: Je moet er wat voor
over hebben ...
Pag. 25**

**Casus 3: Als je gezondheid
achteruit gaat..
Pag. 30**

**Casus 4: Afhandeling klacht
Pag. 40**

Fonds 1818

Gemeente Delft 

SchuldHulp
Maatje 

 Kansfonds
geven om
een ander

 Stalpaert
van der Wiele

 ARMOEDE
FONDS

Stichting 
de Lichtboei

1. Voorwoord van de voorzitter

Leven met schulden is eigenlijk geen leven. Je hele leven wordt er volledig door beheerst. Je kunt aan niets anders denken dan aan die schulden en hoe je de dag van vandaag en morgen financieel zult overleven.

Onlangs sprak ik met één van onze vrijwilligers die maatje was geworden van een vrouw, die aan de rand van de afgrond stond. Ze was zeer slecht behandeld (zeg maar rustig: mishandeld) door de professionele schuldhulpverlening. Ze was bijna zo ver dat ze zelfmoord wilde plegen om van haar schulden af te komen: het was voor haar geen doen, geen leven meer. Wat is het dan fijn, wanneer je naast iemand kan gaan staan en nieuw zicht op leven, écht leven, kunt geven door met haar de financiële problematiek aan te pakken en te gaan oplossen. Fantastisch dat we dit werk mogen doen!

Voorkomen is nog veel beter dan genezen. De ellende van schulden wil je immers iedereen besparen. Ook voor de maatschappij is dit een belangrijke zaak, omdat het oplossen van schulden vreselijk veel geld kost. Denk maar in termen van rond de € 50.000,- per persoon met aanzienlijke schulden. Per jaar kost de schuldsanering de maatschappij meer dan 11 miljard euro (info 2014!).

In Delft zijn we om die reden begonnen met twee vormen van voorkómen van schulden.

De eerste manier is eigenlijk niet echt voorkómen, maar schulden in een vroeg stadium opsporen, zodat de schuld klein is en eenvoudig op te lossen. We noemen dat Vroegsignalering. Eind 2018 is gestart met het EMMA-project. (EMMA = Eerder Melden, Minder Achterstanden). Dat was het resultaat van anderhalf jaar voorbereiding door de Gemeente Delft in samenwerking met vrijwilligersorganisaties waaronder ISOFA. Signalen van mogelijke schulden komen als eerste binnen bij woningbouwcorporaties, ziektekostenverzekeringen, nutsbedrijven e.d. doordat iemand een maand betaling overslaat. Snel reageren naar betrokkenen kan dan een perfect middel zijn om vroegtijdig hulp te bieden. Daar zijn we als ISOFA nauw bij betrokken.

Een andere manier heet Predictive Prevention (PP). Dat is in 2018 getest en wordt in 2019 in Delft in de vorm van een pilot verder getest. Bij PP gaat het echt om voorkómen van schulden. Het blijkt dat de combinatie van informatie per postcodegebied over incassotrajecten (het al dan niet goed verlopen van die trajecten) en de bijbehorende demografische gegevens (wat voort soort mensen wonen er) voorspellende waarde heeft ten aanzien van schulden. Dan kun je dus gericht informatie (hoe schulden te vermijden) verstrekken aan de betrokken bewoners. Wanneer die informatie ook specifiek past bij het type bewoners, heb je een effectief middel om schulden mogelijk te voorkomen. Ook bij dit project zijn we als ISOFA via SchuldHulpMaatje-Nederland betrokken.

Ons werk wordt hoofdzakelijk gedaan door vrijwilligers, die goed toegerust zijn voor hun taak door een opleiding en nascholing. We hebben ook een zeer goede

relatie met de Gemeente Delft. Die is wederzijds: de Gemeente staat voor ons klaar met geld en wij met mensen. Een prima combi!

Wij doen als ISOFA ons best. Maar cliënten beslissen zelf of ze geholpen willen worden. En wanneer dat zo is, speelt wijsheid bij de benadering van deze mensen een belangrijke rol.

Wijs word je niet zo maar. Wij geloven, dat God ons helpt om toegang te krijgen tot mensen, om daadwerkelijk helper te kunnen zijn.

Co van der Maas, voorzitter bestuur

2. ISOFA en haar activiteiten; bestuursbeleid 2018-2020

Inleiding

Omdat er binnen het gemeentebestuur van de Gemeente Delft behoorlijke veranderingen plaatsvinden op het gebied van vroegsignalering en preventie hebben we als bestuur gemeentebestuur er goed aan te doen ons meerjarenbeleid bij te stellen en uit te breiden tot en met 2021.

Beleid 2019-2021

A. *VRIJWILLIGERS*

In de afgelopen beleidsperiode zijn we beperkt gegroeid in aantal vrijwilligers van rond 30 naar rond 40. Dat is een verheugende ontwikkeling waar we een paar jaar daarvoor het aantal vrijwilligers niet konden verhogen, ondanks alle inspanningen. Die groei in aantal willen we graag voortzetten in de komende 3 jaar naar maximaal 50 actieve vrijwilligers (dit betekent dat er rond de 60 vrijwilligers beschikbaar moeten zijn).

Beleidsdoelen daarbij zijn:

- Het beperken van het verloop aan bestaande vrijwilligers
- Het werven van nieuwe vrijwilligers met name vanuit de kerken
- De uitbreiding van de coördinatoren taak van 1,2 fte naar 1,5 tot 1,8 fte.

B. *HULPVERLENINGSAANBOD*

We hebben een kwalitatief goed aanbod aan hulpverlening. Het is van groot belang die kwaliteit te handhaven. Het is ons visitekaartje! Dankzij de aansluiting bij Schuldhulpmaatje Nederland zijn we in staat een uitgebreid aanbod in kwalitatief hoogwaardige training en nascholing te bieden. In combinatie met een zorgvuldige screening van potentiële nieuwe vrijwilligers zijn we in staat dat kwaliteitsniveau te handhaven. Daarnaast werken we aan een kwalitatief goed inhoudelijk-hulpverleningsaanbod vanuit ISOFA.

Dat aanbod bestaat op dit moment uit:

- De persoonlijke budgetbegeleiding
- Het financieel spreekuur
- De assistentie bij de workshop van de gemeente op het gebied van ordenen van financiële papieren
- Het spreekuur Poen en Papier (vroegsignalering).

Hierbij is het volgende beleidsdoel van belang:

- Het meewerken met de Gemeente Delft in het kader van een breed opgezet Vroegsignaleringsplan. Niet alleen vrijwilligers vanuit ISOFA kunnen hierin een bijdrage leveren, maar ook het spreekuur Poen en Papier kan een ondersteunende rol hierin gaan leveren.

- Ook volgen we de pilot op de voet op het gebied van preventie. Dat is een initiatief van SchuldHulpMaatje-Nederland, waar we wat betreft de organisatie slechts beperkt bij betrokken zijn, maar wat wel onze volle belangstelling heeft. Te meer daar één van de pilots in Delft gaat plaatsvinden.

C. FINANCIËN

Om te komen tot een stabiele begroting is het van belang, dat de inkomsten over voldoende geldverstrekkers zijn verspreid en ook dat elk van die geldverstrekkers een stabiel inkomstenpatroon voor ons genereert.

Wij wensen de benodigde gelden te krijgen uit vier verschillende en los van elkaar staande bronnen:

- De Gemeente Delft
- Fondsen (in 2018 waren dat Fonds 1818, De Lichtboei en Stalpaert van der Wiele)
- Kerken en particulieren
- Ondernemers

Voor een gezonde financiële huishouding hanteren we daarbij als beleid een gewenste bijdrage van 40% van de kant van Gemeente, 40% uit bijdragen van fondsen en 20% voor de andere categorieën. Met dit beleidsinstrument is het ons ook mogelijk te zien, waar we als bestuur aan moeten werken om de bijdrage van die categorie bij te stellen. Daarnaast staat de Gemeente Delft garant voor de financiering van de personeelskosten.

Dit leidt tot de volgende beleidsdoelen:

- Het zorgdragen dat de bijdrage van de Gemeente Delft binnen de hierboven gestelde bijdrage blijft
- Het vergroten van de bijdrage uit de kerken en particulieren
- Het vergroten van de bijdrage vanuit ondernemers
- Het overtuigen van fondsen, dat een deel van de hun beschikbare gelden moeten worden geïnvesteerd in projecten, die reeds hun bestaan hebben bewezen.

D. SUBSIDIESOORT

Op dit moment worden wij vanuit de Gemeente Delft gesteund met een prestatiesubsidie. Een prestatiesubsidie wordt toegekend aan organisaties, die hun bestaansrecht hebben bewezen en wordt toegekend voor meerdere jaren achtereen.

Nieuwe informatie heeft ons echter overtuigd van het feit, dat voor een vrijwilligersorganisatie als die van ons, zo'n subsidie niet passend is.

Prestatiesubsidie hoort immers bij een aanbestedingstraject en daar is in ons geval geen sprake van.

Dat leidt tot het volgende beleidsdoel:

- We gaan proberen de politiek in Delft te overtuigen van het feit, dat er naast de stimuleringssubsidie voor nieuwe projecten en de prestatiesubsidie voor professionele organisaties een nieuwe (derde) subsidievorm nodig is: de waarderingssubsidie (voor projecten, die hun bestaansrecht bewezen hebben en werken op basis van inzet van vrijwilligers).

SAMENWERKING MET PARTNERS

Op het gebied van hulp aan mensen met financiële problemen werken we met twee andere partners samen binnen een samenwerkingsverband, Financiën voor Elkaar (FvE).

Enerzijds is er sprake van een gezamenlijke intentieverklaring (waar ook de gemeente Delft in participeert), anderzijds is er door interne problemen bij één van de partners (Participe) vertraging ontstaan in die samenwerking. En wij hopen, dat aan de daardoor ontstane onduidelijkheid op bestuurlijk niveau spoedig een einde komt, zodat we de draad weer kunnen oppakken.

Voor ons eigen werk binnen ISOFA heeft het gelukkig weinig gevolgen. Wel staat het ontwikkelen van gezamenlijke strategieën even stil.

VRIJWILLIGERS EN COÖRDINATOREN:

Het aantal vrijwilligers is in 2018 gestegen van 36 naar 42. Vrijwilligers zijn het belangrijkste “bedrijfskapitaal” van ISOFA.

Als coördinatoren fungeerden in 2018:

Inge Weijts, 1^e coördinator, tot 1 oktober voor 0,7 fte, daarna voor 0,8 fte.
en Monique Lie-A-Tsoen, 2^e coördinator, voor 0,5 fte.

FINANCIËN

In 2018 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 2018 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 2018 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 2018 bestaat de vereniging uit meer dan 116 leden en aspirant-leden, die werkzaam zijn in burgerlijke gemeenten. Daarnaast zijn ook diverse 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, voorlichtingsbijeenkomsten en persoonlijke gesprekken. In 2019 zullen wij deze vormen van deskundigheidsbevordering continueren.

PREVENTIESPREEKUR 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 en op 1 november wordt daadwerkelijk gestart op beperkte schaal met deze aanpak onder de naam EMMA-project (Eerder Melden, Minder Achterstanden). ISOFA heeft inmiddels al de eerste meldingen binnen van cliënten, die via dit initiatief zijn bereikt. Afhankelijk van de ernst van de schulden worden óf reguliere maatjes ingezet óf wordt verwezen naar het financiële spreekuur of naar Poen & Papier.

Dit (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.

Ook gebruiken we voor het leggen van contact de Google Adwords campagnes. Als bepaalde zoektermen in Google op een computer in Delft ingevoerd worden, wordt een advertentie naar onze site zichtbaar.

Casus: 1

Terugval

Esther kennen we al vanaf november 2015. Via Meldpunt Bezorgd was zij toen bij ISOFA aangemeld. Helaas bleek de situatie niet geschikt voor een vrijwilliger. Door de zware depressie van Esther, was het voor haar niet mogelijk afspraken na te komen en te reageren op berichten van de gekoppelde vrijwilliger. Na 4 maanden moesten we de casus terug geven aan de aanmelder.

Ongeveer een jaar later ontmoetten we elkaar weer. Esther en haar zoon kregen op dat moment hulp van het Sociaal Team. Onder de depressie bleek een ander probleem te liggen en ook was er sprake van verslavingsproblematiek. Hiervoor wilde Esther hulp, zodat daar professionele hulp voor was ingeschakeld. Aan ISOFA de vraag om Esther te helpen haar administratie klaar te stomen voor budgetbeheer. Op die manier waren de vaste lasten veilig, konden schulden worden afbetaald en kon zij haar geld niet langer uitgeven aan het genotsmiddel-van-keuze. Dit was hard nodig vanwege een dreigende ontruiming en energie-afsluiting. Ook moest worden gekeken naar de beslagvrije voet – er leek teveel geld ingehouden te worden op het inkomen van Esther.

Na twee maanden hard werken, was het budgetbeheer gestart en kwam ook de overige ingezette hulp op gang. We waren blij met deze stappen voor Esther, en dat we hadden kunnen helpen de financiën stabiel te krijgen.

Helaas zaten we in november 2018 weer tegenover elkaar. Esther bleek een paar maanden eerder besloten te hebben het budgetbeheer te beëindigen. Hoewel de schulden daar in rap tempo werden afgelost, dacht Esther dat ook zelfstandig te kunnen doen. Helaas begonnen, binnen een maand, de schulden weer op te stapelen door een terugval in de verslaving. Ze ging naar de Financiële Winkel, waar men niet op de hoogte was van de voorgeschiedenis. Opnieuw werd ISOFA ingeschakeld. Gelukkig konden wij terugvallen op de informatie van de vorige trajecten, zodat direct met Esther kon worden besproken dat andere hulp noodzakelijk was. In overleg met Esther werd wederom het Sociaal Team ingeschakeld, dat gelukkig voldoende mogelijkheden zag om opnieuw met Esther aan de slag te gaan. In samenwerking met het Sociaal Team werd terug gegaan naar de vorige budgetbeheerder. We hopen van harte dat dit de laatste keer is dat we Esther in deze omstandigheden tegen komen!

* 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

	2015	2016	2017	2018
Actieve vrijwilligers	30	25	22	34
Workshops administratie FiWi	24	24	22	21
Vrijwilligers workshops	78	69	63	37
Cliënten workshops**	117	89	82	48
Aanmeldingen cliënten	205	258	208	217
Intakefase per 31/12/2018	5	4	2	8
Afwijzingen voor intake	16	14	19	6
Intrekkingen door cliënt	47	61	38	43
Intrekkingen door aanmelder	3	7	7	4
Intakegesprekken gepland	140	176	143	151
Intakegesprekken gerealiseerd	132	165	138	144
Afwijzingen na intake	10	12	6	7
Doorverwijzingen	16	25	13	26
Koppeling cliënt - vrijwilliger	75	73	84	86
Naar Spreekuur Administratie	40	51	31	30
Spreekuren Administratie*	43	50	50	51
Aantal cliënten	55	127	99	53
Aantal gemaakte afspraken	206	331	323	284
Aantal gerealiseerde afspraken	151	238	251	218
Voltooide trajecten	34	32	38	40
Lopende trajecten per 31/12/18	5	52	54	63

** 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 2015 - 2018:

In dit jaarverslag zijn in tabel 1 aangepaste cijfers voor 2015 tot en met 2018 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 2018:

In 2018 is het aantal vrijwilligers flink gestegen. Ongeveer (70%) 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 deel van de aanvraag voor hulp in een deel van de gevallen voor of tijdens de intake strandt, omdat deze mensen onvoldoende mogelijkheden of andere prioriteiten hebben. Het gaat hier om ongeveer 28%. 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 12% van de aangemelde cliënten naar andere instanties verwezen, binnen en buiten Delft.

Aanmeldingen:

Niet alle 217 aanvragen resulteren dus in daadwerkelijke hulpverlening.

8 aanvragen bevinden zich eind 2018 nog in de intakefase. Bij 86 aanvragen is er geen sprake van hulpverlening vanwege een afwijzing (18), een intrekking van de aanvraag door de aanmelder (42), een intrekking van de aanvraag door de cliënt zelf (43) of een doorverwijzing (18). De redenen hiervoor zijn hierna vermeld:

- Acht cliënten zijn voor het intakegesprek afgewezen. De redenen hiervoor zijn:

- verslaving (1)
- verhuisd voor intake buiten Delft (1),
- onvoldoende motivatie/medewerking (1),
- hulpvraag past niet bij ISOFA (1 hulpvraag was geld)
- te zware problematiek voor ISOFA (4)

- Twaalf mensen zijn voor het intakegesprek doorverwezen. De achtergrond hiervan:

- Praktische hulpvraag, doorverwezen naar Johanniter Hulpgroep of Stadsdiakonaat (2)
- Te slecht bereikbaar, doorverwezen naar KIA (1)
- Heeft budgetbeheer nodig (1)
- Leefgeld lost probleem op, doorverwezen naar ISF (1)
- Buddy in verband met gezondheid (1)

- Woont buiten Delft, doorverwezen naar lokale SHV en/of Schuldhulpmaatje (4)
- Te zware problematiek, Meldpunt Bezorgd (2)

- Een negental cliënten is na het intakegesprek afgewezen, de redenen hiervoor zijn:

- Onvoldoende gemotiveerd (1),
- Verslavingsproblematiek (2),
- Onregelbaar, te zware problematiek (2)
- Fraudeert en geeft geen openheid (1)
- Heeft niet-lopend eigen bedrijf (1)
- Doorverwijzing naar Participe (1)
- Zoekt geld, geen praktische ondersteuning (1).

- 43 cliënten hebben hun aanvraag ingetrokken (dit is ca. 10 meer dan in 2017), de redenen hiervoor zijn: Bij nader inzien meent cliënt geen hulp nodig te hebben (8), cliënt reageert niet meer (4), onbekend (25) en intrekking hulpvraag (2), niet aanwezig op geplande afspraak (3) net nieuwe baan en kan geen vrij vragen (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.

In 2018 werden 54 personen voor een tweede keer aangemeld, 13 voor een tweede of derde 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 2018 zijn 22 personen gestart met een nieuw traject. Twee aanvragen waren op 31 december nog in de intakefase.

Elf van die trajecten zijn geslaagd, 9 lopen er nog.

Voor afsluiting waren de volgende redenen:

onbeschoft gedrag tegen de vrijwilliger (2), onvoldoende medewerking/motivatie (1), niet meer bereikbaar zijn (3).

De overige personen zijn niet tot een traject gekomen.

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 betrokken maatschappelijke organisaties

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: 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

	2015	2016	2017	2018
Vrouwelijk/Mannelijk	109 / 94	155 / 103	120/88	133/84

Tabel 3: Aanmeldingen cliënten

	2015	2016	2017	2018
Financiële Winkel	93	84	67	66
Vriend/kennis/familie	2	6	1	7
Maatschappelijke organisatie	64	121	86	89
ISF/Kerk/SHM/Internet	46	47	54	55
Totaal	205	258	208	217

De noemer 'Maatschappelijke organisaties' is onder te verdelen in een palet aan dienstverleners. Een aantal komt vaak terug, sommige instanties zijn eenmalig. Om hier zicht op te geven is de volgende tabel toegevoegd aan het overzicht.

Tabel 4 Betrokken maatschappelijke organisaties:

	2015	2016	2017	2018
Budgetbeheer/bewindvoerder	5	4	2	8
DOEL		3	1	1
Delft voor Elkaar (front-office)	2		1	
Gem Delft (géén FinWin)	1	7	3	5
GGZ	1		1	2
Huisarts	2	1		
Ipse			1	
Instituut Sociaal Raadslieden	2	4	4	
Jeugdformaat			1	1
JongerenAcademie/-loket				5
KIA-team				1
Kwadraad	6	12	13	14
Limor	1	1	1	
MEE	4	8	4	2
Meldpunt Bezorgd	5	15	13	6
Participe	1		3	1
PerspeKtief		6	1	2
Siriz			3	2
Sociaal Team	13	23	24	22
Team Jeugd	6	11	5	7
Ursulafonds		1		1
Werkse! (Maatsch. Werk)	7	14	4	2
Overig	4	11	3	9

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 5: Burgerlijke staat cliënten

	2015	2016	2017	2018
Gehuwd / Samenwonend	22 / 19	69	45	46
Gescheiden	47	52	59	46
Ongehuwd	103	131	96	115
Weduw(e)naar	6	3	6	7
Onbekend	8	3	2	3
Totaal	205	258	208	217

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 6: Leeftijd cliënten

	2015	2016	2017	2018
0-17	0	0	0	0
18-20	4	5	7	5
21-29	36	45	46	39
30-39	55	61	44	47
40-54	63	92	67	72
55-64	22	35	28	38
65-79	6	11	10	9
80-100	1	2	0	1
Onbekend	18	7	6	6
Totaal	205	258	208	217

Tabel 7: Verdeling cliënten over wijken

	2015	2016	2017	2018
2611-Binnenstad	8	19	18	8
2612-Vrijenban	21	29	30	21
2613-Hof van Delft	17	22	19	21
2614-Voordijkshoorn	25	21	22	27
2616-Delftse Hout	0	0	1	1
2622-Tanthof West	15	17	16	11
2623-Tanthof Oost	12	14	15	16
2624-Voorhof	34	40	36	37
2625-Buitenhof	45	58	32	49
2627-Schieweg	0	3	1	2
2628-Wippolder	12	23	16	14
Onbekend	10	6	2	5
Overig	6	6	0	5
Totaal	205	258	208	217

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

	2015	2016	2017	2018
Cliënt meldt zich niet	0	1	2	2
Onvoldoende taalbeheersing	1	1	4	0
Niet aanwezig op afspraak	2	5	3	3
Onbehandelde verslaving	5	2	4	3
Onvoldoende motivatie	3	2	5	5
Wordt elders geholpen	3	1	0	0
Zaak voor bewindvoerder	1	2	4	1
Onvoldoende medewerking hulpverlening	1	5	2	4
Geen zaak voor ISOFA	5	5	8	12
Dakloosheid	0	0	0	0
Cliënt 'kan het zelf'	3	4	8	10
Geen geldige verblijfsstatus	1	0	0	0
Totaal	25	28	40	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

	2015	2016	2017	2018
Advocaat	1	4	1	5
Bewindvoerder	2	8	10	15
Budgetbeheer		2	4	9
Delft voor Elkaar			2	1
Financiële winkel	3	3	2	9
Formulierenbrigade		3		1
(Schuld)hulpverlening buiten Delft	2	1	2	5
GGZ			2	1
Voedselbank Delft / NonFoodbank		2 / 2	4 / 1	13/2
Interkerkelijk Sociaal Fonds		5	11	22
Jarige Job			3	2
Jongerenloket		1		1
Kledingbank		4	5	2
Maatschappelijk werk		1	2	4
Ombudsman			1	1
Stadsdiakonaat				2
Sportfonds / Cultuurfonds			4 / 1	5/2
Taalmaatje		1	1	0
ZZP-specialist			3	0
Mondriaan College, taal cursus				0
School's Cool			1	0
Sociaal Raadsliden	3	2	2	3
Sociaal Team / Meldpunt Bezorgd		2 / 1	3 / 5	5/3
Stichting Urgente Noden			3	10
Team Jeugd			1	0
Palier		1		0
Participe thuisadministratie	1		3	0
Poen & Papier	4	4	2	1
Verslavingszorg			3	3
WMO			7	6
Totaal	15	45	89	133

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 - 2018 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.

Ook kwam het voor dat mensen wél een problematische schuld hadden, maar (nog) niet geholpen konden worden door de Schuldhulpverlening, of dat mensen niet leerbaar bleken te zijn.

In die gevallen is toegeleid naar een structurele oplossing in de vorm van beschermingsbewind.

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

	2015	2016	2017	2018
Voorkomen huisuitzettingen	16	21	17	15
Voorkomen afsluitingen van energie	6	5	8	6
Voorkomen afsluiting van water		2	1	1
Voorkomen CVZ-boete	3	6	4	3
Traject volledig uitgevoerd door ISOFA (preventie en/of toeleiding bewind)	27	44	28	28
Begeleid bij het vinden van een baan			8	12

Klachten:

In 2018 is een klacht binnengekomen, zie hiertoe de casus op pagina: 40.

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 2018 zijn 51 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 hulpvragers en hulpvragen.

In tabel 14: Aantal bezoeken per cliënt.

In tabel 15: Problematieken cliënten.

Tabel 11: Herkomst cliënten naar woonwijk 2016-2018

	2016	2017	2018
2611 - Binnenstad	2	1	0
2612 - Vrijenban	1	1	0
2613 - Hof van Delft	2	0	0
2614 - Voordijkshoorn	3	2	1
2622 - Tanthof West	2	3	1
2623 - Tanthof Oost	0	1	0
2624 - Voorhof	0	3	3
2625 - Buitenhof	12	9	6
2627 - Schieweg	1	0	0
2628 - Wippolder	1	0	0
Dakloos	1	1	2
Overig	0	1	1
Onbekend	23	8	3
Totaal	48	30	17

Tabel 12: Wijze van toeleiding naar het spreekuur 2016-2018

	2016	2017	2018
Google Adwords campagne	5	5	6
Andere hulpverleners	24	12	7
Woningcorporatie	0	0	0
Folders	1	0	0
Overig	18	13	4
Totaal	48	30	17

Tabel 13: Eigenschappen hulpvragers en hulpvragen 2016-2018 preventiespreekuur

	2016	2017	2018
Hulpvragers	48	30	17
Hulpvragen	40	28	17
Afspraken	80	40	27
Afmeldingen	4	0	4
'Niet verschenen'	4	2	0
Bezoeken	72	51	23
Gemiddeld aantal bezoeken per hulpvrager	1,5	1,7	1,4
Doorverwijzingen	15	6	3
Preventieve trajecten	11	5	5
Curatieve trajecten	29	23	12

Tabel 14: Aantal bezoeken per cliënt 2016-2018 preventiespreekuur

	2016	2017	2018
0	8	2	4
1	12	9	4
2	23	13	0
3	1	4	3
4	0	1	0
5	1	0	2
>5	1	0	0
Totaal	72	51	23

Tabel 15: Problematieken cliënten 2016-2018 preventiespreekuur

	2016	2017	2018
Schulden	30	24	12
Inkomen/uitkering	0	1	0
Toeslagen + heffingskortingen	1	2	1
Budgetteren	2	2	0
Informatie + advies	4	0	0
Invullen formulieren	2	1	4
Persoonlijke coaching	0	0	0
Overig	9	0	0
Totaal	48	30	17

Het preventieproject Poen & Papier heeft in 2018 tot de volgende conclusies geleid:

- a) Het valt op dat ook in 2018 de meeste hulpvragers uit de wijk Buitenhof komen. Dit is in lijn met het feit dat een deel van het Buitenhof tot een van de armste wijken van Delft behoort.
In vergelijking met 2016 is de terugloop van het aantal hulpvragers begonnen in 2017, deze trend zet zich voort in 2018. Het aantrekken van de economie zou een mogelijke verklaring hiervoor kunnen zijn. Van de bereikte hulpvragers heeft 70% schulden en heeft curatieve hulpverlening nodig. Dit zou aan kunnen tonen dat mensen te lang wachten alvorens ze hulp zoeken. Voor 30% 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 2016 en 2017 is het inloopspreekuur goed bekend bij de hulpverleners, via deze route weet 40% van onze cliënten in 2018 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 armoedebelief gemeente Delft) ook zullen doorverwijzen naar het (inloop)spreekuur Poen & Papier. Hierdoor zou het aantal preventieve trajecten kunnen toenemen.
- c) Met een gemiddelde van 1,4 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 vanaf het begin financiering gezocht bij fondsen als Fonds 1818, het Kansfonds en het Oranje Fonds. Sommige fondsen hebben aangegeven voor een beperkte periode van 3 jaar te willen financieren.

Het jaar 2014 werd begonnen met fondswerving in de regio. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen want stichting Stalpaert van der Wiele en stichting de Lichtboei financieren onze activiteiten al sinds respectievelijk de jaren 2015 en 2016. Ook voor 2019 hebben deze fondsen reeds hun bijdrage toegezegd. Dit geldt des te meer voor Fonds1818. Dit fonds draagt al bij sinds 2012 en zij hebben nu een meerjarige subsidie toegezegd tot en met 2021!

De gemeente Delft heeft in 2018 weer substantieel bijgedragen en heeft dit ook voor 2019 toegezegd d.m.v. een prestatiesubsidie.

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

Hierbij wil het bestuur haar dank uitspreken naar de financiers en partners in 2018!

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Oranje Fonds	f	f	f	f			
Kansfonds	f	f	f	f			
Fonds 1818	f	f	f	f	f	f	f
Stalpaert v/d Wiele Fonds	-	-	-	f	f	f	f
Gemeente Delft	-	f	f	f	f	f	f
Particulieren	f	-	f	f	f	f	f
De Lichtboei					f	f	f
Delftse kerken	p	p	p/f	p	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: 2

Je moet er wat voor over hebben...

Je moet er soms bizar veel voor over hebben om een ander te willen helpen, zo ondervond onze vrijwilligster Dory afgelopen jaar. Ze was gevraagd om te helpen in een gezin. We noemen hen hier de familie Tanis. De familie had al minstens 7 jaar financiële problemen en dit keer was de woningbouwvereniging het zat dat er steeds geen of te laat huur werd betaald. Zij hadden via de rechter een ontruimingsvonnis gekregen. Omdat er ook tieners in huis woonden, werd Meldpunt Bezorgd ingeschakeld. Via hen kwam ook ISOFA in beeld.

Dory ging regelmatig langs om samen met de familie in beeld te krijgen hoe groot de problemen waren en een aanvraag schuldhulpverlening voor te bereiden. Helaas verliep de samenwerking niet echt soepel. De afspraak was dat zowel meneer als mevrouw Tanis bij de afspraken aanwezig zouden zijn, maar meestal was mevrouw Tanis niet thuis, kwam later of vertrok eerder. Er waren altijd afspraken belangrijker dan zorgen dat de financiën op orde kwamen.

Ook de medewerking van meneer Tanis was beperkt. Hij zat op de bank... Dory probeerde hem in te schakelen en gaf aan dat hij ook zelf zijn post moest openen, gaatjes kon prikken en kon meekijken wat er met zijn papieren gebeurde. Toen meneer hier niet toe bereid bleek, heeft Dory hem hierop aangesproken. De vrijwilligers helpen immers, ze nemen niet de boel over en zijn ook geen huisslaaf om even de boel op orde te maken. Meneer Tanis was hier niet van gecharmeerd en gaf Dory te verstaan dat zij kon “oprotten”.

Deze onaangename manier van communiceren heeft ertoe geleid dat de samenwerking met de familie Tanis per direct is opgezegd.

We willen benadrukken dat de inzet van vrijwilligers bedoeld is om mensen vaardigheden aan te leren. We kijken niet alleen naar de administratie, maar ook naar andere zaken. Bijvoorbeeld, hoe voer je een gesprek met een instantie? Waar kun je terecht als je klachten hebt? Of als je een formulier niet begrijpt? Hoe check je of alle betalingen zijn gedaan en of er ruimte is in je budget? Welke prioriteiten stel je? Hierbij zijn de papieren een handvat: je kan er veel uit opmaken en aangrijpen om dingen uit te leggen en te oefenen. Alleen op die manier kunnen we zorgen dat de kans op terugval kleiner wordt!

* 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 2018

Functie	Naam	1 ^e Benoeming	2 ^e Benoeming	3 ^e Benoeming
Voorzitter	Co van der Maas	23 mei 2012	2015	2018
Secretaris	Kees Koch	23 mei 2012	2016	Stopt per 10/4/2019
Penningmeester	Jabco Vreugdenhil	15 maart 2018	2021	
Fondsenwerver	Ron Holling	27 november 2013	2016	2019
PR en PZ	Eline van Veluw - Jansen	26 februari 2015	2018	Stopt per 1/1/2019

Behandelde zaken bestuur 2018:

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

- Relatie met landelijke organisatie Schuldhulpmaatje.
- Werving van nieuwe vrijwilligers.
- Fondsenwerving.
- Contacten met beleidsambtenaar en wethouder.
- Deelname bestuurlijk en operationeel overleg ketenpartners.
- Voorbereiding van een “Dank je wel“ diner voor de vrijwilligers.
- Voorbereiding jaarverslag.
- Voorbereiding verhuizing vanuit de Hugo de Grootstraat.

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 2018 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. M.i.v. 1/1/2019 wordt het pand aan de Hugo de Grootstraat 10 door de

Protestantse Gemeente Delft verkocht en kunnen we hier geen gebruik meer van maken.

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 belangeloos gebruik maken van ruimten in de Immanuelkerk.

Externe contacten:

Het bestuur en de vrijwilligers zijn in 2018 in direct overleg geweest met de volgende organisaties en organen:

Landelijke organisatie SchuldHulpMaatje

In 2018 zijn samen met SHM-Nederland diverse initiatieven opgestart.

- Predictive Prevention, een preventieproject, dat in samenwerking tussen SHM, Fonds 1818 en een vijftal gemeenten (waaronder Delft) is opgezet. Doel is op basis van bepaalde informatie te voorspellen in welke postcodegebieden grote kans is op toename van schulden en vervolgens effectieve maatregelen te treffen om de bewoners van die postcodes te waarschuwen en hulpmiddelen aan te bieden om schulden te voorkomen. In 2019 zal in de vorm van een pilot met name aandacht zijn voor het uitzoeken welke maatregelen effectief kunnen zijn. De inzet van Geldfit (zie www.geldfit.nl) is daarbij een belangrijke tool.
- Kerkenproject, een project dat een toolbox gaat maken voor de noodzakelijke samenwerking tussen kerken en SHM, ook op lokaal niveau.
- AVG: Samen met SHM is gezorgd voor een systeem om data van cliënten veilig te kunnen bewaren. Het systeem vindt zijn verankering in het HulpVraagSysteem, dat voor alle vrijwilligers via een inlogcode bereikbaar is.

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.

Door interne verschuivingen in de leiding van DvE is in de tweede helft van 2018 geen sprake meer geweest van onderling overleg op bestuurlijk niveau. Door de benoeming van een nieuwe bestuurder bij DvE is de hoop aanwezig, dat dit proces in 2019 weer kan worden opgepakt.

In de loop van 2018 werd de rol van Stephan Brandligt overgenomen door Wethouder Karin Schrederhof en de goede samenwerking gecontinueerd.

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. Als gevolg van intern mismanagement bij de Financiële Winkel is in de tweede helft van 2018 gestart met een bijstelling van de interne aanpak van zaken rond de begeleiding van cliënten. Hierover is direct grote openheid naar buiten toe geweest; een aanpak, die alle waardering verdient. De verwachting is dan ook, dat in 2019 sprake zal zijn van beter intern functioneren.

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 2018 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 2018 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. Lopende het jaar werd deze taak overgenomen door Karin Schrederhof waarmee de bestuurlijke basis voor de samenwerking tussen ISOFA en de Gemeente Delft op dezelfde goede voet werd voortgezet.

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: 3

Als je gezondheid achteruit gaat...

Een paar jaar geleden verhuisde Simone van de bollenstreek naar Delft. Zij was net gestart met een minnelijke regeling, die doorliep in Delft en daar in 2017 positief werd afgesloten.

Haar meerderjarige zoon woont nog bij haar als zij zich in maart 2018 zelf aanmeldt bij ISOFA.

Tijdens het intake-gesprek blijkt dat haar zoon een tijdje geleden is gestopt met zijn opleiding en hij geen eigen inkomen heeft. Door het stoppen met de opleiding, wordt de kostendelersnorm van toepassing. Hierdoor krijgt Simone iedere maand een paar honderd euro minder aan inkomen. Ze heeft haar zoon laten weten dat ze zo niet rond komt, maar hij voert geen acties uit om aan een structureel inkomen te komen zodat zijn moeder de vaste lasten kan blijven betalen. Zo komt het, dat er al binnen een jaar na het doorlopen van de minnelijke regeling, opnieuw behoorlijke schulden zijn ontstaan.

Omdat zoonlief wel bezig is met het aanvragen van een uitkering en mevrouw heel graag een oplossing wil voor de schulden, wordt vrijwilligster Erica gevraagd te begeleiden.

Simone en Erica starten met het opzetten van een administratie en controleren van de vaste lasten. Hier blijken nog wel wat mogelijkheden te liggen. Maar gaandeweg blijkt een ander probleem op te spelen: Simone heeft gezondheidsproblemen. Ze heeft een progressieve ziekte die haar motoriek aantast. In eerste instantie leek dit nog niet veel effect te hebben, maar nu blijkt dat hierdoor handelingen soms niet goed gaan met grote gevolgen. Zo worden bijvoorbeeld mails per ongeluk verwijderd door het drukken op verkeerde knopjes. Soms staan er rekeningen in die verwijderde berichten, zodat onnodig nieuwe achterstanden ontstaan.

Ook het overwicht op de zoon laat te wensen over. Hij is niet te stimuleren om de aanvraag van zijn uitkering ook door te zetten, zodat het inkomen te krap blijft.

Het totaalplaatje leidt tot een advies om beschermingsbewind aan te vragen. Met name omdat de verwachting is dat beschermingsbewind nodig gaat zijn als haar ziektebeeld vordert, maar juist dan een aanvraag lastig wordt om in te dienen omdat zij haar handtekening dan niet meer kan zetten.

Het is een grote stap. Te groot voor dit moment. Maar omdat de problemen toch wel groot zijn, kiest Simone ervoor om weer vrijwillig onder budgetbeheer te gaan. De rust die betaalde rekeningen brengen, weegt zwaarder dan het afscheid van een stuk zelfstandigheid.

Samen met Erica zoekt zij een budgetbeheerder waarbij zij makkelijk toezicht kan houden op het betalen van de rekeningen, zodat zij zich minder afhankelijk hoeft te voelen.

Haar zoon verhuist naar elders in de stad, waardoor het volledige inkomen weer beschikbaar komt en de budgetbeheerder de achterstanden kan gaan inlopen en Simone krijgt ruimte om zich op haar gezondheid en sociale contacten te concentreren.

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

7. Personele zaken

Coördinatoren:

Inge Weijs heeft tot en met september 24 uur per week de functie van eerste coördinator vervuld. Vanaf oktober zijn haar uren met 4 per week uitgebreid tot 28 uur per week. 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.
- Verbetering van het registratiesysteem (SHM-landelijk)

Monique Lie-A-Tsoen heeft in 2018 de functie van tweede coördinator vervuld. (voor 18 uur per week)

De werkzaamheden bestaan uit:

- Organisatie en uitvoering van het wekelijkse Spreekuur Administratie en inloospreekuur Poen & Papier.
- Coaching vrijwilligers spreekuren.
- Afronding project 'Artikelenreeks'.

Vrijwilligers:

Verder zijn in 2018 11 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 2018 waren 34 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) 2018 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 2018 zijn in- of uitgestroomd.

Opleidingsbijeenkomsten voor vrijwilligers in 2018:

Op de volgende data in 2018 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 Raadslieden
 - 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:

Elf nieuwe vrijwilligers hebben in 2018 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 2018 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.

Zoals gebruikelijk werden ook 2018 intervisie-avonden gehouden. Dit jaar werd een derde groep gevormd vanwege de grotere groep vrijwilligers. Deze groep komt op dinsdagochtend bij elkaar.

Ook drie informatie-avonden werden georganiseerd:

We startten op 29 januari met twee medewerkers van de WMO die uitleg gaven over de dienstverlening, kosten en aanvraagwijze voor ondersteuning vanuit de WMO.

Op 28 maart kwam notaris Marijke Loof uitleg geven over schulden in relaties, oftewel de gevolgen bij huwen, scheiden en overlijden. Hierin werd ook de gewijzigde wetgeving rond het huwelijk per 1 januari 2018 meegenomen. Na de pauze werd ingegaan op de nieuwe website om de correctheid van schulden te kunnen checken. Monique Lie heeft dit deel geleid.

Op 25 september kwam Ilse de Lange van Schuldhulpmaatje Nederland een avond verzorgen over het omgaan met teleurstellingen tijdens een traject. Zij ging in op de (on)mogelijkheden van de hulpvragers zodat je beter kunt inschatten wat voor hen haalbaar is, maar ook op het stellen van grenzen, bijvoorbeeld als iemand steeds niet thuis is op zijn/haar afspraken. Bij deze avond waren ook de maatjes uit Midden-Delfland aanwezig.

Alle avonden werden goed bezocht (minimaal 2/3 van de vrijwilligers was aanwezig). Extra leuk was dat de onderwerpen voor de eerste twee avonden waren voorgesteld door de vrijwilligers zelf. Heel mooi om te merken dat zij hun rol zo serieus nemen en zoeken naar de juiste informatie.

8. Financieel verslag penningmeester

In dit Financieel verslag 2018 zijn de financiële activiteiten van ISOFA verantwoord.

Onderstaande tabel laat de realisatie zien van kosten en baten in 2018 en hoe deze zich procentueel verhouden tot de begrote kosten en baten. Ter vergelijking is ook de realisatie in 2017 opgenomen.

ISOFA				
Persoonlijke Budget Begeleiding	2018	2018	%	2017
	Begroting	Realisatie	gerealiseerd	Realisatie
Personeelskosten	65.739	66.120	101%	61.842
Vrijwilligerskosten	18.500	14.401	78%	12.130
Vrijwilligersvergoedingen	11.250	9.939	88%	7.275
Kantoor- en organisatiekosten	9.428	8.838	94%	7.885
Algemene kosten	2.500	2.669	107%	3.761
Totaal kosten	107.417	101.967		92.893
Bijdragen van fondsen	19.000	18.800	99%	18.000
Bijdragen van lokale overheid	53.709	49.222	92%	42.584
Bijdragen van lokale fondsen	22.000	25.613	116%	19.615
Bijdragen particulieren en collectes	958	1.537	160%	1.871
Bijdragen van vrijwilligers	6.750	7.437	110%	5.533
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000	5.000	100%	5.000
Rente spaarrekening	-	2		11
Overige inkomsten	-	926		-
Totaal baten	107.417	108.536		92.614
Saldo van baten en lasten	-	6.569		-279

TOELICHTING OP DE EXPLOITATIE 2018

Algemeen beeld

Het jaar 2018 is afgesloten met een positief saldo van 6.569,-. Dit positieve saldo wordt vooral veroorzaakt doordat minder vrijwilligerskosten zijn gemaakt dan verwacht. In de begroting was rekening gehouden met meer vrijwilligers dan

waarvoor aan stichting Schuldhulpmaatje Nederland contributie moest worden afgedragen. Daarnaast waren de uit te betalen vrijwilligersvergoedingen een stuk lager, terwijl aan de batenkant de bijdrage van vrijwilligers - dit betreft de vrijwilligersvergoedingen die als gift worden teruggeven aan ISOFA - juist hoger is uitgekomen.

Aan de batenkant valt verder op dat van particulieren en diaconieën flink meer is ontvangen dan begroot. Daarnaast hebben wij onverwacht een bijdrage ontvangen van € 2.500,- van stichting Wij en de Maatschappij. Het Armoedefonds heeft de aanschaf van twee laptops gefinancierd. Deze twee baten zijn verantwoord onder bijdragen van lokale fondsen.

Een nadere toelichting op de diverse posten volgt hieronder.

Personeelskosten

ISOFA kende in 2018 twee coördinatoren. De uren van de eerste coördinator zijn met ingang van 1 oktober 2018 verhoogd van 24 naar 28 uur. De tweede coördinator heeft een contract voor 18 uur per week. De beloning van de coördinatoren is gebaseerd op de arbeidsvoorwaarden van de PKN. Per 1 juli 2018 werden de salarisschalen van de PKN verhoogd met 3,0 procent.

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 € 3.100,- als ledenbijdrage en een vast bedrag per vrijwilliger voor opleiding van nieuwe vrijwilligers (€ 350,-) en bijscholing van bestaande vrijwilligers (€ 250,-).

Er zijn in 2018 11 nieuwe vrijwilligers getraind. De kosten van bijscholing en hercertificering van vrijwilligers is € 3.000 lager uitgekomen dan begroot omdat Schuldhulpmaatje Nederland factureert op basis van het aantal vrijwilligers aan het begin van het jaar terwijl in de begroting (nog) was uitgegaan van het gemiddeld aantal vrijwilligers.

De door vrijwilligers gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen bedroegen € 9.939,-, en zijn lager dan begroot en het gemiddeld gedeclareerde bedrag per vrijwilliger is dus iets lager uitgekomen. Een groot deel van de vrijwilligers ziet af van een vergoeding.

Kantoor- en organisatiekosten

Dit betreft kosten die gemaakt worden voor het goed kunnen functioneren van de coördinatoren en de vrijwilligers (het primaire proces dus). Deze post bevat ook een bedrag van € 5.000,- ter inschatting van de waarde van het gebruik van de kantoorruimte aan de Hugo de Grootstraat. Deze fictieve huur wordt ook

ISOFA JAARVERSLAG 2018

opgevoerd als gift aan de batenkant, omdat dit bedrag door de diaconie van de Protestantse Gemeente Delft niet in rekening wordt gebracht. De kantoor- en organisatiekosten zijn lager uitgekomen dan begroot. Dit wordt vooral veroorzaakt door meevallende kantoorkosten (print- en drukwerk) en weinig PR-uitgaven. Deze post bevat ook de aanschaf van twee laptops voor het spreekuur Poen en Papier. Deze aanschaf is gesponsord door het Armoedefonds, waardoor tegenover deze uitgaven weer baten staan.

Algemene kosten

De algemene kosten zijn een fractie hoger dan begroot. Deze post betreft de kosten voor het salarisbureau, bankkosten, drukkosten jaarverslag, hosting website en overige kosten die het bestuur maakt.

Inkomsten

In 2018 werd met succes een beroep gedaan op een aantal regionale en lokale fondsen voor de financiering van de activiteiten. Van Fonds1818 mochten we een bijdrage ontvangen van € 18.800,-, van de Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele € 11.000,- en van Stichting De Lichtboei een bedrag van € 11.000,-.

Het Armoedefonds sponsorde de aanschaf van twee laptops (€ 838,-). En we ontvingen een bijdrage van € 2.500,- van stichting Wij en de Maatschappij.

Van particulieren en diaconieën werd een bedrag van € 1.537,- ontvangen.

ISOFA is door de gemeente Delft gekwalificeerd als onmisbare ketenpartner. Dat blijkt uit de contacten over subsidiering en andere onderwerpen. Voor 2018 bedroeg de maximale toezegging van de gemeente € 53.709,-. Op een bedrag van € 49.222,- is een beroep gedaan.

De vrijwilligers zagen voor € 7.437,- af van uitbetaling van de door hen gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen. Dat is meer dan begroot. Per saldo werd er aan vrijwilligers een bedrag van € 2.502,- uitbetaald.

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 Protestantse Gemeente Delft net als in vorige jaren niet in rekening gebracht. Dit is enerzijds als kantoor en organisatiekosten verantwoord en anderzijds als gift (€ 5.000,-).

Overige inkomsten betreffen hoofdzakelijk de bijdragen van andere afdelingen van SchuldHulpMaatje in de kosten voor de organisatie van Trainingsdagen voor nieuwe vrijwilligers (€ 900,-).

Balans

ISOFA	31-12-2017	31-12-2018
	€	€
Betaalrekening	11.538	7.351
Spaarrekening	8.989	20.000
Nog te ontvangen rente	371	2
Totaal aktiva	20.899	27.353
Eigen vermogen	2.152	8.721
Nog te betalen loonkosten	4.433	4.693
Nog te betalen kosten	787	939
Overig en vooruit ontvangen	13.526	13.000
Totaal passiva	20.899	27.353

De hoge saldi op de betaalrekening en spaarrekening zijn veroorzaakt door een vooruitbetaling van de bijdrage voor 2019 van Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele (€ 13.000), de nog te betalen (loon)kosten (loonheffing december en reservering vakantiegeld 2018) en het saldo van de exploitatie die dit jaar hoog is.

Het exploitatiesaldo is toegevoegd aan het eigen vermogen, waardoor het eigen vermogen ultimo 2018 € 8.721 euro bedraagt. Het betreft vrij besteedbare liquiditeit omdat ISOFA geen noemenswaardige bezittingen heeft. Het opbouwen van dit eigen vermogen is voor ISOFA geen doel geweest en is het resultaat van (onverwachte) meevallers in de laatste maanden van 2018. Wij streven ernaar dit eigen vermogen in ieder geval niet verder op te laten lopen. Een kleine buffer wordt wel wenselijk geacht voor het opvangen van onzekerheden in de begroting.

Begroting 2019

ISOFA	2019
	€
Personeelskosten	79.627
Vrijwilligerskosten	18.875
Vrijwilligersvergoedingen	11.250
Kantoor- en organisatiekosten	7.900
Algemene kosten	3.100
Totaal kosten	120.752
Bijdragen van fondsen	21.500
Bijdragen van lokale overheid	51.502
Bijdragen van lokale fondsen	35.000
Bijdragen particulieren en overige	1.000
Bijdragen van vrijwilligers	6.750
Gift kerken door gratis kantooruimte	5.000
Rente spaarrekening	-
Totaal baten	120.752
Saldo van baten en lasten	-

Kosten

In 2019 bedraagt het te verwachten aantal uren van de coördinatoren 50 uur.

De vrijwilligerskosten 2019 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 kantooruimte, telefoonkosten, PR kosten e.d. De algemene kosten betreffen bestuurskosten, kosten van het salarisbureau, hosting van de website e.d.

Inkomsten

Voor 2019 is ook weer bij Fonds 1818 een bijdrage aangevraagd. Fonds 1818 heeft hierop reeds toegezegd te willen bijdragen voor de komende drie jaren voor een bedrag van jaarlijks € 20.000. Deze grote bijdrage geeft ons de komende jaren de zekerheid van stabiele inkomsten van dit fonds. De gemeente Delft heeft in principe een bedrag van € 40.000 euro toegekend en is bereid tot een maximum van € 64.500 bij te dragen, indien ISOFA er niet in slaagt om de extra ambitie te realiseren, zoals die in de begroting is opgenomen, om extra sponsorgelden binnen te halen van bestaande en nieuwe fondsen. Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele heeft reeds een bijdrage van € 13.000 toegekend. Bij Stichting de Lichtboei en het Kansfonds is subsidie aangevraagd voor het project EMMA (vroegsignalering). De aangevraagde bedragen van respectievelijk € 12.000 en € 10.000 voor dit specifieke project zijn inmiddels reeds toegezegd. De benutting van deze gelden zal afhangen van het succes van dit nieuwe project.

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.

Financieel resultaat Project Spreekuur Poen & Papier en Sociaal Team

Projectverantwoording voor stichting de Lichtboei

Spreekuur Poen & Papier en Sociaal Team	Begroting 2018 €	Realisatie 2018 €	% gerealiseerd
Personeelskosten	21.527	22.846	106%
Vrijwilligersvergoedingen	2.000	1.939	97%
Opleidingskosten vrijwilligers	700	700	100%
Bijtscholing vrijwilligers	1.500	1.500	100%
Kantoor- en organisatiekosten	1.693	1.356	80%
Algemene kosten	500	534	107%
Totaal kosten	<u>27.920</u>	<u>28.875</u>	
Lokale overheid	15.719	16.424	104%
Overige donaties en giften	0	0	
Lokale samenleving	11.001	11.000	100%
Bijdrage van vrijwilligers	1.200	1.451	121%
Totaal baten	<u>27.920</u>	<u>28.875</u>	
Saldo van baten en lasten	0	0	

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.

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 aanvankelijk 1 jaar. In 2017 is besloten het project als zodanig te laten voortbestaan en ook voor 2018 een specifiek bedrag aan te vragen bij stichting de Lichtboei. Deze stichting heeft voor 11.000 euro bijgedragen aan dit project. Door toerekening van een gedeelte van de gemeentelijke subsidie is de exploitatie sluitend. De activiteiten van dit project worden na 2018 doorgezet, maar niet meer als project verantwoord.

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.

Casus 4: Afhandeling Klacht

In 2018 ontvingen we één klacht. Het ging om een vrouw waarvan door de coördinator was besloten dat er geen begeleiding zou worden opgestart. Zij werd terugverwezen naar de hulpverlening van Careyn, waarvoor een WMO-indicatie was afgewezen, en die mevrouw recent had afgezegd. Voor de verwijzing naar Careyn waren twee redenen:

1. mevrouw had een permanente hulpvraag en valt daarmee buiten de dienstverlening van ISOFA.
2. mevrouw vertoonde claimgedrag en daarmee was de situatie niet werkbaar voor het inzetten van een vrijwilliger. Zo wilde zij bijvoorbeeld dat ISOFA gebruik zo maken van haar DiGiD en daarmee zaken vóór haar zou gaan regelen.

In eerste instantie ging mevrouw hierin mee, maar twee weken later gaf zij aan dat ze toch een vrijwilliger wilde en zelfs dat dit zou zijn beloofd. Toen de coördinator vasthield aan het eerdere besluit, diende mevrouw een klacht in.

Hierop is de standaard klachtenprocedure opgestart en heeft de voorzitter contact met mevrouw opgenomen.

De voorzitter heeft het advies van de coördinator opgevolgd en mevrouw opnieuw terug verwezen naar Careyn. Hierop is er door mevrouw inderdaad weer een afspraak met Careyn gemaakt.

* 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
Secretariaat:
Wilhelminalaan 44
2625 KH 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. `