



# Jaarverslag 2021

*Samen lukt 't, dat is waarin wij geloven bij SchuldHulpMaatje. Zeker als je in de schulden zit, heb je iemand nodig die in je gelooft en je helpt. Zonder te oordelen, maar gewoon met je aan de slag gaat om weer financieel orde op zaken te stellen. Onze maatjes doen dat.*

**ISOFA - SchuldHulpMaatje Delft**

## **Wat is ISOFA – SchuldHulpMaatje Delft?**

*Alles wat ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft doet is erop gericht om mensen met (dreigende) schulden te bereiken en hulp te bieden met getrainde vrijwilligers, die deskundig en op persoonlijke wijze kunnen helpen naar een schuldenvrij leven. Begeleiding in gedragsverandering naar financiële zelfredzaamheid staat daarbij centraal. De organisatie is in 2012 opgericht als zusterorganisatie van het Interkerkelijk Sociaal Fonds (ISF), en is aangesloten bij de landelijke vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. SchuldHulpMaatje Nederland is verantwoordelijk voor de gedegen training van onze Maatjes en het ondersteunen van onze organisatie op o.a. juridisch gebied.*

*Onze Maatjes zijn actief als Persoonlijk Budget Begeleider waarbij mensen geholpen worden met het ordenen van hun financiële administratie en schuldenoverzichten, het opstellen van aflossingsplannen, en het zoeken naar extra middelen om de inkomsten te verhogen, of de uitgaven te verminderen. Indien nodig worden onze cliënten begeleid naar schuldhulpverlening of bewindvoering. Een aantal Maatjes helpt op het wekelijkse spreekuur bij het beantwoorden van eenvoudiger hulpvragen.*

## Voorwoord van de voorzitter

Ook in het jaar 2021 was corona nog een belangrijke factor om serieus rekening mee te houden. Gelukkig wisten de mensen die onze hulp nodig hebben bij hun financiële administratie ons weer in ruime mate te vinden. Door goede instructies van onze vindingrijke coördinatoren konden de coaching trajecten thuis of op het spreekuur weer gewoon doorgaan met inachtneming van de veiligheid van zowel Maatjes als hulpvragers. Veel waardering heb ik voor onze Maatjes, die vrijwel allemaal in deze lastige tijden zich zijn blijven inzetten voor de mensen met schulden!

Het afgelopen jaar werd ook gekenmerkt door nieuwe doelgroepen waarvoor de inzet en expertise van ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft werd gevraagd. Zo zijn we door de Gemeente Delft benaderd om extra ondersteuning te bieden aan slachtoffers van de KinderOpvangToeslagAffaire en werden we door Delft Support benaderd om te onderzoeken of wij ook een aantal cliënten van de WMO zouden kunnen helpen. Het werk van onze organisatie wordt zeer gewaardeerd als aanvulling op de begeleiding vanuit het professionele circuit. Inmiddels zijn er vanuit beide doelgroepen diverse hulpvragers ingestroomd. Ook zijn we voorbereid op een eventuele toename van zzp-ers met financiële problemen.

Nog steeds zien we dat mensen zich vaak pas aanmelden als hun schulden torenhoog zijn opgelopen. Het is al langere tijd ons streven om mensen te stimuleren om eerder hulp te zoeken, zodat het schuldhulptraject wat minder zwaar wordt. Samen met Delft voor Elkaar en Humanitas – als “Financiën voor Elkaar Delft” – zijn we begonnen met het ontwikkelen van ideeën om de mensen met schulden eerder te bereiken. U leest er meer over in hoofdstuk 1 “Beleid en activiteiten”.

De schuldenproblematiek in Delft blijft onverlet hoog en de verwachting is dat deze zal toenemen nu alle corona

gerelateerde overheidshulp is gestopt. Ook de huidige inflatie en enorme stijging van energiekosten zullen bijdragen een toename van financiële problemen. Onze Maatjes en coördinatoren zijn meer dan ooit nodig om hier een helpende hand te bieden.



Samen met mijn mede-bestuursleden ben ik er trots op om deze organisatie te mogen leiden en hoop dat wij ook volgend jaar weer hulp kunnen bieden aan de Delftenaar met financiële problemen.

Laurien Willemse *Voorzitter*

# Inhoudsopgave

Voorwoord van de voorzitter	3
Ondersteunende fondsen en sponsors	6
Bestuur en organisatie	7
1. Beleid en activiteiten	8
2. Resultaten	14
3. Maatjes en coördinatoren	24
4. Financiën	27
5. Klachten	34
Colofon	36

## Ondersteunende fondsen en sponsors



Fonds 1818



Protestantse  
Gemeente  
Delft



Rabobank  
Coöperatiefonds

## Bestuur en organisatie

### Bestuursamenstelling

Co vd Maas	voorzitter tot 1 mei 2021
Laurien Willemse	voorzitter vanaf 1 mei 2021
Erik Vos	secretaris
Jabco Vreugdenhil	penningmeester
Herma Selles	lid, focus op PR
Rob Steenweg	lid vanaf 8 juli 2021, focus op fondswerving

### Coördinatoren

Inge Weijts voor 28 uur per week

Monique Lie-A-Tsoen voor 18 uur per week tot 1 oktober en daarna voor 22 uur per week

### Vrijwilligers (peildatum 31-12-2021)

47 gecertificeerde Maatjes

7 aspirant Maatjes in opleiding

6 vrijwilligers voor ondersteunende taken

### Interne overleggen

Bestuur: 10 keer

Coördinatoren: 8 keer

### Externe overleggen

In 2021 hebben bestuursleden en/of coördinatoren deelgenomen aan overleg met:

- Gemeente Delft
- Delft Support
- Financiën voor Elkaar Delft
- Alliantie Vrijwillige Schuldhulp
- SchuldHulpMaatje Nederland
- Interkerkelijk Diaconaal Beraad
- Pact Tegen Armoede

# 1 Beleid en activiteiten

## Doelgroep

Onze doelgroep bestaat traditioneel uit Delftenaren met allerhande financiële problemen, van het beter grip krijgen op de eigen financiën door middel van het opstellen van budgetten tot het begeleiden van mensen met aanzienlijke schulden naar de officiële schuldhulpverlening. Waren er in 2020 minder hulpvragers dan gebruikelijk, in 2021 werd ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft weer net zo vaak als voorgaande jaren geraadpleegd. Het komende jaar verwachten we meer veranderingen, en niet alleen in aantallen.

Nu de corona-beperkingen gefaseerd zijn opgeheven, en ook de overheidssteun is afgeschaald, bereiden we ons voor op een veranderde maatschappij. Het internet heeft daarin een veel grotere plaats gekregen en dat zal zeker zijn effecten hebben op de werkgelegenheid in bepaalde sectoren. Daarom hebben we ons voorbereid op een toename aan hulpvragers met daarin ook een groter aantal ondernemers, met name zzp-ers die schulden hebben opgebouwd. Voor deze laatste groep heeft de gemeente Delft afgelopen jaar al een apart loket geopend en heeft SchuldHulpMaatje Nederland een speciale training ontwikkeld om deze doelgroep te kunnen ondersteunen. Ongeveer 10 van onze Maatjes hebben afgelopen december een deze speciale training gevolgd. Ook is er steeds meer aandacht voor jongeren met schulden, en de training die voor deze doelgroep is ontwikkeld, is ook door een aantal Maatjes gevolgd. Zoals eerder vermeld heeft de gemeente Delft ons ook benaderd om een aantal WMO-cliënten te ondersteunen en ondersteuning te bieden aan de slachtoffers van de KinderOpvangToeslagAffaire.

## Vrijwilligers en coördinatoren

Het aantal vrijwilligers dat betrokken bij ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft is het afgelopen jaar gegroeid naar zestig. Met de verwachte groei in aantal hulpvragers hopen we ook het volgende



jaar verder te groeien in aantal Maatjes, maar een groei in vrijwilligers en hulpvragers betekent ook een toename in werk voor de coördinatoren. Daarvoor is het totaal aantal uren van de twee bestaande en betaalde coördinatoren per oktober 2021 met 4 uur verhoogd en zal de komende jaren verder toenemen indien gewenst. De coördinatoren houden zich voornamelijk bezig met de intake van hulpvragers en vrijwilligers, de koppeling van een Maatje aan een hulpvrager, en het begeleiden van Maatjes bij het coaching traject, specifieke taken waar hun ervaring en expertise hard nodig zijn. Ook zijn zij diegene die doorverwijzingen naar andere instanties regelen en contacten onderhouden met het professionele veld.

## Hulpverleningsaanbod

We hebben een kwalitatief goed aanbod aan hulpverlening. Het is van groot belang die kwaliteit te handhaven. Dankzij de aansluiting bij SchuldHulpMaatje Nederland zijn we in staat een kwalitatief hoogwaardige training en nascholing te bieden. Ook voor de nieuwe aandachtsgebieden (zzp-ers, jongeren) steunen we op de specifieke training die door SchuldHulpMaatje Nederland is ontwikkeld. Van onze partners in Delft – o.a. de gemeente Delft en Delft Support krijgen we zeer positieve reacties op de ondersteuning die wij bieden als aanvulling op het professionele veld.

Het hulpverleningsaanbod bestaat op dit moment uit:

- de Persoonlijke Budget Begeleiding, bij hulpvragers thuis, trajecten die gemiddeld 9 maanden duren,
- het Spreekuur Administratie waar hulpvragers geholpen kunnen worden,
- het Spreekuur Poen & Papier waar mensen binnen kunnen lopen met hun kleine financiële vragen (max 3 sessies).

Ook wordt er onderzocht of in Delft een locatie van JobHulpMaatje kan worden opgestart. Deze organisatie (gelieerd aan SchuldHulpMaatje) beoogt mensen met geen of geen passend werk te begeleiden naar een baan die beter bij ze past. Onderliggende motivatie hiervoor is dat schulden vaker voorkomen

bij geen of slecht betaald werk. Een deel van onze cliënten zou zeker baat hebben bij een (beter) passende baan.

Er zal in de komende maanden gezocht worden naar een extra bestuurslid die deze organisatie kan helpen vorm te geven en een begin maakt met het vinden van een coördinator en vrijwilligers voor deze activiteiten. ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft hoopt dat binnen 3 jaar in Delft een actieve locatie van JobHulpMaatje is opgezet.

## Financiën

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

Afgelopen jaar heeft ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft weer een financiële bijdrage ontvangen van de gemeente Delft, een aantal fondsen (Fonds 1818, de Lichtboei en het Stalpaert van der Wiele fonds), Lionsclub Princestad Delft en de Rabobank. Immateriële bijdragen waren er van de diverse kerken voor het gratis gebruik van de Vierhovenkerk voor onze spreekuren, de Immanuelkerk voor de diverse vergaderingen en Het Boek voor intervisie en informatie-avonden. Voor alle bijdragen zijn we zeer erkentelijk.

We zijn ook erg blij dat de diverse Fondsen en de gemeente blijven investeren in ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft nu dit project haar bestaansrecht heeft bewezen.

Voor een verbreding van onze financiers zal er het komende jaar ook gekeken worden naar mogelijke bijdragen van de kerken en de Delftse ondernemers.

Met de gemeente Delft is in 2019 afgesproken dat, alhoewel de verstrekte gelden aan ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft onder de prestatiesubsidies vallen, er geen andere prestatie geleverd hoeft te worden dan een continuering van onze diensten en het rapporteren daarvan in het jaarverslag.

## Public relations

In 2021 zijn we begonnen met het opstellen en uitvoeren van een PR-plan. Dit zal in het komende jaar verder toegepast worden.

We proberen daarmee:

- ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft breder bekend maken bij de kerken, zodat ook diaconieën mensen in financiële problemen kunnen verwijzen naar onze organisatie; daarnaast hopen we ook meer vrijwilligers aan te trekken uit de kerkgemeenschappen.
- ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft breder bekend maken bij het publiek, zodat mensen met (dreigende) schulden ook de weg weten te vinden naar ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft. Te vaak zorgen schaamte en onbekendheid met de mogelijkheden voor hulp voor een veel te laat beroep op professionals en/of vrijwilligers.

Presentaties voor diaconieën van Delftse kerken hebben inmiddels al plaatsgevonden. Diaconieën zijn immers bekend met de kruispunten in het leven van hun leden zoals bijvoorbeeld bij huwelijk, scheiding, werkeloos worden, met pensioen gaan of overlijden van een partner. Deze kruispunten leiden vaak tot een grote veranderingen in de financiële situatie met mogelijke schulden tot gevolg.

Ook is publiciteit gezocht in de Delft op Zondag. Dit hopen we het komende jaar vaker te doen en daarnaast te onderzoeken of we sociale media kunnen inzetten.

Er is dit jaar meegewerkt aan één van de bijeenkomsten van het Delftse Pact tegen Armoede, een platform waar allerlei sociale organisaties elkaar ontmoeten voor informatie en overleg over het bestrijden van armoede en was ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft aanwezig op de Van Markendag die in 2021 voor het eerst werd georganiseerd.

## Financiën voor Elkaar Delft

Enige jaren geleden is onder de naam "Financiën voor Elkaar Delft" een overleg gestart met Humanitas (Thuisadministratie) en Delft voor Elkaar (Formulierenbrigade en Thuisadministratie). Het is algemeen bekend dat mensen met (mogelijke) schulden veel te laat hulp zoeken, waardoor de weg naar een schuldenvrij bestaan lang en moeizaam is. In samenwerking met de afdeling Armoede en Schuldhulpverlening van de gemeente Delft en de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp wordt er nagedacht over het starten van een gezamenlijk en laagdrempelig loket, makkelijk bereikbaar voor Delftse burgers. Vanuit dit loket, wat idealiter zou aansluiten op maatschappelijk werk in de wijk worden bezoekers, afhankelijk van de zwaarte van hun problemen, naar de juiste instantie doorverwezen. In 2022 hopen we deze plannen verder te ontwikkelen en te realiseren.

## Menstruatiearmoede en Armoedefonds

Eind 2021 is het Armoedefonds een grote actie gestart om menstruatiearmoede tegen te gaan. Zo'n 10% van de vrouwen en meisjes heeft met regelmaat geen geld voor menstruatieproducten. Daardoor missen ze school tijdens de maandelijkse periode. Daarom faciliteert het Armoedefonds het uitdelen van deze materialen. ISOFA -SchuldHulpMaatje Delft heeft besloten zich als uitgiftepunt in Delft bij dit initiatief aan te sluiten. Om het bereik te vergroten is samenwerking gezocht met de Voedselbank en het ISF.

## SchuldHulpMaatje

Als lid van de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland kunnen we rekenen op professionele ondersteuning van ons werk, niet alleen door gedegen trainingen, maar ook op het gebied van veranderende wetgeving en verzekering. Gezien de landelijke bekendheid van SchuldHulpMaatje – inmiddels in meer dan 100 Nederlandse gemeenten actief! – zal voor de herkenbaarheid de naam ISOFA geleidelijk worden vervangen door SchuldHulpMaatje Delft.

## Casus 1:

In 2012 maakten we kennis met Carola, een slimme en pittige dame met een zoontje van een jaar of 10. Hoewel ze in haar thuisland een zeer goede opleiding gevolgd had, kon ze in Nederland in dat werkveld geen werk vinden. Het was haar eer te na om dan maar thuis te blijven zitten met een uitkering, dus toen de gemeente haar aanbood om een opleiding in de zorg te volgen, pakte ze die met beide aan. Maar ja, een baan in de zorg betekend ook dat je op hele bijzondere tijdstippen moet werken: 's morgens heel vroeg, 's avonds, nachtdiensten, weekenddiensten... Hoe combineer je dat met de zorg voor je jonge kind? Gelukkig was er een vriend die regelmatig op haar zoon wilde passen. Hoewel, gelukkig???

Iemand uit de buurt diende een klacht in bij de gemeente, waarna een onderzoek volgde en werd geconstateerd dat ze fraude pleegde; men vermoedde dat ze samenwoonde met haar vriend en dit niet had doorgegeven. Hoewel dit niet het geval was, waren de gevolgen groot: een forse terugvordering van het inkomen, geen mogelijkheid meer om de opleiding af te ronden en het vertrouwen in de omgeving dat een hele grote knauw had opgelopen. In deze situatie klopte Carola voor het eerst bij ons aan. Ze was een bezwaarprocedure gestart en had een advocaat die daarbij hielp. Onze hulp was nodig om de situatie te stabiliseren en te zorgen dat er voorlopig geen problemen zouden ontstaan met de vaste lasten.

Bijna een jaar later was Carola opnieuw in beeld. De bezwaarprocedure was op niets uitgelopen. Grootste probleem daarbij was dat het advocatenkantoor ineens van de aardbodem was verdwenen, maar daar werd door niemand rekening mee gehouden tijdens de bezwaarprocedure. Carola moest de gemeente duizenden euro's terug betalen, maar hierdoor waren er ook elders problemen ontstaan. We hielpen haar met het treffen van haalbare betalingsregelingen, maar vanwege de fraudevordering was er niet meer dat we voor/met haar konden doen.

Het is juli 2018, als Carola opnieuw bij ons aanklopt. Ze heeft haar situatie wonderlijk goed stabiel weten te houden en heeft langzaam maar gestaag ingelopen op haar schulden. Dit is mede het gevolg van het vinden van werk, want met de gemeente wil ze zo min mogelijk te maken hebben. Hoewel de fraudevordering inmiddels oud genoeg is om bij de Financiële Winkel aan te kloppen, wil ze dat pertinent niet. Na alle moeite die ze heeft gedaan, wil ze alles tot de laatste cent zelfstandig aflossen. En zo gaat Helma aan de slag. Samen creëren ze opnieuw overzicht. Helma helpt met het indienen van nieuwe kwijtscheldingsverzoeken bij de RBG, die dit keer wel worden behandeld, er wordt gekeken of Carola gebruikt maakt van de voorzieningen die beschikbaar zijn en er ontstaat weer rust en overzicht. Carola vindt nog een baantje ernaast, zodat ze wat meer kan aflossen, weet later nog twee banen samen te voegen tot één, zodat ze meer overzicht en rust heeft op haar werk en zo kruipen de aflossingen richting de €0,- en wordt de ene na de andere schuld definitief afgelost.

Bijna twee jaar later is Carola vrijwel schuldenvrij. En ondanks het feit dat haar leven op en downs blijft kennen, slaagt ze erin ook in de tijden dat er wat meer aan de hand is, haar overzicht te houden en pakt ze dan de actiepunten op die nodig zijn om grotere problemen te voorkomen. Ze laat zich niet meer afwimpelen aan de telefoon en met nog maar een minimale aflossing te gaan, durft ze het weer aan om Helma uit te zwaaien. Dit keer hebben wij de overtuiging dat de oplossing bereikt is en dat Carola ook in de toekomst waarschijnlijk geen hulp meer nodig heeft!

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

## 2 Resultaten

### Persoonlijke Budget Begeleiding en Spreekuur Administratie

Tabel 1 geeft een overzicht voor het jaar 2021 en de twee daaraan voorafgaande jaren van het aantal cliënten die zich hebben aangemeld met een hulpvraag. Het geeft de verdeling weer of en hoe die hulpvraag is opgepakt. In tabel 1 staan ook de aantallen per einde jaar van voltooide en lopende trajecten.

Tabel 1: Aanmelding cliënten met voltooide en lopende trajecten

	2019	2020	2021
Aanmeldingen cliënten	184	143	204
- waarvan koppeling aan Maatje voor persoonlijke budgetbegeleiding	87	70	93
- waarvan naar Spreekuur Administratie	28	24	31
- waarvan per 31/12 nog in intake fase	6	12	20
- waarvan niet resulterend in hulpverlening	63	37	60
Voltooide trajecten (positief)	33	19	43
Lopende trajecten per 31/12/	68	62	67

Na een dip in het aantal aanmeldingen in 2020, te verklaren door de corona-lockdowns en het meer op afstand staan van veel professionele hulpverleners, is het aantal aanmeldingen in 2021 weer op het oude niveau. Ongeveer 60% van de aanvragen resulteerde in 2021 in de start van een daadwerkelijke hulpverleningstraject. Daarvan zijn 93 cliënten 1-op-1 gekoppeld aan een Maatje voor persoonlijke budgetbegeleiding, en 31 zijn geholpen op een Spreekuur Administratie.

Van de resterende 40% van de aanvragen bevinden zich eind 2021 nog een twintigtal in de intakefase en bij 60 personen

heeft de aanvraag om diverse redenen niet tot een hulpverleningstraject geleid. Dit betreft vanwege een afwijzing (10), een intrekking van de aanvraag door de aanmelder (3), een intrekking van de aanvraag door de cliënt zelf (33) of een doorverwijzing (6) of adviesgesprek (8).

De redenen voor de tien afwijzingen zijn:

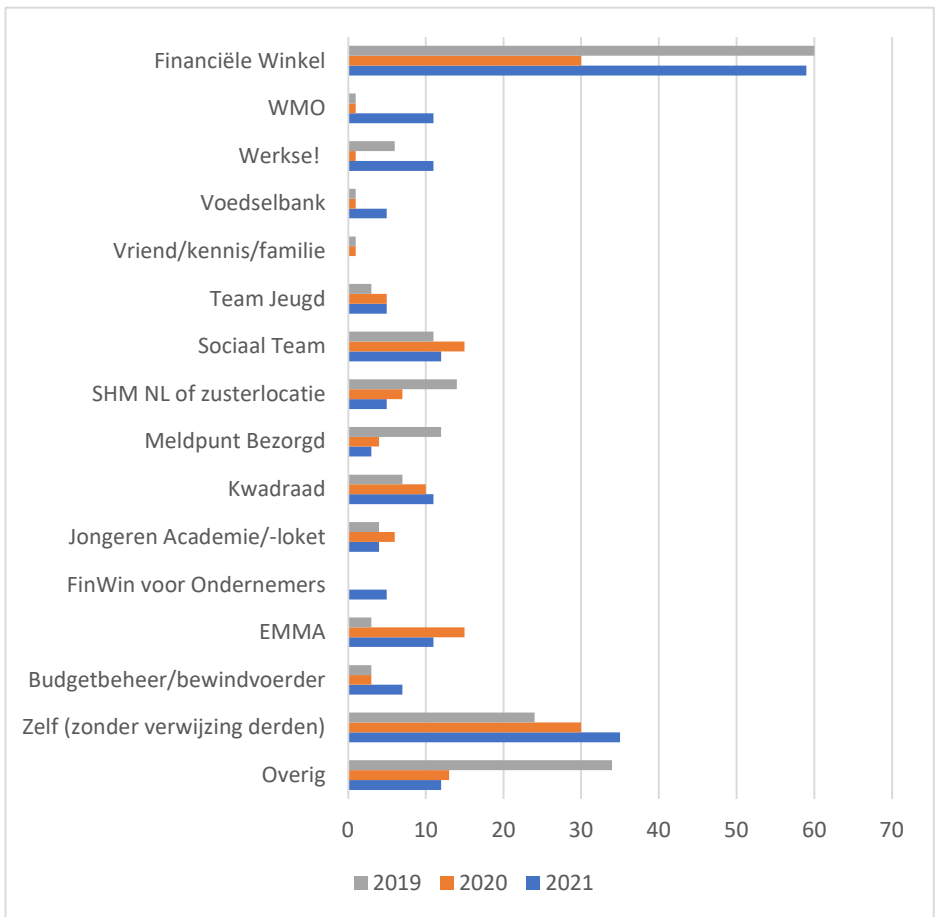
- Van de zes cliënten die al vóór het intakegesprek zijn afgewezen: onvoldoende beheersing Nederlands (2), te zware problematiek (2), keer op keer afzeggen van de intake-afspraken (1), echtgenoot die geen hulp wil accepteren (1).
- Van de vier cliënten waarvan de hulpvraag na het intakegesprek is afgewezen: onbehandelde verslaving en/of multi problematiek (2), onvoldoende beheersing Nederlands (1), onvoldoende motivatie (1).

De redenen voor de 33 cliënten die hun aanvraag hebben ingetrokken zijn:

- afzegging intakegesprek en daarna niet meer bereikbaar (2)
- niet aanwezig op geplande afspraak en maakt geen nieuwe afspraak (2)
- geen afspraak mee te maken (3)
- intrekking hulpvraag voor of na koppeling aan vrijwilliger (10)
- elders hulp gevonden (4)
- cliënt is niet bereikbaar/neemt telefoon niet op (12)

Tenslotte is één persoon doorverwezen naar de WMO, 1 naar Team Jeugd, 1 naar Kwadraad/Delft voor Elkaar, 1 naar Limor en 2 naar een zusterorganisatie buiten Delft.

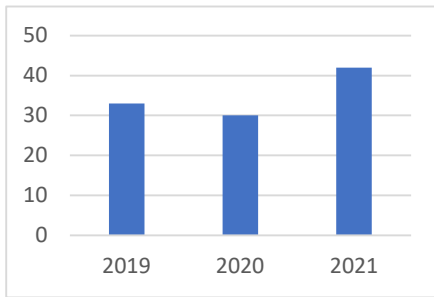
Meer informatie over cliënten, hulpverlening en resultaten is vermeld in de figuren op de volgende pagina's.



Figuur 1 Welke Maatschappelijke organisaties/mensen hebben cliënten aangemeld?

Regelmatig komen mensen voor een tweede, derde of zelfs vierde keer hulp vragen bij ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft. Voor het overgrote deel zijn ze een vorige keer vroegtijdig afgehaakt, en zijn de problemen niet minder en willen ze het nog een keer proberen. We geven mensen graag een nieuwe kans, maar kijken dan wel naar de reden van afsluiting van het vorige traject.

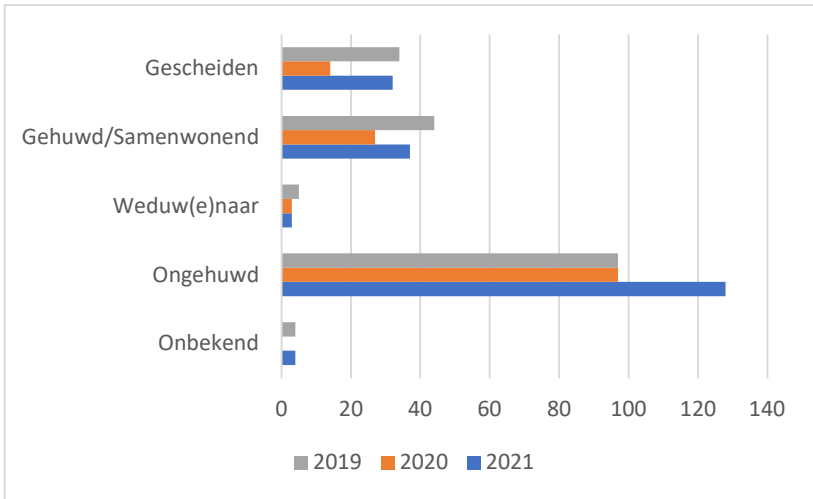




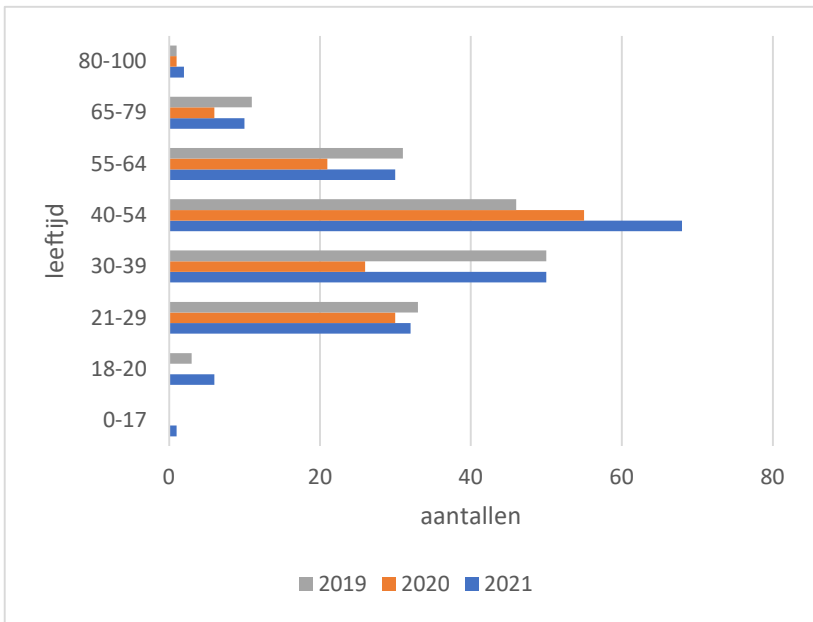
Figuur 2 Aantal her-aanmeldingen de afgelopen drie jaren

Van de her-aanmeldingen in 2021 zijn 25 personen gestart met een nieuw traject. Vier van die trajecten zijn geslaagd, zestien lopen er nog. Vijf trajecten werden vroegtijdig afgesloten vanwege de volgende redenen: onvoldoende medewerking (1), denkt het zelf weer te kunnen (1), intrekking hulpvraag na koppeling aan een vrijwilliger, gevaarlijke situatie vanwege banden met het criminele circuit (1), toegeleid naar professionele schuldhulpverlening (1). Eén persoon werd verwezen naar hulpverlening buiten Delft. De overige personen hebben zich wel aangemeld, maar zijn niet tot een start van een traject gekomen.

Uit de gegevens van Figuur 3 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.

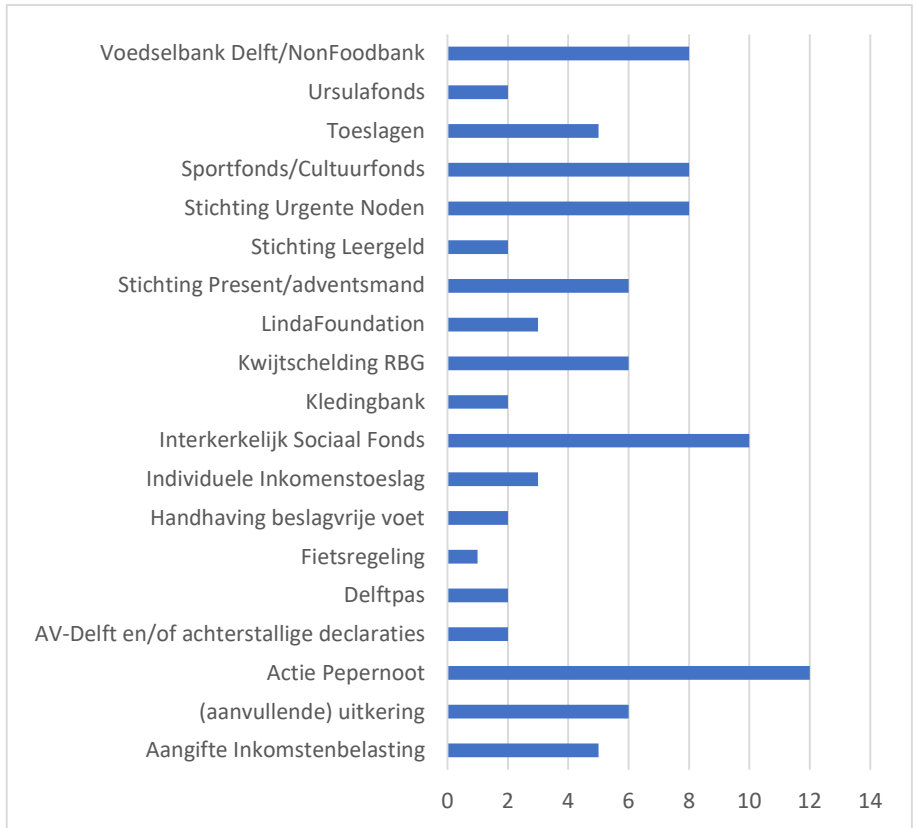


Figuur 3 De burgerlijke staat van onze cliënten



Figuur 4 Hoe oud zijn onze cliënten?

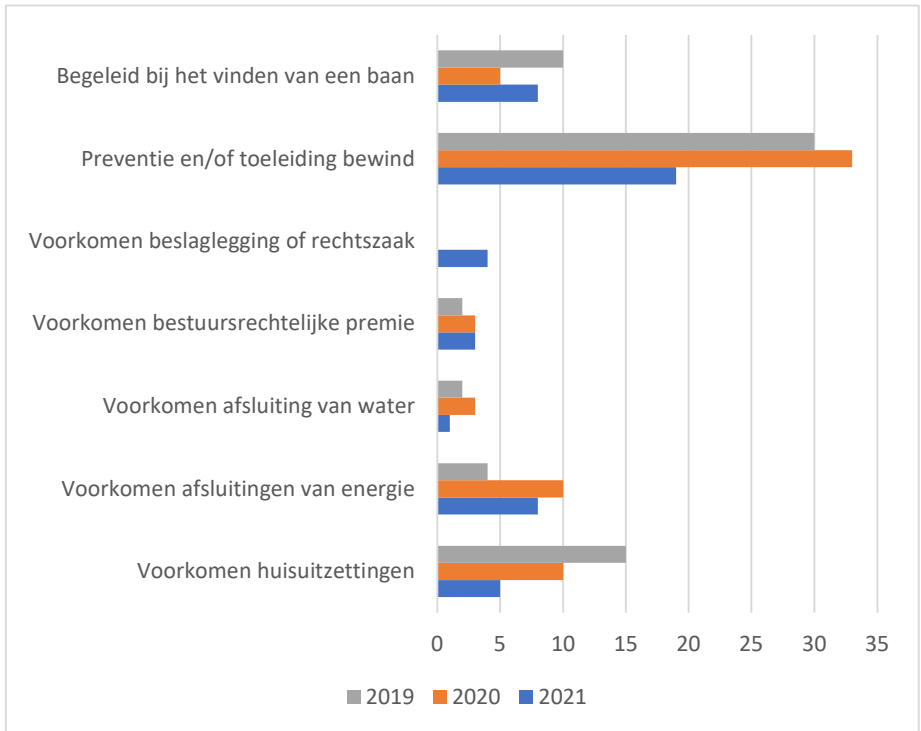
Onze Maatjes bekijken ook of de inkomsten van de hulpvragers wellicht aangevuld kunnen worden door verschillende overheidsregelingen. In een groot aantal gevallen is met succes een regeling aangevraagd. Figuur 5 geeft hiervan een overzicht.



Figuur 5 Welke ondersteunende regelingen zijn er aangevraagd?

Bijkomende problemen van schulden kunnen veel leed veroorzaken, met name uithuiszetting, en afsluiting van water en energie. In Figuur 6 zijn aantoonbare zaken gerapporteerd die in het project Persoonlijke Budget Begeleiding in de periode 2019 – 2021 zijn gerealiseerd.

Verder is door de hulp van onze Maatjes in een aantal gevallen voorkomen dat cliënten gebruik moesten maken van professionele schuldhulpverlening, een zwaar en langdurig traject. Na het in kaart brengen van de schulden bleek in een aantal gevallen 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 toe geleid naar een structurele oplossing in de vorm van beschermingsbewind.



Figuur 6 Wat zijn de resultaten van de Persoonlijke Budget Begeleiding van onze Maatjes?

## Spreekuur Poen & Papier

Naast het Spreekuur Administratie, waar in de voorgaande paragraaf is gerapporteerd, is er een zogenaamd inloop Spreekuur Poen & Papier. Wie hulp wil op gebied van post, geld, administratie of instanties kan op woensdagmorgen van 09:30 – 11:30 uur (zonder afspraak) bij dit spreekuur binnenlopen. Belangrijkste doel van dit deel van ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft is om kortstondige ondersteuning en advies te bieden aan mensen ter voorkoming van problematische schuldsituaties en het creëren van voldoende financiële reserves.

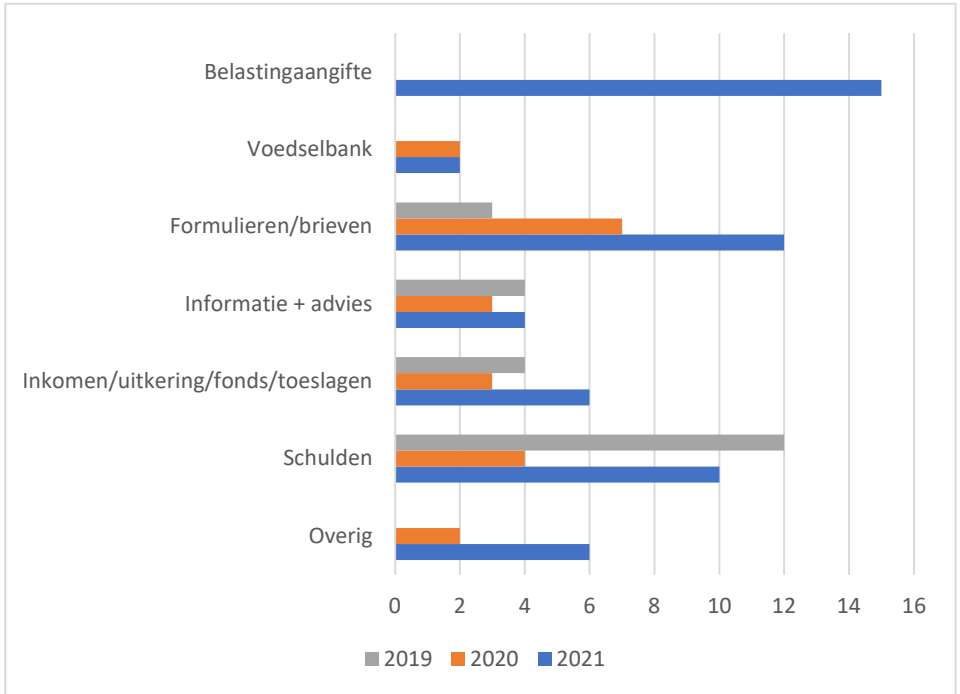
In 2021 zijn er ondanks Corona toch 49 fysieke spreekuren gehouden. Wij hebben ervoor gekozen om juist voor de hulpvragers open te blijven, omdat de lokketten van de meeste andere organisaties dicht waren en zij daar niet terecht konden. We hebben op een creatieve manier een veilig spreekuur opgezet, zowel voor hulpvragers als voor Maatjes.

Tabel 2: Wie bezochten het spreekuur Poen & Papier?

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Aantal hulpvragers	16	12	32
- waarvan op eigen initiatief	15	10	18
- waarvan via doorverwijzing	1	2	14
Aantal consulten	27	37	57
Gemiddeld aantal consulten per hulpvrager	1,7	3	1,7
Aantal hulpvragen	23	18	55
- waarvan preventieve trajecten	11	6	17
- waarvan curatieve trajecten	12	12	38

NB Met curatieve trajecten wordt bedoeld trajecten waar al schulden zijn. Bij preventieve trajecten zijn nog geen schulden.

Het aantal hulpvragers in 2021 is gestegen t.o.v. voorgaande jaren. Iets meer dan de helft heeft op eigen initiatief het spreekuur Poen & Papier bezocht. Het betreft meestal oud cliënten. De overige hulpvragers zijn intern of door andere instanties doorverwezen.



Figuur 7 Problematieken cliënten Spreekuur Poen & Papier

Vanuit de hulpvrager bekeken is er zeker behoefte aan dit spreekuur. De meeste mensen die het spreekuur Poen & Papier bezoeken hebben al schulden. Er is geen of onvoldoende inkomen. Ze kloppen dan bij ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft aan voor hulp bij het aanvragen van een uitkering, toeslagen, leefgeld of pakketten van de voedselbank. Opvallend is het aantal verzoeken voor de belastingaangifte. De verklaring hiervoor is het volgende: het belastingaangifte punt voor het doen van gratis aangifte in Delft is gesloten. De vragen komen van onze eigen (oud)cliënten, daarnaast zijn er

cliënten die via een doorverwijzing bij ons terecht zijn gekomen. We beperken onze hulp bij belastingaangifte tot cliënten met weinig bestedingsruimte.

De hulpvragers die geen schulden hebben, komen vaak naar het spreekuur omdat ze brieven van (overheids-)instanties niet begrijpen en graag uitleg willen. Of omdat ze geholpen willen worden met het invullen van formulieren waar ze zelf niet uitkomen.

De algemene conclusie die getrokken kan worden is dat de hulpvragers komen met een specifieke vraag en een snelle oplossing verwachten. Bij mensen met schulden betekent een snelle oplossing vaak een tijdelijke oplossing. Een duurzame oplossing zoals het leren budgetteren behoort meestal niet tot de hulpvragen. Het blijft moeilijk voor hulpvragers om volledige openheid van zaken te geven. Uiteraard stimuleren we deze mensen om een wat uitgebreider hulptraject met ons op te starten.

## Casus 2:

Als Lente zich bij SchuldHulpMaatje Delft aanmeldt, heeft ze geen idee van haar situatie. Ze heeft net een relatie beëindigd en een paar jaar geleden zijn er dingen met haar gegevens gebeurd waar ze geen zicht op heeft gehad. Als gevolg daarvan ligt er een hoge belastingaanslag. Samen met haar maatje gaat ze aan de slag om uit te zoeken wat er aan de hand is. Als alle gegevens beschikbaar zijn om de belastingaanslag uit te zoeken, gaan ze samen naar het spreekuur. Daar wordt, samen met Maurice, alles eens goed doorgenomen. Het kost even wat zoekwerk, maar de conclusie en het eindresultaat is er wel naar: geen schuld meer, maar juist een kleine teruggave!! Lente is ontzettend opgelucht, want dit betekent dat ze haar schulden zelfstandig verder af kan lossen. Ze heeft voor de overige twee schuldeisers twee haalbare betalingsregelingen af kunnen spreken en dit betekent rust en stabiliteit.

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

### 3 Maatjes en coördinatoren

Onze Maatjes zijn het hart van onze organisatie, zij zetten zich belangeloos in om mensen met financiële problemen te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid, wat het uiteindelijke doel is van onze hulpverlening. Hulverleningstrajecten kunnen lang duren en soms gecompliceerd zijn. Naast financiële kennis en informatie over het Delftse sociaal domein zijn onze Maatjes ook getraind in het luisteren naar en coaching van hulpvragers. Voor onze doelgroep is het niet makkelijk om hulp te zoeken en een inkijkje te geven in hun financiële situatie. Belangrijk bij het geven van hulp is het feit dat onze Maatjes geen verantwoordelijkheden van de cliënten overnemen, maar naast ze staan, wegwijs maken en ondersteuning bieden, desnoods maandenlang.

Daarnaast beschikt onze stichting over twee professionele coördinatoren, die de sociale kaart van Delft goed kennen. Zij verzorgen de intake van de cliënten en de daarbij behorende administratie, koppelen hen voor een persoonlijk begeleidingstraject aan een gecertificeerd Maatje bij de hulpvrager thuis (Persoonlijke Budget Begeleiding) of op het Spreekuur Administratie. Ze zijn intensief betrokken bij de werving en selectie van de maatjes, coachen hen en organiseren intervisie- en informatieavonden. Indien nodig verwijzen zij hulpvragers naar andere partijen in het Sociaal Domein.

#### Vrijwilligers

In 2021 zijn 13 nieuwe vrijwilligers ingestroomd en er zijn 9 vrijwilligers vertrokken. Eind 2021 waren er in totaal 60 vrijwilligers betrokken bij ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft. Daarvan waren 47 gecertificeerde Maatjes, 7 aspirant Maatjes in opleiding en 6 vrijwilligers voor ondersteunende taken.



Tabel 3: Wie zijn onze vrijwilligers?

	M	V
18-30 jaar	5	5
31-40 jaar	7	6
41-50 jaar	3	3
51-60 jaar	5	7
61-70 jaar	13	6
71-80 jaar	6	2

Dit overzicht betreft ALLE in 2021 actieve vrijwilligers. Dus ook vrijwilligers die tijdens 2021 zijn in- of uitgestroomd of mensen die zich met de website, coaching of belastingaangiften bezig houden. Er zijn vrijwilligers in alle leeftijdscategorieën en een goede verdeling tussen mannen en vrouwen.

### Coördinatoren

ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft kent twee betaalde coördinatoren, Inge Weijts en Monique Lie-A-Tsoen. Inge is 4 dagen per week werkzaam en is de hoofdverantwoordelijke voor de persoonlijke begeleidingstrajecten. Monique Lie-A-Tsoen is 3 dagen per week werkzaam en is de hoofdverantwoordelijke voor het Spreekuur Administratie.

### Opleidingsbijeenkomsten voor Maatjes

Regelmatig worden intervisie-avonden georganiseerd, waarvoor Maatjes lastige casussen indienen voor gezamenlijke bespreking. Andere Maatjes en de coördinatoren kunnen advies geven, zo wordt kennis gedeeld en een optimale begeleiding aangeboden. In 2021 zijn drie series van dergelijke bijeenkomsten gehouden met groepen van 6 tot 8 deelnemers. Dit jaar werd een vierde groep gevormd vanwege de groei van het aantal actieve Maatjes. Daarnaast worden informatie-bijeenkomsten georganiseerd over onderwerpen gelieerd aan het werkveld. In 2021 waren dat de onderwerpen Zorgverzekering en activiteiten van Delft Support. Deze avonden werden zeer goed bezocht met levendige discussies.

## Opleidingen Maatjes door SchuldHulpMaatje Nederland

Tien nieuwe vrijwilligers hebben in 2021 de driedaagse opleiding van de organisatie SchuldHulpMaatje Nederland gevolgd. Met het verkregen certificaat kan een Maatje beginnen met het begeleiden van hulpvragers. Ieder jaar worden de Maatjes bijgeschoold middels modules die via e-learning ter beschikking worden gesteld. Deze zijn nodig voor de jaarlijkse her-certificering

Ook was er in 2021 voor nieuwe vrijwilligers 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 gevolgd zijn positief.

### Casus 3:

Samen sta je sterker

In 2020 maakten we kennis met RYM boekhouders uit De Lier. IJsbrand Eikelenboom hielp dat jaar met het afronden van een pittig restje boekhouding van een gezamenlijke cliënt.

De samenwerking verliep dusdanig prettig, dat we aan hem dachten toen er begin 2021 een spannende situatie aandiende: een gezin dreigde ontruimd te worden, waarbij de achterstallige boekhouding van een oude onderneming van de vader had geleid tot grote schulden. Midden in de periode dat alle aangiften moesten worden ingediend, werd aan IJsbrand gevraagd of hij tijd kon en wilde vrijmaken om de aangiften in sneltreinvaart in te dienen. De aangiften moesten namelijk ingediend zijn om een schuldhulpverleningstraject op te kunnen starten en dan zou mogelijk een gedwongen verkoop worden afgewend.

Ook in de zomer was RYM Boekhouders bereid tot samenwerking bij een taaie klus van een nog half lopende onderneming die moest worden afgerond omdat de eigenaar niet langer in staat was te werken.

Tot onze grote opluchting wilde men hier inderdaad in investeren. Heel fijn als je samenwerkingspartners vindt die hun expertise willen inzetten om mensen in de knel verder te helpen.

Onze dank is dan ook groot, vandaar dat wij RYM hier graag noemen!

## 4 Financiën

### Inleiding

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de financiën van ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft over 2021. Achtereenvolgens komen aan de orde: een overzicht van de kosten en baten van 2021 met een toelichting, een balans met een toelichting en tenslotte de begroting van 2022.

### Overzicht van kosten en baten

	2021	2021	2020
	Begroting	Realisatie	Realisatie
Personeelskosten	87.145	82.341	80.205
Vrijwilligerskosten	16.950	19.798	18.890
Vrijwilligersvergoedingen	11.640	11.202	10.005
Kantoor- en organisatiekosten	9.700	6.317	7.985
Algemene kosten	2.800	2.421	1.590
<b>Totaal kosten</b>	<b>128.235</b>	<b>122.078</b>	<b>118.675</b>
Bijdragen van fondsen	45.500	54.225	45.338
Bijdragen van lokale overheid	66.500	51.500	56.500
Bijdragen particulieren en collectes	2.000	4.468	1.885
Bijdragen van vrijwilligers	9.173	8.773	8.488
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000	5.000	5.000
Rente spaarrekening	-	1	2
Overige inkomsten	-	-	729
<b>Totaal baten</b>	<b>128.173</b>	<b>123.967</b>	<b>117.942</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-62</b>	<b>1.889</b>	<b>-733</b>

Bovenstaande tabel laat de realisatie zien van kosten en baten in 2021 en hoe deze zich verhoudt tot de begroting voor 2021. Ter vergelijking is ook de realisatie in 2020 opgenomen.

## **Algemeen beeld**

Het jaar 2021 is afgesloten met een positief saldo van € 1.889. De kosten zijn € 6.156 lager uitgekomen en de baten € 4.206 euro. De verklaring voor de afwijkingen is hieronder opgenomen met een toelichting op de verschillende posten.

## **Personeelskosten**

ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft had in 2021 twee coördinatoren. De uren van de eerste coördinator bedroegen 28 uur en van de tweede coördinator 18 uur per week tot 1 oktober en daarna 22 uur. De beloning van de coördinatoren is gebaseerd op de arbeidsvoorwaarden van de Protestantse Kerk Nederland (PKN). Per 1 januari 2021 werden de salarisschalen van de PKN verhoogd met 2,0 procent. De meevaller bij de personeelskosten wordt veroorzaakt doordat de ruimte in de begroting voor de extra inzet van een coördinator voor 4 uur in de week tot 1 oktober 2021 niet is benut.

## **Vrijwilligerskosten**

ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft is aangesloten bij de landelijke vereniging Schuldhulpmaatje, waarvan ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft o.a. de opleidingen afneemt voor nieuwe maatjes. ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft betaalt een jaarlijkse bijdrage van € 3.045,- als ledenbijdrage en een vast bedrag per vrijwilliger voor opleiding van nieuwe vrijwilligers (€ 355,25) en bijscholing van bestaande vrijwilligers (€ 254,-).

Er zijn in 2021 tien nieuwe vrijwilligers getraind zoals ook geraamd, maar daarnaast hebben we nog twaalf maatjes specifiek getraind als jongerenmaatje. Vanwege corona moesten we grotere zalen huren bij de PKN. Dit alles heeft tot hogere kosten geleid voor de opleidingen van vrijwilligers. Daarnaast hebben we meer uitgegeven aan de bijscholing van bestaande vrijwilligers.

## Vrijwilligersvergoedingen

De door vrijwilligers gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen bedroegen € 11.202,-, en zijn daarmee iets lager dan begroot. Dit verschil is beperkt, ook tegen de achtergrond van de coronapandemie.

## Kantoor- en organisatiekosten

Dit betreft kosten die gemaakt worden voor het goed kunnen functioneren van de coördinatoren en de vrijwilligers. Het betreft hier kosten voor printen, telefoon en ict-middelen. Deze post bevat ook een bedrag van € 5.000,- ter inschatting van de waarde van het gebruik van de verschillende kerken: de Vierhovenkerk voor de spreekuren, Het Boek voor de informatieavonden en de Immanuelkerk voor bestuursvergaderingen en intakegesprekken en evaluatiegesprekken met vrijwilligers, overleg tussen de coördinatoren, intervisies en trainingen. Deze fictieve huur wordt ook opgevoerd als gift aan de batenkant, omdat dit bedrag niet in rekening wordt gebracht. De kantoor- en organisatiekosten zijn lager uitgekomen dan begroot omdat we in 2021 geen grote uitgaven hadden voor ict-middelen.

## Algemene kosten

De algemene kosten zijn beperkt lager uitgevallen. Deze post betreft de kosten voor het salarisbureau, bankkosten, drukkosten jaarverslag, hosting website en overige kosten die het bestuur maakt. In 2021 hebben we ook kosten gemaakt voor de accountantscontrole over 2020. Over 2021 zal de accountantscontrole niet nodig zijn omdat de gemeente Delft de grens waarbij een controle nodig is heeft verhoogd van € 50 duizend euro naar € 75 duizend euro.

## Inkomsten & Fondsenwerving

In 2021 werd met succes een beroep gedaan op een aantal landelijke en lokale fondsen voor de financiering van de activiteiten. Van Fonds1818 mochten we rekenen op een bijdrage van € 20.000,- waarvan € 15.000,- ontvangen is in 2021 en het

resterende deel zal worden uitgekeerd op basis van de verantwoording over 2021. Van de Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele ontvingen wij een bedrag van € 13.500,-. Van stichting de Lichtboei ontvingen we een bedrag van € 12.000,-.

Van de Lionsclub Princestad Delft ontvangen we € 6.225,- waarmee de extra kosten voor opleiding en training van vrijwilligers voor Jong en Regulier kon worden betaald. Van de Rabobank kregen we een gift van € 2.500,-. Van particulieren en diaconieën werd een bedrag van € 4.468,- ontvangen. Dit laatste is fors meer dan in voorgaande jaren.

ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft is door de gemeente Delft gekwalificeerd als onmisbare ketenpartner. In 2021 heeft ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft voor een bedrag van € 51.500,- met succes een beroep gedaan op de gemeente.

De vrijwilligers zagen voor € 8.773,- af van uitbetaling van de door hen gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen. Per saldo werd er aan vrijwilligers een bedrag van € 2.429,- uitbetaald.

Huur van kantoorruimte, die door ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft wordt gebruikt voor de werkzaamheden van de medewerkers en voor bestuurs- en vrijwilligersvergaderingen, werd door de diaconieën van de Vierhovenkerk, de Immanuelkerk en Het Boek niet in rekening gebracht. Dit is enerzijds als kantoor en organisatiekosten verantwoord en anderzijds als gift (€ 5.000,-).

Het bestuur van ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft wil hierbij haar hartelijke dank uitspreken aan de genoemde financiers. Ook willen we de PKN Delft, de Christelijk Gereformeerde Kerk en de Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt hartelijk bedanken voor het gebruik mogen maken van ruimtes in de Vierhovenkerk, de Immanuelkerk en Het Boek. En ten slotte heel hartelijk dank aan de particuliere giftgevers!

## Balans

	31-12-2020	mutaties 2021	31-12-2021
Balans	€		€
Betaalrekening	8.142,09	32.468,09	40.610,18
Spaarrekening	4.504,04	1,20	4.505,24
Nog te ontvangen bedragen	-	5.000,00	5.000,0
<b>Totaal aktiva</b>	<b>12.646,13</b>		<b>50.115,42</b>
Eigen vermogen	6.968,91	1.888,95	8.857,86
Nog te betalen loonkosten	5.419,72	839,84	6.259,56
Nog te betalen overige kosten	257,50	-257,50	-
Vooruit ontvangen bedragen	-	35.000,00	35.000,00
<b>Totaal passiva</b>	<b>12.646,13</b>		<b>50.117,42</b>

De saldi op de betaal- en spaarrekening zijn fors hoger dan het eigen vermogen. De reden is grotendeels gelegen in vooruit ontvangen bedragen van fondsen, namelijk € 35.000,- van Fonds1818 en Stalpaert van der Wiele. Daarnaast zijn er nog loonkosten 2021 (werkgeverslasten en vakantiegeld) die in 2022 nog betaald moeten worden. We houden er rekening mee dat van Fonds1818 nog een bijdrage wordt ontvangen van € 5.000,- over 2021.

Het positieve exploitatiesaldo is toegevoegd aan het eigen vermogen, waardoor het eigen vermogen ultimo 2021 € 8.857,86 bedraagt. Het betreft vrij besteedbare liquiditeit omdat ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft geen noemenswaardige bezittingen heeft. Het hebben van eigen vermogen is voor ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft voorsnog geen doel geweest en dit is voornamelijk het resultaat van meevallers in voorgaande jaren. Aangezien ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft wel forse risico's loopt omdat de coördinatoren vaste in dienst zijn is een bepaalde omvang van het eigen vermogen wel gewenst. In 2022 beraadt het bestuur zich nader over de benodigde omvang van het eigen vermogen.

## Begroting 2022

	<b>2022</b>
	<b>Begroting</b>
Personeelskosten	87.900
Vrijwilligerskosten	21.140
Vrijwilligersvergoedingen	13.400
Kantoor- en organisatiekosten	9.300
Algemene kosten	2.400
<b>Totaal kosten</b>	<b>134.140</b>
Bijdragen van fondsen	47.500
Bijdragen van lokale overheid	68.500
Bijdragen particulieren en collectes	2.040
Bijdragen van vrijwilligers	10.700
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000
Rente spaarrekening	-
Overige inkomsten	-
<b>Totaal baten</b>	<b>133.740</b>
Saldo van baten en lasten	-400

### Kosten

In 2022 bedraagt het te verwachten aantal uren voor beide coördinatoren samen in totaal 50 uur. Dit is gelijk aan het huidige aantal uren van de coördinatoren. De vrijwilligerskosten 2022 betreffen grotendeels de kosten van opleiding van nieuwe vrijwilligers en bijscholing van bestaande vrijwilligers en zijn gebaseerd op de tarieven van de vereniging SchuldHulpMaatje.



## Inkomsten & Fondsenwerving

ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft is voor haar inkomsten afhankelijk van de bijdragen van de gemeente Delft en verschillende regionale en lokale fondsen en kerken.

Fonds 1818 heeft al toegezegd ook bij te dragen in de komende drie jaar, te weten 2022-2024. Voor 2022 gaat het om een bedrag van € 21.000. De gemeente Delft is bereid bij te dragen tot een maximum van € 68.500.

Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele heeft voor 2022 ook reeds een bijdrage van € 14.000 toegekend. Daarnaast hebben wij subsidie aangevraagd bij stichting de Lichtboei en hopen wij op bijdragen van diaconieën en particulieren. De diaconie van de Vierhovenkerk en de diaconie van de Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt stellen ook in 2022 gratis ruimte beschikbaar voor vergaderingen en het (inloop)-spreekuur van ISOFA-SchuldHulpMaatje Delft.

## 5 Klachten in 2021

In 2021 is één klacht binnengekomen.

Een van de hulpvragers gaf aan dat de gemaakte match met de vrijwilliger niet goed uitpakte. Er werd verzocht om iemand anders te zoeken.

Er is contact gezocht met de hulpvrager om meer helderheid te krijgen waar het probleem zat. Ook met de eerste vrijwilliger is gesproken om diens ervaring mee te wegen. Uiteindelijk is besloten om inderdaad een andere koppeling te maken. Die samenwerking liep eind 2021 nog naar volle tevredenheid.



## COLOFON

### **Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie**

Postadres: De Colignystraat 136, 2628HG Delft

Spreekuuradres: Vierhovenkerk, Obrechtstraat 50, 2625XN Delft

Email: [info@isofa.nl](mailto:info@isofa.nl)

Internet: [www.isofa.nl](http://www.isofa.nl) en [www.schuldhulpmaatjedelft.nl](http://www.schuldhulpmaatjedelft.nl)

KvK nummer: 5537 8552

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

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