



Jaarverslag 2022

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.

SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA

Wat doet SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA?

Alles wat SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA 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

Stond in 2021 corona nog in het middelpunt van de aandacht, in 2022 veranderde dat naar energie-armoede. De oorlog in Oekraïne en de daaropvolgende exploderende gasprijzen raakten - en raken nog steeds - de meesten van de bevolking. Energie-armoede ontstond, een nieuw begrip, waardoor ook weer meer mensen in financiële problemen kwamen. Natuurlijk raken de torenhoge energieprijzen vooral de financieel kwetsbaren, zij wonen immers in de slechtst geïsoleerde huizen en hebben weinig middelen om daar zelf wat aan te doen. Maar deze groep breidde zich uit met mensen die het normaliter allemaal net kunnen redden, maar niet met een verdrievoudigde energierekening. Gelukkig kwam de overheid snel in actie en konden onze Maatjes aanvragers ondersteunen met de benodigde documentatie voor compensatie van de energiekosten. Nog steeds zijn er verschillende regelingen waarvan gebruikt gemaakt kan worden. Tezamen met de hoge inflatie leidt de energie-armoede tot de verwachting dat het aantal hulpvragers zal toenemen in het komende jaar.

Wanneer men financiële problemen heeft, kent het vragen om hulp een hoge drempel. Mensen blijven tobben en melden zich pas aan wanneer hun schulden zodanig hoog zijn dat ze er echt niet meer alleen uitkomen. Wij zouden deze mensen graag in een eerder stadium zien en helpen. Daartoe is het samenwerkingsverband wat we hebben opgestart met Delft voor Elkaar en Humanitas Thuisadministratie begonnen met het voorbereiden van een gezamenlijk inloopspreekuur. Begin 2023 zal dit gerealiseerd worden. Met de nodige publiciteit hopen we dat mensen deze laagdrempelige toegang hulp bij hun financiële problemen makkelijker zullen accepteren.

Onze organisatie wordt zeer gewaardeerd als aanvulling op de professionele begeleiding van Delftenaren met financiële problemen. We zitten dan ook regelmatig aan tafel met de

gemeente en vertegenwoordigers van de professie over de beschikbare regelingen en wat wij daar als SchuldHulpMaatje Delft – ISOFA in kunnen betekenen.

De Maatjes die de extra training hebben ontvangen voor het begeleiden van ZZP_ers hebben het afgelopen jaar ook een aantal mensen van deze specifieke groep kunnen helpen.

Onze Maatjes en coördinatoren zijn in deze moeilijke tijden meer dan ooit nodig om een helpende hand te bieden. Veel waardering heb ik voor hen, die in deze lastige tijden zich continu blijven inzetten voor de mensen met schulden!



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	26
4. Financiën	29
5. Klachten	36
Colofon	40

Ondersteunende fondsen en sponsors



Fonds 1818



Bestuur en organisatie in 2022

Bestuurssamenstelling

Laurien Willemse	voorzitter
Erik Vos	secretaris
Jabco Vreugdenhil	penningmeester tot 14 juni 2022 en daarna lid tot 3 nov 2022
Rob Steenweg	lid met focus op fondsenwerving en vanaf 14 juni 2022 penningmeester
Herma Selles	lid met focus op PR
Niels Timmer	lid vanaf 12 dec 2022, focus op fondsenwerving

Coördinatoren

Inge Weijts voor 28 uur per week
Monique Lie-A-Tsoen voor 22 uur per week

Vrijwilligers (peildatum 31-12-2022)

47 gecertificeerde Maatjes
7 aspirant Maatjes in opleiding
5 vrijwilligers voor ondersteunende taken

Interne overleggen

Bestuur: 11keer
Coördinatoren: 7 keer

Externe overleggen

In 2022 hebben bestuursleden en/of coördinatoren deelgenomen aan overleg met:

- Gemeente Delft
- Financiën voor Elkaar Delft
- Alliantie Vrijwillige Schuldhelp
- SchuldHulpMaatje Nederland
- Interkerkelijk Diaconaal Beraad
- Armoedefonds
- 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 leren opstellen van budgetten tot het begeleiden van mensen met aanzienlijke schulden naar de officiële schuldhulpverlening en alles daartussenin.

Nu de coronapandemie officieel ten einde is, kunnen we de balans opmaken van de effecten op onze organisatie. We hadden ons voorbereid op een toename aan hulpvragers maar uiteindelijk hebben we evenveel aanvragen gehad als het jaar ervoor. Er waren wel iets meer doorverwijzingen via EMMA, de vroegsignalering voor betalingsachterstanden van de gemeente.

Een tiental van onze Maatjes hebben een speciale door SchuldHulpMaatje Nederland ontwikkelde training gevolgd om ZZP-ers te ondersteunen. Daardoor hebben we een aantal ZZP-ers kunnen helpen, die door de corona maatregelen grote zakelijke verliezen hadden geleden. Maar ook die groep was kleiner dan verwacht, en dat bevestigde ook de gemeente, waar voor deze groep een apart loket was geopend.

Ook is er aandacht voor jongeren met schulden, een toenemende groep 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-hulpvragers te ondersteunen en ondersteuning te bieden aan de slachtoffers van de KinderOpvangToeslagAffaire. Van beide groepen hebben we een aantal aanvragen gekregen.

Vrijwilligers en coördinatoren

Het aantal vrijwilligers dat betrokken is bij SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA is het afgelopen jaar stabiel gebleven op ongeveer zestig. Onze vrijwilligers zijn zeer gemotiveerd en blijven behoorlijk

lang dit werk doen, het afgelopen jaar telden we er 13 die zich al 5 jaar of meer zich inzetten voor de Delftenaren met schulden. We zijn zeer blij om deze ervaren mensen te kunnen inzetten, waarvan 4 zelfs meer dan 10 jaar.

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 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:

- koppeling hulpvrager aan een Maatje voor een persoonlijk begeleidingstraject bij hulpvrager thuis, trajecten die gemiddeld 9 maanden duren,
- koppeling hulpvrager aan een Maatje voor een persoonlijk begeleidingstraject op het Spreekuur Administratie waar hulpvragers geholpen kunnen worden,
- het Spreekuur Poen & Papier waar mensen binnen kunnen lopen met kleine financiële vragen (max 3 sessies).

In het geval van hulp aan huis of op het Spreekuur Administratie, vindt altijd een intakegesprek plaats door een van de coördinatoren. Aan de hand van dat gesprek wordt bepaald of de

hulpvraag bij ons past en welke vorm deze krijgt, op het spreekuur of hulp aan huis.

Het spreekuur Poen & Papier is bedoeld voor korte vragen, gericht op preventie van schulden. Hier vindt daarom geen intakegesprek plaats, tenzij later blijkt dat hulp moet worden opgeschaald.

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 SchuldHulpMaatje Delft – ISOFA weer een financiële bijdrage ontvangen van de gemeente Delft, een aantal fondsen (Fonds 1818, de Lichtboei, het Stalpaert van der Wiele fonds, en het Armoedefonds), Nationale Nederlanden en de Rabobank. Ook heeft de Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt voor onze organisatie gecollecteerd. 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 informatieavonden. Voor alle bijdragen zijn we zeer erkentelijk.

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

Voor een verbreding van onze financiers zal er het komende jaar ook gekeken worden andere bronnen, bijv. naar de Delftse ondernemers.

Met de gemeente Delft is al in 2019 afgesproken dat, alhoewel de verstrekte gelden aan SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA onder de prestatiesubsidies vallen, deze prestatie gezien wordt als 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 is het afgelopen jaar verder uitgewerkt.

We proberen daarmee:

- SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA breder bekend maken bij de kerken, zodat ook diaconieën kerkbezoekers met financiële problemen kunnen verwijzen naar onze organisatie; daarnaast hopen we ook meer vrijwilligers aan te trekken uit de kerkgemeenschappen.
- SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA breder bekend maken bij het publiek, zodat mensen met (dreigende) schulden ook de weg weten te vinden naar SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA. 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 weer meegewerkt aan de Van Markendag die in 2021 voor het eerst werd georganiseerd, maar een traditie lijkt te worden. Ook bij het Gezondheidsfestival van de gemeente waren we aanwezig.

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 is 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 2023 hopen we deze plannen te realiseren.

SchuldHulpMaatje Nederland

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 150 Nederlandse plaatsen actief! – zal voor de herkenbaarheid de naam ISOFA geleidelijk worden vervangen door SchuldHulpMaatje Delft.

Casus 1:

Mirjam was al een half jaar niet meer buiten geweest toen Maatje Peter bij haar kwam. Met je rollator van een trap af moeten, is niet veilig. En dus was ze aan huis gebonden en afhankelijk van haar zeer kleine netwerk: één huisvriend, de huishoudelijke hulp en de thuiszorg.

Tot overmaat van ramp ging het niet goed met haar financiën. Er waren betalingsachterstanden ontstaan bij de huur, energie en zorgverzekering. Daarom was EMMA ingeseind, het vroegsignaleringssteam van de gemeente. EMMA constateerde al snel dat Mirjam niet meer in staat was haar financiën zelf te regelen. Mirjam had geen inkomen meer nadat haar uitkering was gestopt omdat zij een erfenis had gekregen. Maar toen de erfenis op was, was zijzelf niet in staat om opnieuw een uitkering aan te vragen. Handtekeningen zetten was lastig en digitaal vaardig was ze ook niet. Zo konden de problemen uit de hand lopen. Er werd ingezet op een aanvraag beschermingsbewind. Mirjam stemde hier direct mee in, opgelucht dat alles dan goed geregeld zou zijn. Maar om het beschermingsbewind aan te vragen, was ook nog wat hulp nodig. Zo kwam Peter bij Mirjam thuis om dat in goede banen te leiden. Voor de opstart van het bewind waren bankafschriften nodig. Tot Peters grote schrik, waren daarop grote contante opnamen te zien die veel meer dan logisch waren voor de dagelijks boodschappen. Bovendien op merkwaaardige plekken, in Den Haag bijvoorbeeld. Bij navraag bleek dat Mirjam haar bankpas meegaf aan haar huishoudelijke hulp, zodat die de boodschappen voor haar kon doen. In ongeveer een half jaar tijd was zo de hele erfenis verdwenen. Uiteraard was een deel daarvan aan boodschappen voor Mirjam besteed, maar de rest...

We besloten professionele hulp in te schakelen, want hier was iets verkeerd aan de hand. Samen met de medewerkers van het Sociaal Team, is gezorgd dat de financiële situatie werd uitgezocht en er andere huishoudelijke hulp werd ingeschakeld voor Mirjam. Op deze manier ontstond weer een veilige leefsituatie voor haar. Ook zal worden gekeken of Mirjam kan verhuizen naar een andere woning waar zij met rollator eenvoudig in en uit kan. De bewindvoerder gaat kijken naar juridische stappen zodra het bewind is uitgesproken. Zo hopen we te voorkomen dat ook andere mensen slachtoffer worden van deze huishoudelijke hulp.

Het was voor Peter een pittige situatie om in terecht te komen. Maar het was wel fijn om uiteindelijk, met elkaar, te zorgen voor een veilige hulpsituatie voor Mirjam!

*** 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 2022 en de twee daaraan voorafgaande jaren van het aantal hulpvragers 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 hulpvragers met voltooide en lopende trajecten

	2020	2021	2022
Aanmeldingen hulpvragers	155	236	233
- resulterend in koppeling aan Maatje voor persoonlijk begeleidingstraject bij hulpvrager thuis	70	93	83
- resulterend in koppeling aan Maatje voor persoonlijk begeleidingstraject op Spreekuur Administratie	24	31	23
- waarvan aanloop spreekuur Poen & Papier (preventief)	12	32	32
- waarvan per 31/12 nog in intake fase	12	20	13
- waarvan niet resulterend in hulpverlening	37	60	82
Voltooide trajecten (positief)	19	43	58
Voortijdig afgesloten per 31/12	20	26	30
Lopende trajecten per 31/12	62	67	58
Doorlopend vanuit voorgaande jaren	48	32	28

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 2022 stabiel ten opzicht van 2021. Ongeveer 60% van de aanvragen resulteerde in 2022 in de start van een daadwerkelijke hulpverleningstraject. Daarvan zijn 83 hulpvragers 1-op-1 gekoppeld aan een Maatje voor persoonlijke budgetbegeleiding, en 55 zijn geholpen op een Spreekuur Administratie of Poen & Papier.

Van de resterende 40% van de aanvragen bevinden zich eind 2022 nog dertien casussen in de intakefase en bij 82 personen heeft de aanvraag om diverse redenen niet tot een hulpverleningstraject geleid. Dit betreft vanwege een afwijzing (25), een intrekking van de aanvraag door de aanmelder (10), een intrekking van de aanvraag door de cliënt zelf (31), een doorverwijzing (10) of een eenmalig adviesgesprek (6).

De redenen voor de 25 afwijzingen zijn:

- Van de 16 hulpvragers die al vóór het intakegesprek zijn afgewezen: onvoldoende beheersing Nederlands (2), te zware problematiek (6), verslaving (2), keer op keer afzeggen van de intake-afspraak (1), hulpvraag past niet bij SchuldHulpMaatje (4), hulpvrager zoekt geld (1).
- Van de 9 hulpvragers waarvan de hulpvraag na het intakegesprek is afgewezen: onbehandelde verslaving en/of multi-problematiek (4), onvoldoende beheersing Nederlands (1), onvoldoende motivatie (3), vertrekt naar buitenland (2).

De redenen voor de 31 hulpvragers die hun aanvraag hebben ingetrokken zijn:

- afzegging intakegesprek en daarna niet meer bereikbaar (2)
- client niet aanwezig op de geplande afspraak en niet bereikbaar voor nieuwe afspraak (5)
- geen afspraak mogelijk (2)

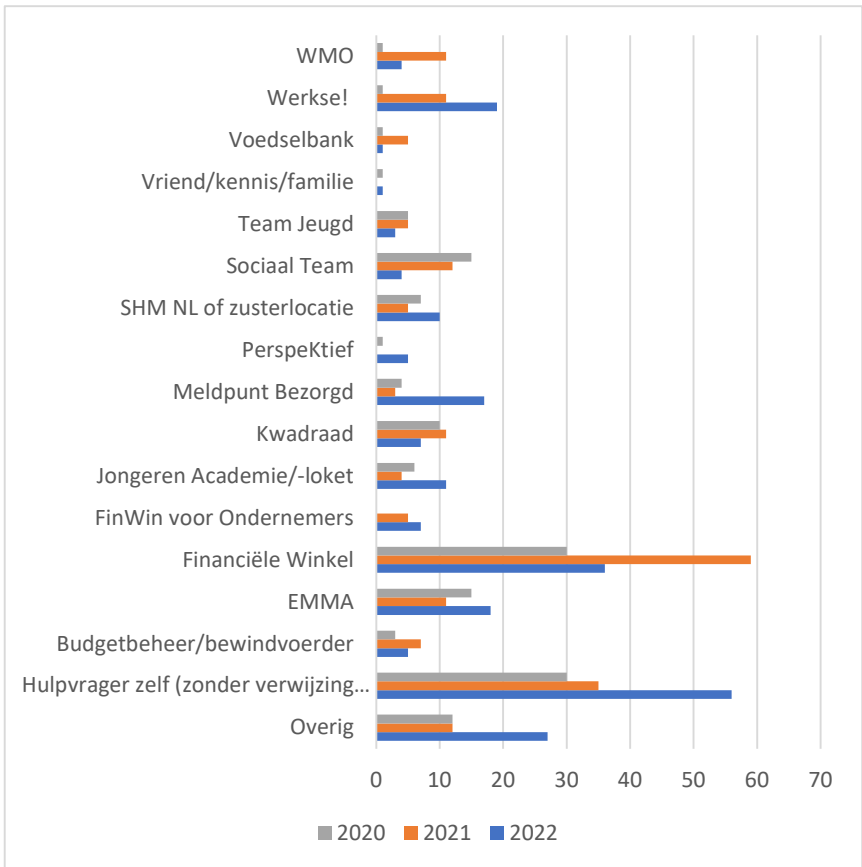
- intrekking hulpvraag voor of na koppeling aan vrijwilliger (6)
- elders hulp gevonden (6)
- cliënt is niet bereikbaar/neemt telefoon niet op (10)

Tenslotte zijn er 10 mensen doorverwezen, naar:

- Instituut Sociaal Raadslieden (1)
- ISF (1)
- Al betrokken hulpverlening (6)
- Delft voor Elkaar (1)
- Hulp bij belastingaangifte (1)

Ieder jaar worden er ook trajecten voortijdig beëindigd. Meestal omdat we na verloop van tijd geen contact meer krijgen met de betreffende persoon, maar ook verslaving of verergerde problematiek kan een reden zijn. In dat laatste geval dragen we de cliënt zo goed mogelijk over aan professionele hulpverlening, meestal het Sociaal Team.

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

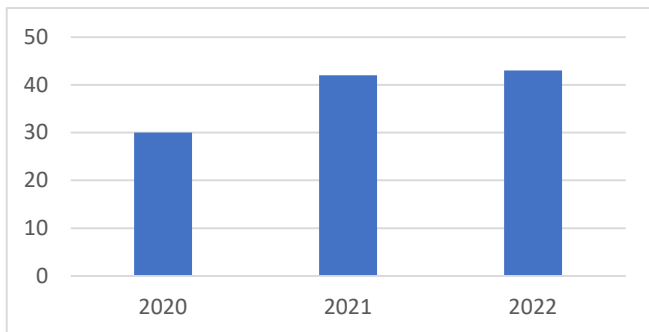


Figuur 1 Welke Maatschappelijke organisaties/mensen hebben hulpvragers aangemeld?

Het is een goede ontwikkeling dat hulpvragers direct contact met ons opnemen, ons dus zelf weten te vinden!

Regelmatig komen mensen voor een tweede, derde of zelfs vierde keer hulp vragen bij SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA. Voor het overgrote deel zijn ze dan 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. Sommigen komen omdat ze weer even een zetje in de goede richting

nodig hebben ter voorkoming van nieuwe schulden, en dat zetten we graag.

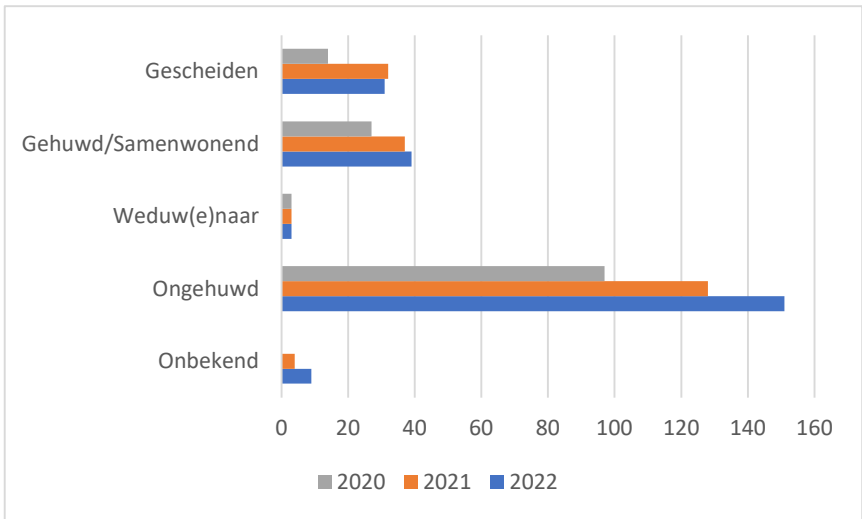


Figuur 2 Aantal her-aanmeldingen de afgelopen drie jaren

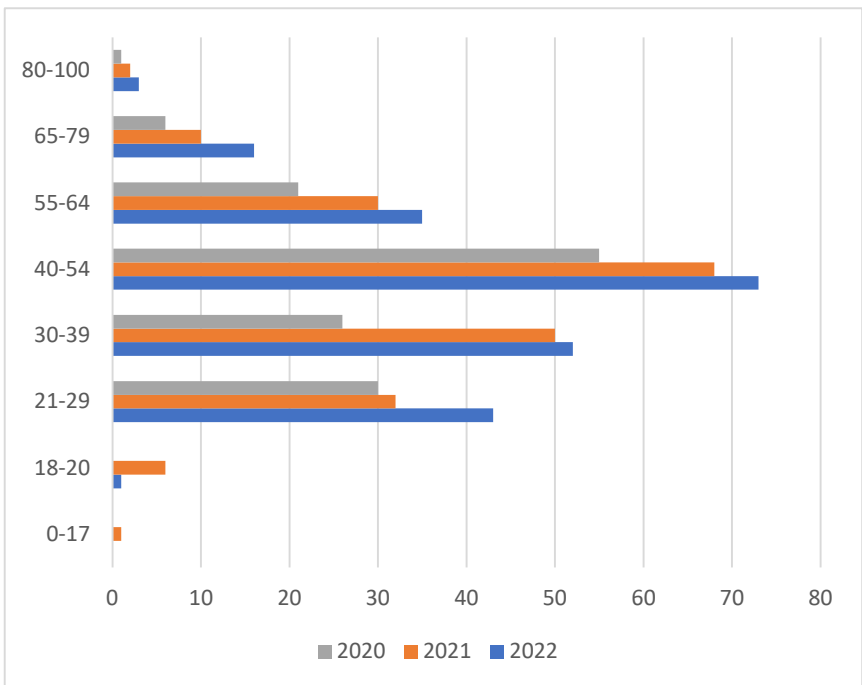
Van de her-aanmeldingen in 2022 zijn 21 personen gestart met een nieuw traject. Negen van die trajecten zijn geslaagd, vijf lopen er nog. Zeven trajecten werden vroegtijdig afgesloten vanwege onvoldoende medewerking. De overige personen hebben zich wel aangemeld, maar zijn niet tot een start van een traject gekomen. Met vier hiervan konden we geen contact krijgen. In zeven gevallen werd de hulpvraag door de hulpverlener of persoon zelf weer ingetrokken en negen aanmeldingen werden afgewezen vanwege onveilige werksituaties en/of te zware problematiek.

In Figuur 3 en 4 is de verdeling van de burgerlijke staat respectievelijk de leeftijdsverdeling weergegeven van de aanmelding van de hulpvragers zoals genoemd in Tabel 1. Opgemerkt wordt dat door het samenvoegen van de cijfers van Poen&Papier en Persoonlijke Budgetbegeleiding per 1-1-2022, de cijfers van Tabel 3 en 4 voor 2022 enigszins afwijkend zijn.

Uit de gegevens van Figuur 3 blijkt dat ongeveer 65% van de hulpvragers alleen een huishouden voert. Hieruit kunnen we constateren dat alleenstaanden relatief kwetsbaar zijn. Vermoedelijk zullen financiële en/of sociale redenen hieraan ten grondslag liggen.

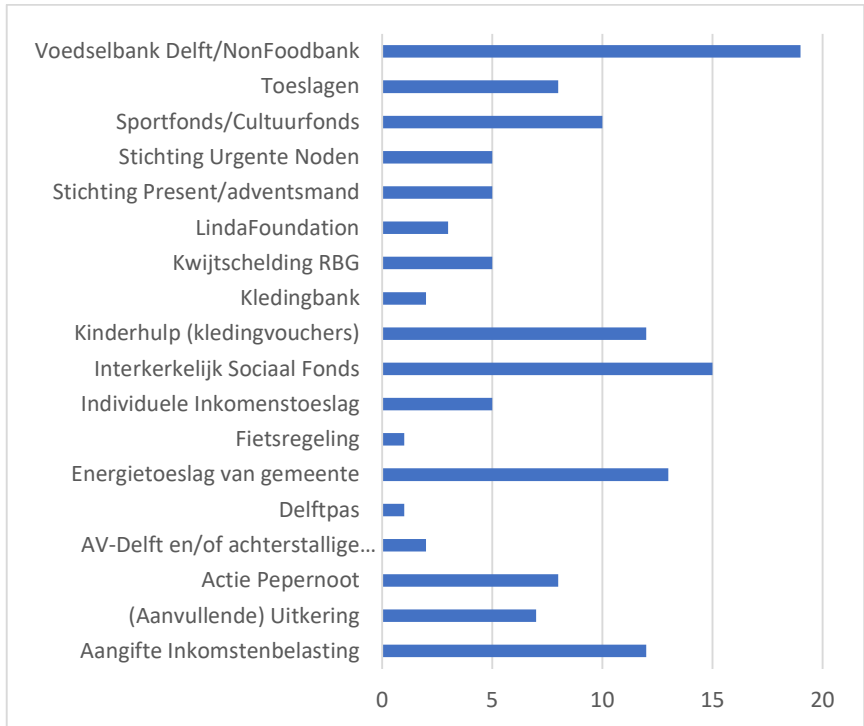


Figuur 3 De burgerlijke staat van onze hulpvragers



Figuur 4 Hoe oud zijn onze hulpvragers?

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.

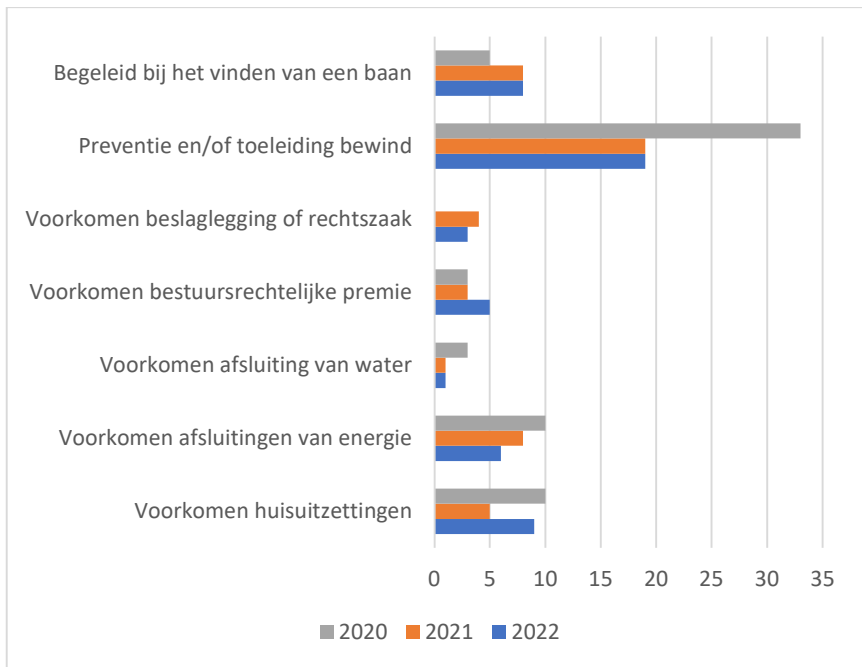


Figuur 5 Welke ondersteunende regelingen zijn er aangevraagd?

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 2020 – 2022 zijn gerealiseerd.

Verder is door de hulp van onze Maatjes in een aantal gevallen voorkomen dat hulpvragers 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 Resultaten van de persoonlijke begeleidingstrajecten bij hulpvrager thuis of via Spreekuur Administratie.

Spreekuur Poen & Papier

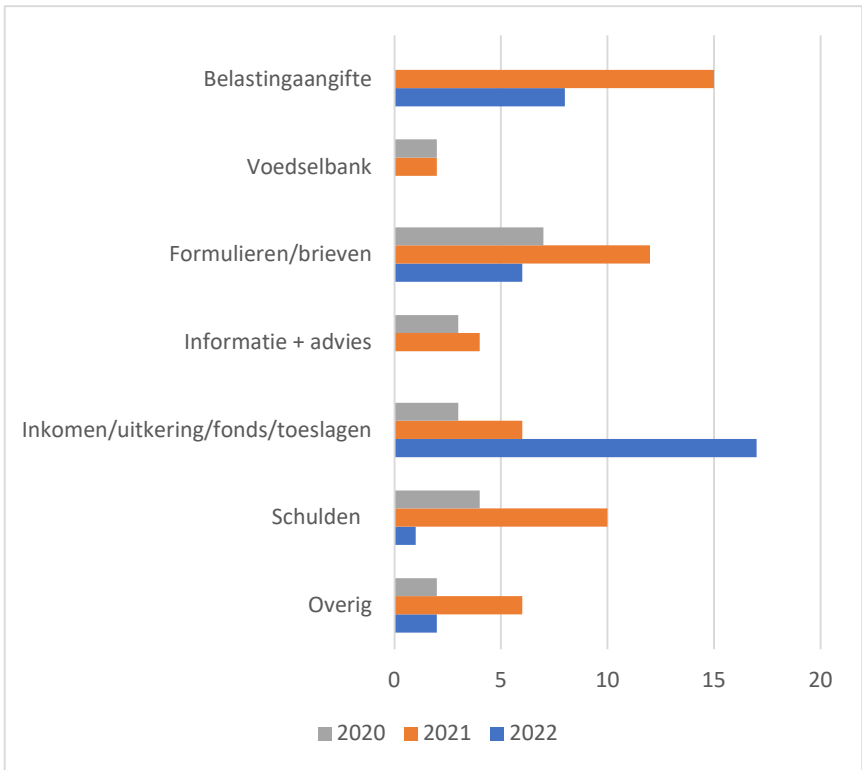
Naast het Spreekuur Administratie, waarover in de voorgaande paragraaf is gerapporteerd samen met de persoonlijke budgetbegeleiding, is er een zogenaamd inloop spreekuur Poen & Papier. Wie hulp wil op gebied van post, geld, administratie of instanties kan op woensdagmorgen van 09:30 – 11:30 uur (zonder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

Tabel 2: Wie bezochten het spreekuur Poen & Papier?

	2020	2021	2022
Aantal hulpvragers	12	32	30
- waarvan op eigen initiatief	10	18	7
- waarvan via doorverwijzing	2	14	23
Aantal consulten	37	57	69
Gemiddeld aantal consulten per hulpvrager	3	1,7	2,3
Aantal hulpvragen	18	55	34
- waarvan preventieve trajecten	6	17	23
- waarvan curatieve trajecten	12	38	11

NB Met preventieve trajecten wordt bedoeld mensen die nog geen schulden hebben. Met curatieve trajecten wordt bedoeld trajecten waar al schulden zijn. Dit betreft mensen die 'te' laat hulp hebben gevraagd.

Het aantal hulpvragers in 2022 voor Poen & Papier is ongeveer gelijk aan het aantal in 2021. De hulpvragers die op eigen initiatief het spreekuur Poen & Papier bezocht hebben zijn oud hulpvragers. De meeste hulpvragers zijn intern of door andere instanties doorverwezen.



Figuur 7 Problematieken hulpvragers op 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 SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA aan voor hulp bij het aanvragen van een uitkering, toeslagen, leefgeld of pakketten van de voedselbank. Bij het inloopspreekuur komen relatief weinig mensen met een vraag die direct over schulden gaat. Als blijkt dat men wel schulden heeft, wordt alsnog een intakegesprek afgenomen. Aan de hand daarvan wordt bekeken of koppeling aan een Maatje voor een persoonlijk begeleidingstraject zinvol is.

De daling van het aantal verzoeken voor de belastingaangifte in 2022 ten opzichte van 2021 is te verklaren doordat wij onze hulp beperkt hebben tot onze eigen hulpvragers.

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:

In mei 2020 maakten we voor het eerst kennis met Layla. Een jongedame van 23 jaar oud. Ze woonde zelfstandig, maar door een huurachterstand dreigde dat niet lang meer het geval te zijn. Aan Maatje Eva werd gevraagd om Layla te ondersteunen, maar ondanks diverse pogingen kwam dat niet van de grond. Layla bleek onbereikbaar en uiteindelijk moesten we de pogingen staken.

In september 2021 nam Layla opnieuw contact op. Opnieuw was er sprake van een grote huurachterstand, maar door achterstallige belastingaangiften van haar ZZP-activiteiten was dit keer ook een deel van het inkomen weggefallen. We besloten haar een nieuwe kans te geven, waarbij ze eerst via het Spreekuur aan de slag kon om de aangiften alsnog in te dienen. Hierdoor zouden ambtshalve aanslagen worden bijgesteld naar veel lagere bedragen én haar BTW nummer zou weer vrijgegeven worden waardoor ze weer meer kon werken en dus schulden kon aflossen. Layla maakte een vliegende start en werkte diverse aanslagen weg, zodat ook hulp door een Maatje aan huis geboden kon worden. Doel daarbij was om goede betaalafspraken te kunnen maken, maar vooral om Layla te helpen om betere financiële keuzes te gaan maken. De samenwerking met Maatje Ger was goed en ook daar werden mooie stappen gezet. Totdat... een ontruimingsdatum binnenkwam. In allerijl moest er toch worden opgeschaald naar de Financiële Winkel om een ontruiming te voorkomen en daar werd budgetbeheer verplicht gesteld. We waren een beetje teleurgesteld omdat dit de leermogelijkheden van Layla ernstig zou beperken, maar het was nodig, want zonder huis wordt het allemaal nog lastiger. Ook Layla zag dat in en meldde zich zonder morren aan bij de budgetbeheerder.

En toen werd het stil. Zowel de Financiële Winkel, de budgetbeheerder als Ger, kreeg geen contact meer met Layla. Ger fietste nog een paar keer langs in de hoop haar thuis te treffen, maar zag alleen de brievenbus steeds voller worden. Ten einde raad hebben we Layla aangemeld bij Meldpunt Bezorgd. Die kon helaas ook niets betekenen omdat zij nét een paar dagen eerder een andere melding over Layla hadden afgesloten en, net als Ger, geen contact hadden kunnen krijgen, maar wel de brievenbus hadden zien vollopen.

Met flinke tegenzin hebben we de hulp af moeten sluiten. We hopen dat Layla ooit zelf betere keuzes leert maken of daar toch nog een keer hulp bij zoekt. Drie maal is scheeprecht, toch?

Dus zullen we haar zeker nog een keer helpen als ze zich weer aanmeldt.

* 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 hulpvragers overnemen, maar naast ze staan, wegwijzen 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 hulpvragers en de daarbij behorende administratie, koppelen hen voor een persoonlijk begeleidingstraject aan een gecertificeerd Maatje bij de hulpvrager thuis 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.

Een bijzondere extra activiteit van één van de Maatjes betrof het aanvragen van een bijdrage van het Fonds “Wij en de Maatschappij” van Nationale Nederlanden, haar werkgever, wat resulteerde in een bijdrage van €2500!

Vrijwilligers

In 2022 zijn 8 nieuwe vrijwilligers ingestroomd en er zijn 9 vrijwilligers vertrokken. Eind 2022 waren er in totaal 59 vrijwilligers betrokken bij SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA. Daarvan waren 47 gecertificeerde Maatjes, 7 aspirant Maatjes in opleiding en 5 vrijwilligers voor ondersteunende taken.

Tabel 3: Wie zijn onze vrijwilligers?

	M	V
18-30 jaar	3	5
31-40 jaar	5	2
41-50 jaar	3	4
51-60 jaar	5	8
61-70 jaar	15	6
71-80 jaar	8	1

Dit overzicht betreft ALLE in 2022 actieve vrijwilligers. Dus ook vrijwilligers die tijdens 2022 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

SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA kent twee betaalde coördinatoren, Inge Weijts en Monique Lie-A-Tsoen. Inge is 28 uur per week werkzaam en is de hoofdverantwoordelijke voor de persoonlijke begeleidingstrajecten. Monique Lie-A-Tsoen is 22 uur 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 2022 zijn drie series van dergelijke bijeenkomsten gehouden met groepen van ongeveer 10 deelnemers.

Daarnaast worden informatie-bijeenkomsten georganiseerd over onderwerpen gelieerd aan het werkveld. In 2022 waren dat de

onderwerpen Laaggeletterdheid & Laaggecijferdheid, verzorgd door DOK Delft en WSNP- of beschermingsbewind door Noordzij. Deze avonden werden zeer goed bezocht met levendige discussies.

Opleidingen Maatjes door SchuldHulpMaatje Nederland

Acht nieuwe vrijwilligers hebben in 2022 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 2022 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:

Vlak voor Magdalena naar Delft verhuisde, had zij zich aangemeld bij SchuldHulpMaatje. Haar casus werd overgedragen naar Delft omdat zij hier kwam wonen. Zo maakten we kennis met haar. Magdalena schatte haar schulden in op ongeveer €1500. Helaas bleek dit niet te kloppen, de schulden waren meer dan het dubbele. Haar Maatje investeerde aardig wat tijd in het uitleggen van de ernst van de situatie. Toen dit eenmaal was doorgedrongen, beseftte Magdalena dat zij hulp van de Financiële Winkel nodig had. De aanmelding verliep soepel en al snel was er een akkoord bereikt met de schuldeisers. Door de rust die was ontstaan, was onze hulp niet meer nodig.

Toch belde Magdalena een paar maanden later nog even op. Door de rust die was ontstaan, kon zij ook weer op zoek naar een baan. Die had zij nu gevonden. Ze was zo blij dat ook dat nu was gelukt! Nu had zij veel meer zekerheid dat ze schuldevrij zou blijven en dat deelde ze graag met ons.

We zijn blij voor Magdalena en hopen dat het goed met haar blijft gaan.

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

4 Financiën

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de financiën van SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA over 2022. Achtereenvolgens komen aan de orde: een overzicht van de kosten en baten van 2022 met een toelichting, een balans met een toelichting en tenslotte de begroting van 2023.

Overzicht van kosten en baten

	2022	2022	2021
	Begroting	Realisatie	Realisatie
Personeelskosten	87.900	90.884	82.341
Training en Ondersteuning Schuldhulpmaatje NL	19.440	18.218	19.656
Vrijwilligersvergoedingen	13.400	11.570	11.202
Vrijwilligerskosten en -activiteiten	1.700	2.692	142
Kantoor- en organisatiekosten	9.300	8.804	6.317
Algemene kosten	2.400	1.886	2.421
Totaal kosten	134.140	134.054	122.078
Bijdragen van fondsen	47.500	49.260	54.225
Bijdragen van lokale overheid	68.500	68.500	51.500
Bijdragen particulieren en collectes	2.040	4.443	4.468
Bijdragen van vrijwilligers	10.700	9.041	8.773
Gift kerken door gratis kantooruimte	5.000	5.000	5.000
Rente spaarrekening	-	-	1
Overige inkomsten	-	188	-
Totaal baten	133.740	136.432	123.967
Saldo van baten en lasten	-400	2.378	1.889

Bovenstaande tabel laat de realisatie zien van kosten en baten in 2022 en hoe deze zich verhoudt tot de begroting voor 2022. Ter vergelijking is ook de realisatie in 2021 opgenomen.

Algemeen beeld

Het jaar 2022 is afgesloten met een positief saldo van € 2.378. De totale kosten zijn bijna gelijk aan de begroting (een verschil van 86 euro). De inkomsten zijn wel hoger dan begroot (+2692 euro), voornamelijk door een flinke toename van de particuliere donaties. Veel van deze donateurs hebben aangegeven (een deel van) de energietoeslag als donatie overgemaakt te hebben.

Personeelskosten

SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA had in 2022 twee coördinatoren. De uren van de eerste coördinator bedroegen 28 uur en van de tweede coördinator 22 uur per week. Ook heeft er gedurende 2022 een stagiair meegedraaid met de coördinatoren. De beloning van de coördinatoren is gebaseerd op de arbeidsvoorwaarden van de Protestantse Kerk Nederland (PKN). De extra uitgaven aan personeelskosten boven de begroting komen enerzijds door de nieuw afgesproken CAO voor kerkelijk werkers en anderzijds de inzet van een stagiair.

Training en ondersteuning SchuldHulpMaatje NL

SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA is aangesloten bij de landelijke vereniging SchuldHulpMaatje, waarvan SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA o.a. de opleidingen afneemt voor nieuwe maatjes. Hiervoor worden vergoedingen betaald die bestaan uit een algemene ledenbijdrage, een vast bedrag per vrijwilliger voor opleiding van nieuwe vrijwilligers en bijscholing van bestaande vrijwilligers.

Vrijwilligersvergoedingen

De vrijwilligers mogen een vrijwilligersvergoeding declareren op basis van de bestede tijd, waarbij het overgrote deel (80%)

van deze vrijwilligersvergoeding weer als donatie door de vrijwilligers teruggegeven worden.

Vrijwilligerskosten en -activiteiten

Voor de vrijwilligers worden gedurende het jaar een aantal activiteiten georganiseerd, zoals intervisieavonden en een dankjewel-diner dat elk jaar samen met ISF Delft georganiseerd wordt.

Kantoor- en organisatiekosten

De kantoor- en organisatiekosten zijn beperkt lager uitgevallen. 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.

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.

Inkomsten & Fondsenwerving

In 2021 werd wederom met succes een beroep gedaan op een aantal trouwe landelijke en lokale fondsen voor de financiering van de activiteiten. Van Fonds1818 mochten we rekenen op een bijdrage van € 21.000,-. Van de Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele ontvingen wij een bedrag van € 14.000,-. Van stichting de Lichtboei ontvingen we een bedrag van € 12.500,-.

Van Stichting Wij en de Maatschappij ontvingen we € 2.500,- waarmee de kosten voor opleiding en training van vrijwilligers kan worden betaald. Dit bedrag was aangevraagd door een van onze maatjes die werkzaam is bij het bedrijf dat deze stichting opgericht heeft. Van Stichting Armoedefonds ontvingen we een algemene bijdrage van € 1.000,-. Tot slot ontvingen we ook nog een gift van Diaconie Protestantse gemeente Delft van € 500,- en een gift van Rabo ClubSupport van € 298,-.

Van particulieren werd een bedrag van € 4.442,- ontvangen. Dit laatste is fors meer dan begroot.

SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA is door de gemeente Delft gekwalificeerd als onmisbare ketenpartner. In 2022 is voor een bedrag van € 68.500,- financiële ondersteuning gekregen van de gemeente.

De vrijwilligers zagen voor € 9.041,- af van uitbetaling van de door hen gedeclareerde vrijwilligersvergoedingen. Per saldo werd er aan vrijwilligers een bedrag van € 1.129,- uitbetaald.

Huur van kantoorruimte, die door SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA 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 SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA 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 natuurlijk heel hartelijk dank aan de particuliere giftgevers!

Balans

	31-12-2021	mutaties 2022	31-12-2022
Balans	€		€
Betaalrekening	40.610,18	2.714,39	43.324,57
Spaarrekening	4.505,24	0,45	4.505,69
Nog te ontvangen bedragen	5.000,00	-5.000,00	-
Totaal aktiva	50.115,42		47.830,26
Eigen vermogen	8.857,86	2.377,96	11.235,82
Nog te betalen loonkosten	6.257,56	-328,82	5.928,74
Nog te betalen overige kosten	-	415,25	415,25
Vooruit ontvangen bedragen	35.000,00	-4.750,00	30.250,00
Totaal passiva	50.115,42		47.829,81

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. Daarnaast zijn er nog loonkosten 2022 (werkgeverslasten en vakantiegeld) die in 2023 nog betaald moeten worden.

Het positieve exploitatiesaldo is toegevoegd aan het eigen vermogen, waardoor het eigen vermogen ultimo 2022 € 11.235,82 bedraagt. Het betreft vrij besteedbare liquiditeit omdat SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA geen noemenswaardige bezittingen heeft. Het hebben van eigen vermogen is lange tijd geen doel geweest en dit is voornamelijk het resultaat van meevallers in voorgaande jaren. Aangezien SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA wel een aantal financiële risico's loopt omdat de coördinatoren vast in dienst zijn, is het hebben van voldoende eigen vermogen gewenst.

Begroting 2023

	2023	2022	2022
	Begroting	Realisatie	Begroting
Personelekosten	97.000	90.884	87.900
Training en Ondersteuning Schuldhulpmaatje NL	21.400	18.218	19.440
Vrijwilligersvergoedingen	14.800	11.570	13.400
Vrijwilligerskosten en -activiteiten	2.750	2.692	1.700
Kantoor- en organisatiekosten	8.800	8.804	9.300
Algemene kosten	1.600	1.886	2.400
Totaal kosten	146.350	134.054	134.140
Bijdragen van fondsen	51.500	49.260	47.500
Bijdragen van lokale overheid	75.000	68.500	68.500
Bijdragen particulieren en collectes	2.100	4.443	2.040
Bijdragen van vrijwilligers	11.800	9.041	10.700
Gift kerken door gratis kantooruimte	5.000	5.000	5.000
Rente spaarrekening	-	-	-
Overige inkomsten	-	188	-
Totaal baten	145.400	136.432	133.740
Saldo van baten en lasten	-950	2.378	-400

Bovenstaande tabel laat de begroting zien voor kosten en baten in 2023. Ter vergelijking is ook de realisatie en begroting van 2022 opgenomen.

Kosten

In 2023 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, maar desondanks nemen de personeelskosten toch toe. Dit komt enerzijds doordat we de loonstijging binnen de CAO kerkelijk werkers volgen en anderzijds doordat we vanaf 2023 kosten zullen maken voor een

verzuimverzekering. De vrijwilligerskosten 2023 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

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

De gemeente Delft is bereid om in 2023 bij te dragen voor een bedrag van € 75.000. Fonds 1818 heeft al toegezegd ook dit jaar om bij te dragen voor een bedrag van € 22.750 en Kerkelijke Stichting Stalpaert van der Wiele heeft voor 2023 ook reeds een bijdrage van € 15.250 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 2023 gratis ruimte beschikbaar voor vergaderingen en het (inloop-) spreekuur van SchuldHulpMaatje Delft - ISOFA.

5 Klachten in 2022

In 2022 zijn twee klachten ontvangen. Eén klacht betrof de samenwerking met een vrijwilliger. De andere klacht betrof een aspirant-maatje.

Klacht 1:

Hulpvrager had meermalen contact gezocht met het Maatje, maar dit was niet gelukt. Als reactie op deze klacht is contact gezocht met het Maatje om te vragen waarom hij niet bereikbaar was. Er bleken privéomstandigheden te hebben gespeeld die tijdelijk veel tijd vroegen. Met het Maatje is besproken dat de prioriteit dan uiteraard bij het thuisfront moet liggen, maar dat de organisatie dit dan wel moet weten zodat samen gezocht kan worden naar een passende oplossing. Omdat de omstandigheden inmiddels weer rustig waren, bood het Maatje aan om meteen contact op te nemen met de hulpvrager zodat de vragen opgepakt konden worden. De hulpvrager kon zich hierin vinden, waarna de hulpverlening werd voortgezet en enkele maanden later succesvol kon worden afgesloten.

Klacht 2:

Een aspirant-maatje lukte het niet om de pre-learning te volgen. Vanuit de organisatie is gepoogd hier bij te assisteren, echter gaf het aspirant-maatje toen aan dat zij een klacht had over het - naar haar idee - ontbreken van een klachtenregeling op de website en over het niet goed omgaan van ISOFA met de privacy van de hulpvragers. Hierop is besloten het bestuur in te schakelen om de klacht af te handelen.

Vanuit het bestuur is contact gezocht met het aspirant-maatje. De klachtenregeling stond op de website en daar is op gewezen. Ook is verteld hoe er wordt omgegaan met de privacy van de hulpvragers (conform de op de website aanwezige verantwoording). Desondanks bleef het aspirant-maatje hier moeite mee houden. Hierop is besloten de samenwerking met het aspirant-maatje niet door te zetten.

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

Internet: www.isofa.nl en 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