

# Jaarplan 2018



## Inhoud

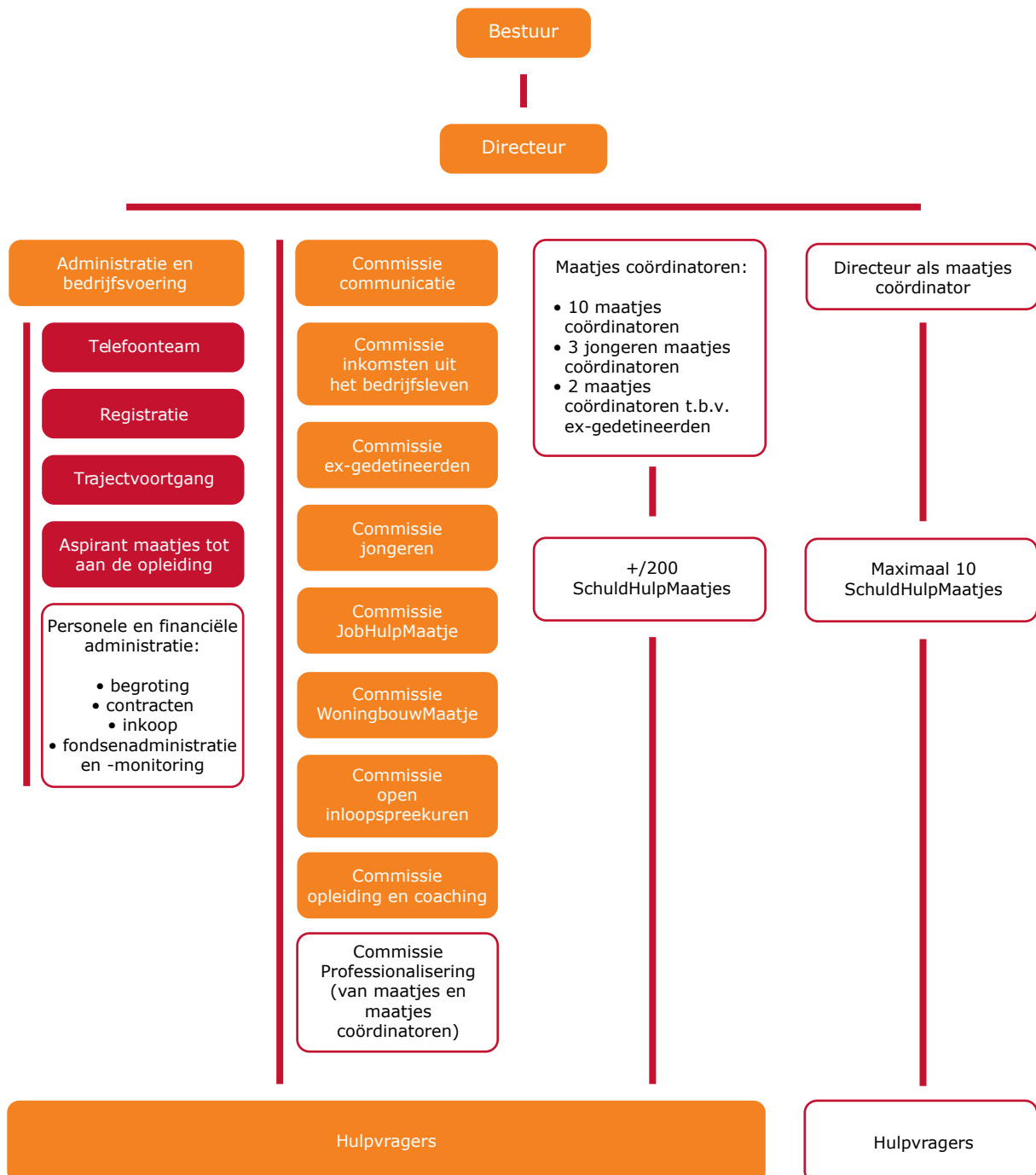
2	Inleiding
4	SchuldHulpMaatje Regulier
6	SchuldHulpMaatje JONG
8	Ex-gedetineerden
8	Administratie en automatisering
8	Monitoring en kwaliteitsverbetering
9	Huisvesting
9	Relatiemanagement en communicatie
9	Kwaliteitsmanagement
9	Werving van vrijwilligers
10	Professionalisering
10	Aandachtsgebieden directeur in 2018
11	Begroting 2018

## Inleiding

In dit jaarplan brengt de stichting SchuldHulpMaatje Den Haag de ambities voor 2018 in beeld. Daarnaast wordt de organisatie van SchuldHulpMaatje Den Haag omschreven, evenals de borging van de werkzaamheden. De stichting stoelt op de inzet van vrijwilligers en wordt aangestuurd door een directeur en het bestuur houdt daarop toezicht. Het landelijke project SchuldHulpMaatje geeft de kaders voor de aard en inrichting van de stichting SchuldHulpMaatje Den Haag. De uitwerking voor de Haagse setting wordt hierna in algemene zin beschreven.

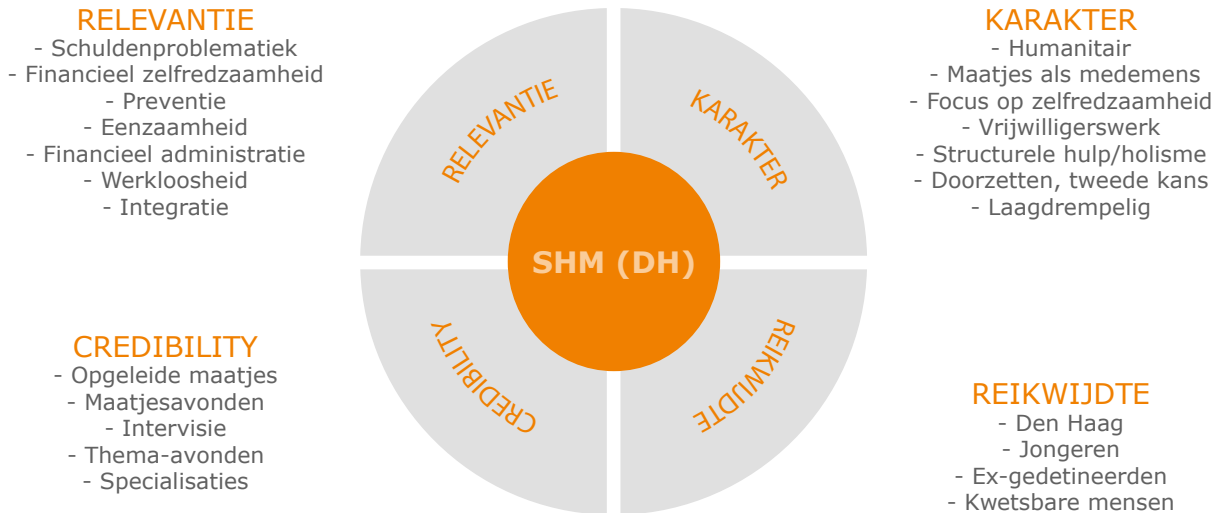
### Organigram van Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag

Het organigram geeft weer waar in 2017 resultaat is bereikt en waaraan in 2018 en de daaropvolgende jaren zal worden gewerkt. De kaders met de oranje kleurachtergrond zijn zaken die gerealiseerd zijn in de afgelopen jaren. De tekstkaders zonder kleurachtergrond (de witte kaders) geven de onderwerpen aan die in 2018 en later worden uitgewerkt.



## Positionering SchuldHulpMaatje Den Haag

Het onderstaand positioneringsmodel vat de kernwaarden en werkzaamheden van de organisatie samen. Het model is opgesplitst in vier onderwerpen (kwadranten). Elk kwadrant vertegenwoordigt een ander onderdeel van de waarden, werkterreinen en eigenaardigheden van SchuldHulpMaatje Den Haag.



## SchuldHulpMaatje Regulier

### Behoeftte aan ondersteuning

De verwachting is dat er in 2018 > 200 volwassen hulpvragers en > 80 jongeren om ondersteuning bij hun financiële problemen zullen vragen.

### Initiële opleiding

Om de lopende trajecten te kunnen bemensen en de nieuwe hulpvragers te kunnen opvangen wordt toegewerkt naar de initiële opleiding van 50 maatjes. Het streven is om te komen tot > 200 actieve SchuldHulpMaatjes.

### Professionele maatjes coördinatie

Ter ondersteuning van de vrijwilligers wordt in 2018 door middel van werving en selectie een (betaalde) maatjes coördinator 0,5 fte gezocht.

### Professionalisering maatjes en maatjes coördinatoren en coaching van maatjes.

Deskundigheidsbevordering van de maatjes is nodig om de leervragen van de maatjes te kunnen beantwoorden en de organisatiebelangen te kunnen inbrengen. De professionalisering van de maatjes zal bestaan uit:

- Zeven maatjesavonden, inhoudelijke bijscholing en het uitwisselen van ervaringen;
- Vier themabijeenkomsten dan wel intervisieavonden. Een themabijeenkomst is een verdiepingsavond rondom 1 onderwerp. Op een intervisieavond komen de maatjes bijeen voor het bespreken van de eigen casus via gevalbespreking.
- Verzorgen van de cursus Coaching voor beginners;
- Verzorgen van de cursus Coaching voor gevorderden;
- Verzorgen van de cursus Motiverende gesprekstechnieken;
- Inzage in het WSNP-traject via de documentaire 'Vergeef me mijn schulden' over de recht bank Den Haag, zitting WSNP;
- Inzage in het gemeentelijk traject Schuldsanering.
- Studiebijeenkomst over het onderwerp 'Luisteren' onder leiding van H. v.d. Pol en de luis teracademie.

### Commissie Professionalisering

In 2017 is een commissie Professionalisering ingesteld. Deze bestaat uit:

- Brigitte Verbeek, trainer bij de gemeente Den Haag.
- Toos Sax van der Weiden Eskes, bedrijfsacteur en coach
- Karin Bibo, psycholoog en facilitator intervisiebijeenkomsten.

De bijdragen van de commissie Professionalisering zullen leiden tot :

- Planning en uitvoering van de bijeenkomsten deskundigheidsbevordering
- Het realiseren van een vaste groep van minimaal 5 intervisoren.

### Individuele begeleiding van de maatjes door de maatjes-coördinator.

In 2018 wordt met alle maatjes in groepsverband (per groep maximaal 5 maatjes) een uitgebreid gesprek gehouden, met als agendapunten:

- a) De persoonlijke bevindingen/ervaringen van het maatje
- b) Het HulpVragerSysteem
- c) De hantering en ervaringen van de meetinstrumenten
- d) Het concept SHM en de uitvoerbaarheid
- e) De professionaliseringsbehoefte/ de ondersteuning en het aanbod van de maatjes-avonden, thema-avonden en de intervisie
- f) De resultaten/vorderingen van de hulpvrager
- g) Wat verder ter sprake komt

### **Maatjes coördinatie**

Bedoeling is om in 2018 te komen tot een groep van > 10 vrijwillige maatjes coördinatoren. Deze hebben onder andere de volgende taken:

- Training en inwerking van de nieuwe maatjes coördinatoren
- Vijf werkbijeenkomsten over het maatjes coördinatie met de vrijwillige maatjes coördinatoren.

Zoals eerder in dit Jaarplan genoemd, wordt in 2018 gewerkt aan de benoeming van een betaalde 0,5 FTE-maatjes coördinator.

### **Open inloopsprekuren**

Continuering van de drie open inloopsprekuren in De Burcht, Cromvlietplein en Bouwlust. Continuering van de bezetting van het dagdeel door twee SchuldHulpMaatjes.

## SchuldHulpMaatje JONG

### Doelstellingen in 2018

#### *SchuldHulpMaatje Den Haag JONG*

- Bereiken en begeleiding van > 80 jongeren met schulden.
- Groei naar 45 jongerenmaatjes.
- Opleiding Jongerenmaatje van >16 jongeren maatjes om te groeien naar de 45 jongerenmaatjes.
- Uitbreiden van de 2 maatjes coördinatoren JONG tot in totaal 3 maatjes coördinatoren JONG.
- Continuering van de aanstelling 0,8 FTE van de STIP-medewerker administratie, telefonische intake interventie en monitoring JONG.
- Werving en selectie van een tweede betaalde maatjes coördinator > 0,5 FTE.

#### *JobHulpMaatje Den Haag Jong*

- Opleiding van 20 jongerenmaatjes tot JobHulpMaatje.

#### *Deskundigheidsbevordering van de maatjes*

- Vier maatjesavonden Jong met o.a. het oefenen van diverse gesprekstechnieken onder begeleiding van een beroepsacteur, aan Jong gerelateerde thema-avonden en het bezoeken van een aan Jong gerelateerde instantie of instelling.
- Twee avonden/training Oplossingsgericht coachen van jongeren door Plus Coach.
- Individuele begeleiding van de maatjes door de maatjes-coördinator: Met alle maatjes wordt door de maatjescoördinator Jong minimaal een uitgebreid gesprek gehouden over:
  - 1) De persoonlijke bevindingen/ervaringen;
  - 2) Het HulpVragerSysteem;
  - 3) De hantering en ervaringen met de meetinstrumenten;
  - 4) Het concept JobHulpMaatje Jong;
  - 5) Het gemeentelijk project 20 jongeren met werkloosheid en schulden
  - 6) De professionaliseringsbehoefte cq. het aanbod van de maatjes-avonden, thema-avonden en de intervisie;
  - 7) De resultaten/vorderingen van de hulpvrager. Dit in aanvulling op de meer frequente gesprekken over de resultaten/vorderingen van de hulpvrager als onderdeel van de monitoring van Project Jong;
  - 8) Wat verder ter sprake komt.

### Ontwikkelingen Jong in 2018

De verbetering van de begeleiding van jongeren heeft tot doel de grote uitval van jongere hulpvragers te verminderen. De volgende onderwerpen krijgen aandacht:

- 1) Look and feel verbeteren opdat Jong meer aansluiting krijgt met de jongeren en hun cultuur. Zie bijvoorbeeld: Money fit.
- 2) Het aanbieden van meerdere begeleidingsmogelijkheden (een zogenaamde route- of menu kaart waaronder:
  - a. advisering financiën;
  - b. advisering administratie;
  - c. het helpen treffen van regelingen in samenspraak met de hulpvrager;
  - d. het samen invullen van formulieren.
- 3) De werkwijze zal zijn dat er met 'tickets' wordt gewerkt voor vijf bijeenkomsten. De eerste bijeenkomst is het intakegesprek. De intake zal resulteren in een overzicht van de resultaten voor de resterende/komende vier bijeenkomsten. Per bijeenkomst staat vastgesteld wat de opbrengsten zijn. De mogelijkheid van herhaling van een tickets met een tweede set van vijf tickets etc. wordt in de vijfde bijeenkomst besproken.
- 4) Uitgebreidere en langere begeleiding: langdurige begeleiding wanneer Multi problemen zich voordoen op meerdere levensgebieden in relatie tot financiën zoals persoonlijke stabiliteit, huisvesting, werk en inkomen.
- 5) Het aanbieden van korte trajecten in de vorm van crisisinterventie bij o.a. dreigende uithuitzetting en in de vorm van een Eerste Hulp bij Financiële problemen, waaronder het maken van inkomen/uitgaven-overzicht, schuldenoverzicht en afspraken met schuldeisers.
- 6) Jong achter de voordeur
- 7) Het project JONG Laak met het achterliggende idee om met moeilijk traceerbare Jongeren met schulden in gesprek te komen en hen te begeleiden.

- 8) Kenmerken vanuit de aanpak van het project zoals:
- 9) Samenwerking met de professionals/sleutelfiguren in Laak,
- 10) Aanvullende opleiding en begeleiding van de jongeren rondom:
  - a. De specifieke problematiek (Multi problematiek en lage opleidingsgraad van de jongeren).
  - b. Het sociale netwerk met wijkvoorzieningen met bv. de sportvoorzieningen, de migrantenzelforganisaties, het Servicepunt Arbeid etc.
  - c. De sleutelfiguren in Laak.
  - d. De interculturele communicatie, omgangsvormen, houding en gedrag.
  - e. De jongerencultuur.
  - f. De specifieke aanpak die vooral relatie gericht/vormend is en gecombineerd wordt met financieel en administratieve zakenzal aan fondsen worden voorgelegd ter bespreking en financiering.
- 11) Het verbeteren en het inzichtelijk van de kwaliteit van werken in Laak via:
  - a. De ingevulde meetinstrumenten
  - b. Het werken met kortdurende trajecten in de vorm van tickets
  - c. De wijze waarop er laagdrempelig gewerkt moet worden
  - d. De keten aanpak zal intensief gemonitord moeten gaan worden.
- 12) Het samenwerkingsverband met Jeugdwerkers van Welzijnsorganisatie Zebra, m.b.t. jongeren uit de Schilderswijk en Laakkwartier.

### **JobHulpMaatjeDenHaag Jong**

In 2017 is besloten om jongeren met schulden die bij ons zijn aangemeld en geen uitzicht op werk hebben te begeleiden door SchuldHulpMaatjes Jong. Zij ontvangen daarvoor aanvullend een opleiding JobHulpMaatje en krijgen aanvullend interne begeleiding vanuit de maatjes coördinatoren Jong.



## Ex-gedetineerden

Dit onderdeel van SchuldHulpMaatje Den Haag is bedoeld om specifieke deskundigheid te realiseren ter zake de schuldenproblematiek bij ex-gedetineerden en omvat:

- Het aanvullend organiseren van deze deskundigheidsbevordering.
- Het werven en selecteren van een (vrijwillige) maatjes coördinator voor die doelgroep (0,6 fte).
- Het aangaan van samenwerkingsverbanden met de ketenpartners.

Er wordt toegewerkt naar begeleiding van >15 hulpvragers en inzet van de beschikbare 14 SchuldHulpMaatjes.

## Administratie en automatisering

De administratie van de hulpvragersgegevens en van (aspirant) maatjes loopt vanaf september 2017 via het HulpVragerSysteem (voortaan te noemen HVS systeem).

Per einde januari 2018 is de invoering gerealiseerd van:

- De registratie cliëntgegevens (zowel archief als lopende trajecten) in het HVS
- De registratie van de nieuwe hulpvragers in het HVS.
- Het telefonisch intake team via het HVS
- Koppeling van de hulpvragers aan de maatjes in het HVS, de monitoring van uitvoering middels het HVS.

Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door vrijwilligers.

In 2018 dragen een betaalde administratief medewerker (STiP-baan) en een vrijwilliger verantwoordelijkheid voor de administratie.

## Monitoring en kwaliteitsverbetering

### Monitoring

In 2018 zal de monitoring van de voortgang van een begeleidingstraject maandelijks plaatsvinden door een korte analyse per begeleidingstraject. Deze korte analyse bestaat uit het doornemen van de logboekaantekeningen. Daarnaast worden de logboekaantekeningen in relatie tot de hulpvraag gebracht, en bezien vanuit de verwachte opbrengsten/resultaten. Deze monitoring zal voor de maatjescoördinator aanleiding kunnen zijn om contact op te nemen met het SchuldHulpMaatje.

### Kwaliteitsverbetering

De trajectbegeleiding van een SchuldHulpMaatje zal in kleinere opbrengsten worden gedefinieerd. De vorm zal bestaan uit zgn. tickets waarin per vijf bijeenkomsten de doelen en de opbrengsten worden besproken en beschreven. Na de eerste aanbod van vijf bijeenkomsten is het mogelijk om nieuwe afspraken te maken voor een tweede serie van vijf bijeenkomsten.

### Meetinstrumenten

De meetinstrumenten (Quick Scan, uitgebreide scan en verdiepingsscan) geven vanaf het eerste moment inzicht in het resultaat van de begeleiding door het SchuldHulpMaatje. Daarnaast is er sprake van een tussenmeting en een eindmeting. Monitoring van de invulling en gemaakte vorderingen is onderwerp van het maatjes-coördinatoren overleg.

## Huisvesting

De stichting is nu in twee panden gehuisvest. Gestreefd wordt naar volledige huisvesting voor de administratiemaatjes en voor de medewerkers in het kantoor van de Maatschappelijke Alliantie. De pro deo ter beschikking gestelde kantoorruimte Tauro, dient voor wekelijkse gesprekken van de directeur met organisaties, maatjes en aspirant maatjes.

## Relatiemanagement en communicatie

Er zijn drie vormen van relatiemanagement die aandacht verdienen:

- Contacten met organisaties die cliënten doorverwijzen.
- Contacten met subsidieverstrekkers, gemeentelijk bestuur, ambtelijke leiding en donateurs of (particuliere) organisaties.
- Contacten met de Haagse samenleving.

Uitgangspunten daarbij zijn steeds de problematiek van de vele Hagenaars met schulden of financiële problemen, de werkwijze die SchuldHulpMaatje daarvoor kan inzetten en de succesvolle resultaten daarvan.

### **Dit betekent dat in 2018 de commissie Communicatie de contouren zal uitwerken met:**

- Het realiseren van een communicatieplan.
- Uitbreiding van de bezetting van de drie vrijwilligers.

### **Commissie Inkomsten uit het bedrijfsleven**

De commissie richt zich op het verwerven van inkomsten uit andere bronnen dan gemeente en fondsen. Met name het bedrijfsleven zou als partner voor inkomsten, diensten of benutting van het netwerk kunnen zorgen. Tot nu toe heeft dit geleid tot samenwerking met Aegon, Buren Legal, Tauro en de Maatschappelijke Alliantie.

## Kwaliteitsmanagement

### **Ambities**

- Begin 2018 zal de certificering 'Goed geregeld' plaatsvinden. Daarmee krijgt de stichting het landelijk keurmerk als waarborg dat het vrijwilligersbeleid goed is geregeld. Het vol doet daarmee aan de kwaliteitscriteria van de vereniging Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk (NOV);
- Het CFB-keurmerk zal in 2018 worden voorbereid en aangevraagd. Deze kwaliteitsmeting leidt uiteindelijk tot het keurmerk 'Erkend goed doel'.
- Het kwaliteitsbeheer vormt onderdeel van de werkzaamheden van de wijktrainee. Inrichting van het monitoren van de trajecten en het analyseren van de resultaten van de invulling van de meetinstrumenten zijn van groot belang voor de kwaliteit van de begeleiding. Dit kwaliteitsbeleid vormt onderdeel van het overleg met de maatjes coördinatoren. Zie daarvoor de nieuwe werkwijze van de tickets, de monitoring van de logboeken en van de metingen van de meetinstrumenten. In samenwerking met Plus Coach zal toegewerkt worden naar verbetering van het project Jong.

## Werving van vrijwilligers

Ten behoeve van de werving van maatjes is de ambitie om toe te groeien naar uiteindelijk 200 maatjes. Om daartoe te komen:

- Driemaal een campagne via zgn. driehoeksborden;
- Vijfmaal free publicity;
- Social media acties ten behoeve van het werven van jongerenmaatjes

## Professionalisering

De groei van de organisatie en de noodzaak om de werkzaamheden op een professioneler niveau uit te gaan voeren, maakt het wenselijk om het vrijwilligerswerk bij SchuldHulpMaatje uit te breiden met vrijwillige kaderleden. Daartoe zullen commissies worden opgericht. Het communicatieplan zal voorzien in de "werving vrijwilligers voor deze commissies".

### Ambitie daartoe in 2018

- Ontwikkelen van flyers;
- Ontwikkelen van digitale flyer voor het bedrijfsleven e.d.;
- Free publicity genereren bij bedrijven, overheidsorganisaties, kerken etc.
- Opbouw van het bereik door middel van social media.

## Aandachtsgebieden directeur in 2018

### *Ontwikkeling*

- Job Hulp Maatje
- Professionalisering van de organisatie
- Maatjeswerk en -coördinatoren
- Maatjesavonden
- Kwaliteitsaanpak en evaluatie
- Organisatieontwikkeling
- Woningbouwmaatjes
- Werkgeverschap
- Werving en selectie maatjes
- Koppeling maatjes aan hulpvragers

### *Subsidie/donaties*


- Gemeente
- Rijk
- Fondsen
- Bedrijfsleven
- Woningbouwcoöperatie
- Samenwerking maatschappelijke alliantie
- Gemeente afd. schuldsanering
- Bestuur en comité van aanbeveling

### *Samenwerking*

- Haags overleg financiële organisaties die werken met vrijwilligers
- Maatschappelijke Alliantie
- SHM Nederland
- Kerken
- Bedrijfsleven

## Begroting 2018

De verkorte begroting 2018, 2019 en 2020 geeft inzicht in de diverse inkomsten en uitgaven. Het bestuur zal zorgdragen dat de inkomsten en uitgaven 2018 in evenwicht zijn.

	Begroting 2018	Begroting 2019	Begroting 2020
<b>Baten:</b>	<b>€ 146.460,00</b>	<b>€ 149.500,00</b>	<b>€ 154.500,00</b>
<i>Baten van Bedrijven:</i>	€ 9.460,00	€ 24.500,00	€ 29.500,00
<i>Baten van verbonden organisaties:</i>	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00
<i>Baten van Subsidies van Overheden:</i>	€ 115.000,00	€ 110.000,00	€ 110.000,00
<i>Baten als tegenprestatie levering diensten:</i>	€ 7.000,00	€ -	€ -
<b>SOM VAN BATEN</b>	<b>€ 146.460,00</b>	<b>€ 149.500,00</b>	<b>€ 154.500,00</b>
<b>Totale kosten per project:</b>			
<i>SHM regulier:</i>	€ 104.278,62	€ 119.446,05	€ 170.383,87
<i>SHM Jong:</i>	€ 39.212,19	€ 42.768,52	€ 63.565,33
<i>JobHulpMaatje:</i>	€ 50.388,86	€ 50.309,67	€ 64.339,31
<i>SHM Ex-gedetineerd:</i>	€ 4.346,23	€ 7.506,77	€ 13.695,67
<b>Wervingskosten:</b>	<b>€ 6.500,00</b>	<b>€ 6.500,00</b>	<b>€ 6.500,00</b>
<b>Kosten Beheer en Administratie:</b>	<b>€ 119.371,30</b>	<b>€ 102.679,38</b>	<b>€ 104.013,09</b>
<b>SOM VAN LASTEN:</b>	<b>€ 322.489,35</b>	<b>€ 331.694,44</b>	<b>€ 338.794,40</b>
<b>Saldo financiële baten en lasten</b>	<b>€ -500,00</b>	<b>€ -500,00</b>	<b>€ -500,00</b>
<b>SALDO VAN BATEN EN LASTEN</b>	<b>-€ 176.529,35</b>	<b>-€ 182.694,44</b>	<b>-€ 184.794,40</b>
<b>Toevoeging Fondsen en Reserves</b>	<b>€ 176.529,35</b>	<b>€ 182.694,44</b>	<b>€ 184.794,40</b>
<i>Bestemmingsfonds SHM regulier:</i>	€ 45.000,00	€ 45.000,00	€ 45.000,00
<i>Bestemmingsfonds Jong:</i>	€ 27.500,00	€ 27.500,00	€ 27.500,00
<i>Overige Fondsen:</i>	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00
<i>Nog te ontwikkelen fondsen:</i>	€ 94.029,35	€ 100.194,44	€ 102.294,40
<b>TOTAAL</b>	<b>€ -0,00</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ -0,00</b>

**Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag**

Burgemeester van Karnebeeklaan 6A  
2585 BB `s-Gravenhage

[info@schuldhulpmaatjedenhaag.nl](mailto:info@schuldhulpmaatjedenhaag.nl)  
[www.schuldhulpmaatjedenhaag.nl](http://www.schuldhulpmaatjedenhaag.nl)

