

Jaarverslag 2017

Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag
Burgemeester van Karnebeeklaan 6A
2585 BB 's-Gravenhage

info@schuldhulpmaatjedenhaag.nl
www.schuldhulpmaatjedenhaag.nl

KvK nummer 61020850



Inhoud

Voorwoord	4
1. Algemeen	5
1.1. Kernactiviteiten	5
1.2. Juridische structuur	6
1.3. Organisatiestructuur	6
1.4. Uitbouw en groei	6
1.5. Resultaten	7
1.6. Administratie van de opbrengsten en resultaatmeting	9
1.7. Financiën	11
1.8. Personeel	11
1.9. Vrijwilligers	12
1.10 Huisvesting	14
1.11 Relaties	14
1.12 Open inloopsprekuren	15
2. SchuldHulpMaatje DEN HAAG-JONG	16
3. De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland	17
4. Toekomstige ontwikkelingen	18
5. Verantwoording	19
5.1 Financiële jaarcijfers 2017	19
5.2 Grondslagen van waardering en van resultaatbepaling	19
5.3 Grondslagen van waardering	19
5.4 Grondslagen van resultaatbepaling	20
5.5 Toelichting op de Balans per 31 december 2017	21
5.6 Toelichting op de Staat van Baten en Lasten	21
6. Cliëntgegevens 2017	22
6.1 Status trajecten regulier van 2017	22
6.2 Status trajecten jongeren van 2017	23
6.3 Gegevens inloopsprekuren servicepleinen Xtra	24
Bijlage Deelnemende fondsen en subsidieverstrekkers	25

Voorwoord

Dat het hebben van veel en problematische schulden geen uitzichtloze situatie hoeft te betekenen, ondervonden in ieder geval zo'n kleine 300 inwoners van onze stad toen zij in 2017 om begeleiding vroegen van SchuldHulpMaatje Den Haag. Ten behoeve van deze hulpvragers stonden zo'n 150 SchuldHulpMaatjes klaar. Iedere cliënt wordt gekoppeld aan een vrijwilliger die deskundige en professionele ondersteuning biedt. Eind 2017 stonden ruim 500 cliënten ingeschreven.

SchuldHulpMaatje Den Haag, gestart in het najaar van 2014 en lid van de landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland, heeft in de afgelopen drie jaar, een sterke groei meegemaakt. Er is veel belangstelling bij de hulpvragers en de vrijwilligers.

Er wordt meer maatwerk geleverd door een versterkte doelgroepenbenadering, zoals begeleiding van (werkloze) jongeren met schulden, ex-gedetineerden en vanaf 2018 huurders met financiële problemen.

De impact die een grote schuldenlast op het leven van mensen kan hebben, begint steeds meer zichtbaar te worden. Niet in de laatste plaats vanwege de aandacht die de media daaraan gelukkig besteden. Ook is de landelijke overheid zich meer bewust van haar rol en verantwoordelijkheid. Maar de overheden kunnen het zeker niet alleen. Om een effectieve schuldhulpverlening aan burgers in nood te kunnen bieden is een intensievere samenwerking met de maatschappelijke actoren geboden waarbij deze laatste naast aanvullend en ondersteunend aan het wettelijke traject, vooral nuttig werk in de preventie en de zelfredzaamheid kunnen bieden. SchuldHulpMaatje is erg blij met de (financiële) steun van de Gemeente Den Haag die zij van aanvang af voor haar werk mocht ontvangen.

De SchuldHulpMaatjes vormen het kapitaal van onze organisatie. Zij verdienen grote waardering voor hun inzet. Deze vrijwilligers zijn net zo divers wat hun (professionele) achtergrond betreft als de diegenen die om hulp vragen. Naast door zich rechtstreeks aan te melden, komen de hulpvragers bij ons via allerhande maatschappelijke organisaties, kerken, bureaus, familie en gemeentelijke instanties. SchuldHulpMaatje Den Haag staat midden in de samenleving en kent daardoor weinig afstand tot de hulpvrager. Dat is een belangrijke toegevoegde waarde van ons werkwijze.

Per 24 januari 2018 is mevrouw drs. Jolanda Messerschmidt teruggetreden als penningmeester van ons bestuur. We danken haar voor haar inzet tijdens haar bestuurslidmaatschap. Per februari 2018 is drs. Dennis Aarts aangetreden als penningmeester.

Onze nog steeds jonge organisatie heeft onder leiding van James van Velzen, veel en goed werk verzet in 2017. Een verdere professionalisering van de werkprocessen is doorgevoerd waarbij veel aandacht is besteed aan het vastleggen van gegevens en resultaten. Dit is naast de steun van de gemeente, mede mogelijk geworden door de financiële bijdragen van een achttal particuliere fondsen die wij daarvoor zeer erkentelijk zijn. Schuldhulpverlening is vaak een kwestie van een lange adem. Met deze onmisbare steun hopen we onze ambities ook in 2018 waar te maken.

Wilbert Stolte
voorzitter
Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag



1. Algemeen

1.1. Kernactiviteiten

De Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag heeft als doel, geïnspireerd door een Bijbelse motivatie, het voorkómen en oplossen van financiële schuldenproblematiek. SchuldHulpMaatje Den Haag is lid van de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. SchuldHulpMaatje Den Haag wil steun en toeverlaat zijn voor mensen die financieel zijn vastgelopen, het risico hebben op schulden of reeds schulden hebben. Van belang is vooral het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënten door middel van het bieden van sociale en praktische ondersteuning. Dat bereikt de stichting door de cliënt te koppelen aan een vrijwilliger: het SchuldHulpMaatje. Het SchuldHulpMaatje biedt mentale steun en helpt mensen bij het op orde brengen van hun administratie en financiën. Hij of zij neemt het probleem van de cliënt niet over en neemt ook niet de plaats in van professionele hulpverlening van de Sociale Dienst, Gemeentelijke SchuldHulpverlening of particuliere bureaus voor schuldhulp. Een maatje leert een cliënt niet alleen om orde op zaken te stellen, maar ook hoe hij of zij op de langere termijn een financieel gezond leven kan leiden.

De Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag is een vrijwilligersorganisatie. Een uitzondering daarop wordt gemaakt voor de professionele leiding om de continuïteit te bewaken, de vereiste uitvoeringsstandaard te bereiken, deze te borgen en nieuwe initiatieven te ontwikkelen. Met de begeleiding door maatjes helpt SchuldHulpMaatje Den Haag cliënten die werken aan een ordening van hun administratie, budgettering van hun uitgaven en afstemming met onder andere de gemeentelijke instanties. Preventie op het voorkómen van schulden is tevens aan de orde evenals het onderzoeken van de mogelijkheden voor verbetering van hun inkomenspositie. De geboden ondersteuning, ook die van emotionele en sociale aard, is mede gericht op een grotere zelfredzaamheid van de hulpvrager.

Naast het reguliere project van begeleiding van inwoners van Den Haag van alle leeftijden is in 2016 begonnen met het werken met jongeren tussen de 18 en 27 jaar die in financiële problemen zijn gekomen. Verder is een start gemaakt met het begeleiden van ex-gedetineerde Hagenaars met schulden. Ook zijn voorbereidingen getroffen voor samenwerking met de gemeente Den Haag voor begeleiding van werkloze jongeren met schulden. Tenslotte is een verkennend gesprek geweest met woningbouwcoöperatie Staedion om huurders met financiële problemen bij te staan.

1.2. Juridische structuur

De Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag is als stichting ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel (KvK nummer 61020850). De stichting heeft de ANBI-status (fiscaal nummer 854168874).

1.3. Organisatiestructuur

Op 31 december 2017 was de samenstelling van het bestuur:

- Voorzitter, Wilbert Stolte
- Penningmeester, drs. Jolanda Messerschmidt
- Algemeen bestuurslid, drs. Marjan Engels

Directeur Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag:

- Drs. James van Velzen

Comité van aanbeveling:

- Chris Bakhuis van Kesteren, directeur Flanderijn Den Haag
- Mr. Jacqueline Biesheuvel, voormalig griffier van de Tweede Kamer
- Drs. Louk Burgers, voormalig directeur Sovic Foundation, Jongeren Academie Jatiz en De Sportbank
- Dr. Ad van der Helm, parochievicaris Sint Jacobus en Maria Sterre der Zee en hoofddocent kerkelijke recht aan de Katholieke Universiteit van Leuven (België).
- Henk Kool, Interkool B.V. voormalig wethouder gemeente Den Haag
- Jos Warmerdam, voorzitter stichting Leergeld Den Haag

De Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag houdt kantoor in

- het pand van de Maatschappelijke Alliantie/NIBC Bank aan de Burgemeester van Karnebeeklaan 6, 2585 BA, Den Haag en in
- het kantoor van Tauro, President Kennedylaan 19, Den Haag.

1.4. Uitbouw en groei

Het jaar 2017 was voor de stichting een jaar met sterke groei van het aantal maatjes. De dagelijkse leiding zorgde voor de uitvoering en het voorzien in voldoende inkomsten om deze groei van de begeleiding van de vrijwilligers mogelijk te maken.

Het landelijke bureau SchuldHulpMaatje Nederland zorgde op diverse momenten voor goede ondersteuning, hetzelfde geldt voor Fonds 1818 en voor de diensten OCW en SZW van de gemeente Den Haag.

1.5. Resultaten

Groei van het aantal maatjes

Op 31 december 2017 waren 140 maatjes ingeschreven en actief. Dat waren er 10 meer dan op dezelfde datum in 2016. Daarnaast waren er 17 maatjes wel opgeleid maar op 31 december 2017 niet actief. Een deel van hen heeft aangegeven de werkzaamheden tijdelijk te willen stoppen, een ander deel heeft aangegeven de werkzaamheden willen beëindigen en was wachtend op een exitgesprek. Een klein deel van de maatjes had een traject zojuist afgerond en wachtte op een nieuwe koppeling. Het streefaantal van 200 maatjes is ondanks de groei in 2017 niet gehaald. De reden is dat veel maatjes (ook tot hun eigen spijt) het vrijwilligerswerk hebben moeten verlaten als gevolg van bijvoorbeeld het verkrijgen van (ander) werk of wijzigingen in de gezinssituatie. Voor de opleiding van januari 2018 zijn 17 aspirant maatjes ingeschreven.

Aantallen cliënten

In totaal zijn er 296 cliënten die bij de organisatie begeleiding hebben gevraagd in 2017. Daarvan zijn 77 cliënten jonger dan 27 jaar en maken ze onderdeel uit van de kernactiviteit JONG. Het aantal cliënten is mede tot stand gekomen door aanmeldingen vanuit diverse maatschappelijke organisaties, kerken, bureaus, familieleden en gemeentelijke instanties. Deels hebben hulpvragers zich direct via de website "Uitdeschulden.nu" aangemeld. Als gevolg van een te grote belangstelling en het gemis aan beschikbare maatjes is er eind 2017 een wachtlijst van in totaal 19 hulpvragers. Inclusief de aanmeldingen in 2017 en de doorstroom vanuit 2016 zijn er 502 cliënten ingeboekt geweest.

Succesvolle beëindiging van trajecten

In 2017 hebben 30 cliënten hun traject beëindigd. Bij deze cliënten is de eindstreep 'financiële vrijheid' bereikt, zijn de administratieve processen op orde en kan de cliënt op eigen kracht verder.

Voortijdige beëindiging van trajecten

Veel van de (in totaal 33) cliënten die voortijdig hebben besloten de begeleiding te beëindigen, hebben wel deelsuccessen behaald en zijn door de begeleiding in (im)materiële zin geholpen. De motieven waarom cliënten voortijdig een traject beëindigden zijn divers. Er is niet één oorzaak van het voortijdig beëindigen aan te wijzen. Wel speelt de impact die cliënten qua belasting ervaren om te komen tot financiële stabiliteit een rol.

Vrijwilligers met staftaken

Soort staftaken	Aantal maatjes
Maatjes open inloopsprekkuur	5
Maatjes administratie	1
Maatje cursistenadministratie	1
Maatje beleidsvoorbereiding	1
Maatjes coördinatoren JONG	2
Maatjes coördinatoren	6
Maatjes telefonische intake/huisbezoek	5
Maatjes juridische ondersteuning	3

Bezetting medewerkers

In 2017 zijn vanuit de gemeente Den Haag met een loonkostensubsidie drie STIP-medewerkers (Sociaal Traject in Perspectief) benoemd. Zij voeren taken uit zoals administratie, voortgangsmonitoring van de trajecten, opvang bij ziekte van een maatje, het verzorgen van het open inloopspreekuur en crisisinterventie. In september 2017 is op basis van een gemeentelijke subsidie een wijktrainee in dienst gekomen voor kwaliteitsbeheer en communicatie.

Werving van maatjes

De werving van maatjes is verlopen via flyers en er waren enkele advertentiecampagnes met grote Driehoeks borden die op straat stonden opgesteld. Veel maatjes worden aangedragen via mond op mond reclame of vinden hun weg naar aanleiding van gegeven interviews en presentaties.

1.6. Administratie van de opbrengsten en resultaatmeting

HulpVragerSysteem

In 2017 is gestart met de invoering van het HulpVragerSysteem (HVS). Dit HVS-systeem is ontwikkeld door SchuldHulpMaatje Nederland voor de locaties SchuldHulpMaatjes. Het bevat de gegevens van zowel de hulpvragers, de koppelingen met een maatje en de daarbij behorende acties in de vorm van een logboek. SchuldHulpMaatje Den Haag heeft deelgenomen aan de landelijke gebruikersgroep en daar ervaringen en wensen ingebracht. Het HVS-systeem heeft nog niet de mogelijkheden dat alle resultaten kunnen worden uitgedraaid. De resultaten in 2017 zijn nog gebaseerd op een schaduwstelsel (Excel bestand) met daarin de data en de wijze waarop hulpvragers zijn 'uitgestroomd'. In de loop van 2018 zal het systeem voltooid worden en zullen nadere analyses kunnen worden gemaakt. Daarmee wordt 'data gestuurd werken' beter mogelijk.

De werkzaamheden om goed gebruik te kunnen maken van de al bestaande mogelijkheden van het HVS bestond uit:

- Het introduceren van het HVS bij de maatjes door middel van tientallen trainingsavonden;
- De inrichting van de helpdesk;
- Het ordenen van de gegevens van de hulpvragers in het systeem bij de aanmelding;
- Het inwerken van het telefonisch intake-team;
- De onderbrenging van de gegevens en de introductie bij maatjes-coördinatoren.

In het vierde kwartaal is gesproken over de organisatie en de wijze van monitoren van de logboeken die de maatjes hebben ingevuld. Dit logboek is gebaseerd op:

- de (wekelijkse) stand van zaken,
- het plan van aanpak en
- de groei/ontwikkeling die er voor de hulpvrager uiteindelijk te bereiken valt.

Het HulpVragerSysteem heeft het communiceren over de voortgang bij de hulpvrager tussen het maatje en de maatjes-coördinator op wekelijkse basis mogelijk gemaakt. Dankzij een subsidie van de gemeente Den Haag is het administreren van de hulpvragers en het bijhouden en uitdraaien van hulpvragerssuccessen in het HVS mogelijk geworden.

Meetinstrumenten ten behoeve van zelfinzicht van de hulpvrager of verbetering van de begeleiding?

In 2017 is begonnen met het in beeld brengen van de hulpvragers door middel van een meetinstrument. Vanaf september 2017 worden alle nieuwe hulpvragers in de eerste gesprekken met de maatjes gevraagd dit meetinstrument in te vullen. Deze eerste meting is de 0-meting, na 4 of 5 maanden vindt een tweede meting plaats met hetzelfde instrument. De derde meting is tevens de eindmeting.

- Over het werken met de meetinstrumenten hebben de maatjes een korte toelichting ontvangen: Het meetinstrument wordt door het maatje geselecteerd op basis van de kennis en de eerste indruk die er van de hulpvrager is.
- Er is keuze uit een kort meetinstrument (Quick Scan), een uitgebreidere meting via Nibud/Stimulansz en een instrument dat dieper gaat op de gedragscomponent van de hulpvrager.
- Het meetinstrument dient vooral te leiden tot het zelfinzicht bij de hulpvrager en motiveert het maatje de onderwerpen te bespreken die relevant zijn. Het gesprek dat daarop volgt dient te leiden tot het leren en de ontwikkeling van de hulpvrager.
- Het meetinstrument zal gebruikt worden om analyses op individueel niveau te kunnen maken en vormt onderdeel van het gesprek tussen het maatje en de maatjes-coördinator.

De resultaatmeting van de individuele ondersteuning verdient aanvullende expertise

Er is veel uitval van hulpvragers nog voordat een traject al is gestart en er is ook veel tussentijdse uitval tijdens een traject. Voor dat trajectgedeelte waarop er door de maatjes en de organisatie invloed kan worden uitgeoefend, is in overleg met de maatjes-coördinatoren gesproken of signalen van uitval vroegtijdig kunnen worden opgepakt. Dat leidt mogelijk tot een beter op de behoefte en mogelijkheden van de hulpvrager passende werkwijze van het maatje. Analyse van oorzaken van de uitval bij jongeren heeft geleid tot het uitwerken van een werkwijze met kleinere deelstappen. Gedifferentieerd werken kan betekenen dat de Jonge hulpvragers kunnen kiezen voor bijvoorbeeld een snelle en korte begeleiding of voor het oppakken van een maximaal aantal contactmomenten. Ook kunnen ze kiezen voor een lang en intensief traject waarin ze worden begeleid bij meerdere problematieken in relatie tot de schulden. Gedifferentieerd werken kan ook betekenen dat de vorm van communicatie wordt gedifferentieerd in bijvoorbeeld: social media contacten, gesprekken, combinaties van chatten met face tot face begeleiding. De positieve ervaringen in het project Jong zullen kunnen leiden tot aanpassing van de werkwijze Regulier.

Administratie van de opbrengsten

De administratie van de opbrengsten zijn in beeld gebracht. Of de (deel) opbrengsten en de uiteindelijke bijdrage te herleiden zijn tot alleen het maatjeswerk, is moeilijker in kaart te brengen. Vanaf juni 2017 wordt bij (tussentijdse of finale) trajectbeëindiging te allen tijde gevraagd of en welke tussentijdse resultaten zijn bereikt. De invoering van het HVS zal in 2018 kunnen leiden tot het nauwkeuriger in beeld brengen van het resultaat via de meetinstrumenten.

1.7. Financiën

De fondsenwerving en inkomstenverbetering heeft in 2017 geresulteerd in bekostiging van leiding aan de organisatie 1 FTE, opleidingen, de opleidingen JONG, de werving van maatjes en begeleiding/professionalisering van de pilot SHM voor ex-gedetineerden. Fondsen, evenals ambtenaren van de gemeente Den Haag (Dienst Sociale zaken en Werkgelegenheid en van de Dienst Onderwijs, cultuur en welzijn) en de moederorganisatie de vereniging SchuldHulpMaatje Nederland hebben een inhoudelijke constructieve en financiële bijdrage geleverd.

In juni 2017 zijn, als gevolg van een gesprek met wethouder Sociale Zaken en Werkgelegenheid dhr. R. Baldewsingh, een drietal STIP-medewerkers gesubsidieerd bij de stichting in dienst gekomen. Ook is vanaf september 2017 een wijktrainee in dienst getreden.

Inkomsten

De financiering van de stichting is mede mogelijk gemaakt dankzij een gemeentelijke subsidie. De volgende fondsen hebben donaties geleverd: Kans-fonds, Fonds 1818, Schiefbaan Hovius, Stichting Boschuyzen, Vincentius Vereniging 's-Gravenhage, Parochiële Charitas Instelling Den Haag, een Haags Charitatieve Instelling, Pin/KNR fondsen Shell-Nederland.

Uitgaven

Door middels van een zgn. groeibegroting werd ook in 2017 gewerkt met een uitgavenplafond per kwartaal. Reden hiervoor is dat SchuldHulpMaatje Den Haag te maken heeft met een inkomstenstroom die gaandeweg het kalenderjaar op gang komt.

1.8. Personeel

James van Velzen is in 2017 benoemd als directeur van de Stichting. Jasper van der Wulp heeft op basis van een contract de ontwikkeling uitgevoerd van het HVS, de organisatie van het project SchuldHulpMaatje Jong en het open inloopspreekuur.

Irene Heggelman heeft als vrijwilliger vele activiteiten verricht als maatjes-coördinator en is mede betrokken geweest voor het geven van leiding aan het jongerenproject.

Leo Heemstadt, Marc Nelissen en Kanhai Paltoe hebben, nadat zij als eerder al als vrijwilliger bij de stichting betrokken waren, een baan geaccepteerd als STIP medewerker.

Pandu Supriyono is werkzaam als wijktrainee, medewerker kwaliteitsbeheer en communicatie.

1.9. Vrijwilligers

Opleidingen SchuldHulpMaatje Den Haag heeft het streven om toe te werken naar 200 maatjes. Er zijn 47 maatjes in 2017 opgeleid, de opleiding wordt verzorgd door het landelijke bureau SchuldHulpMaatje Nederland. Het werven en het opleiden van de maatjes heeft hoge prioriteit gehad.

Deskundigheidsbevordering De toerusting van de vrijwilligers maakt onderdeel van het vrijwilligersbeleid met de onderdelen maatjesavonden, thema-avonden en individuele voortgangsgesprekken met maatjes.

Maatjesavonden De vrijwilligers van SchuldHulpMaatje Den Haag worden tijdens de maatjesbijeenkomsten toegerust om de kernwaarden financiële vrijheid, samen sterk, er zijn, eerlijkheid, gelijkheid, echtheid, respect en rechtvaardigheid als inspiratiebron voor het vrijwilligerswerk te gebruiken.

De maatjesavonden starten met een korte reflectieve beschouwing over dat wat we, vanuit onze identiteit, als hoogste kunnen bieden aan de hulpvragers. Op de maatjesavonden gaat het verder over: mededelingen uit de organisatie; "sociale kaart Den Haag"; behandeling van actuele onderwerpen naar aanleiding van de ervaringen van maatjes en maatjes coördinatoren; kleine thema-besprekingen, uitwisselingen tussen de maatjes en uitreiking van de certificering. Er zijn 10 maatjesavonden gehouden.

Maatjesavonden: Reguliere/alle maatjes Voor alle maatjes zijn er tien maatjesbijeenkomsten georganiseerd waar in twee uur een of meer onderwerpen uitputtend werden behandeld. De onderwerpen waren:

- Lange begeleidingstrajecten; een inventarisatie van mogelijkheden om begeleidingstrajecten te versnellen.
- Het WSNP, wettelijke traject Schuldsanering Natuurlijke Personen en 20 maatjes woonden een rechtbankzitting in een WSNP-procedure bij.
- Onrust bij de hulpvragers. Bijvoorbeeld: Wat doen we als hulpvragers, vlak bij het succes en de eindstreep, alsnog stoppen of niet meer vooruit kunnen?
- Thema: Wat kan je sterker maken als maatje? En hoe maken we als SchuldHulpMaatjes de hulpvrager krachtiger?
- Verjaring van vorderingen.
- Onderhandelen over schulden en Oneerlijke incassopraktijken.
- Het Haags Gemeentelijk beleid van Schuldhulpverlening.
- Relatiemanagement bij problemen veroorzaakt door bijvoorbeeld een niet juiste aanpak van gemeenteambtenaren of incassobureaus.
- Mobility Mentoring.
- Motiverende gespreksvoering.
- Een overzicht van de rollen van maatjes, budgetcoach, (bescherming)bewindvoerder en schuldhulpverlening.

- Afronding van een begeleidingstraject door SchuldHulpMaatje. SchuldHulpMaatjes bouwen samen met de hulpvrager aan een goed netwerk.
- Hoe begeleiden we als SchuldHulpMaatjes de hulpvrager vanuit zelfredzaamheid?
- Ieder maatje houdt er eigen werkwijzen op na.
- Het begeleiden van dak- en thuislozen met schulden.
- De drie meetinstrumenten en het plan van aanpak.

Maatjesavonden: Jongerenmaatjes

Er zijn 5 maatjesavonden georganiseerd voor de jongerenmaatjes. Onderwerpen waren:

- Afbreukrisico's voor jongeren. Hoe kan een jongerenmaatjes voorkomen dat een hulpvrager een traject voortijdig gaat beëindigen?
- De kwetsbaarheden van de jongere hulpvrager en wat betekent dat voor het maatje?
- Gespreksvoering met jongeren.
- Loyaliteit tonen, grenzen en opvattingen voor de maatjes.
- Werkwijzen, aanpak en inrichting van het werken door SchuldHulpMaatje Jong.

Cursus

Er is een cursus coaching voor beginners en een cursus coaching voor gevorderden georganiseerd onder leiding van Toos Sax van der Weiden.

Gesprekken met de maatjes- coördinatoren.

Er zijn met de maatjes-coördinatoren en directeur een aantal gesprekken geweest over de maatjes en de voortgang van de hulpvragers. Het beeld komt naar voren dat de maatjes zeer betrokken zijn bij de hulpvragers en de realisatie van de missie en visie hoog opvatten. Tevens blijkt dat voor de goede uitvoering van het werk de maatjes steun van de maatjes-coördinatoren goed kunnen gebruiken.

In 2017 zijn de nieuwe ontwikkelingen in overleg met de maatjes-coördinatoren besproken zoals:

- De website en nieuwgevormde commissie Communicatie; groei en opvang van de organisatie tot 150 maatjes; de activering van een aantal maatjes die 'op afstand staan' van de maatjes-coördinatoren; de medewerkers STIP/wijktrainee en hun taakstelling, de aanpak van jongeren met schulden en werkloosheid; de start van een samenwerking met woningbouwcoöperatie Staedion en de start van het project voor ex-gedetineerden in september 2017.
- De ervaringen zoals de behoefte aan begeleiding vanuit de maatjes; de ervaringen met het concept zelfredzaamheid; de samenwerking van de maatjes met de ketenpartners.
- De resultaten SchuldHulpMaatje heeft opbrengsten op sociaal/emotioneel terrein en stabilisatie en 'core business' op administratief - financieel gebied.
- Het tekort aan vrijwillige maatjes-coördinatoren en de ambitie om 20 vrijwillige maatjes-coördinatoren te kunnen benoemen.
- Het HulpVragerSysteem.

1.10. Huisvesting

Gezien de dagelijkse behoefte aan kantoorruimte is ook in 2017 ruimte gevonden in de kantoorruimte Tauro. De directie van Tauro heeft, pro deo, kantoorruimte ter beschikking gesteld in de bedrijvenruimte President Kennedylaan 19 in Den Haag.

SchuldHulpMaatje Den Haag heeft tot oktober 2017 gebruik gemaakt van de multifunctionele kantoorruimte van Vincentius' Hof. Voor de maatjes-avonden en de opleidingen werd in 2017, om niet, gebruik gemaakt van de vergaderaccommodatie die de Vincentiusvereniging 's-Gravenhage ter beschikking heeft gesteld.

De groei van de organisatie en de daaraan gekoppelde behoefte aan permanente huisvesting van meerdere administratiemedewerkers, maatjes-coördinatoren en leiding, alsmede de behoefte van maatjes om hulpvragers te kunnen ontvangen, heeft geleid tot de zoekopdracht voor een grotere behuizing. Per oktober 2017 zijn er twee ruimtes betrokken in het kantoor van de Maatschappelijke Alliantie aan de Burgemeester Karnebeeklaan 6 in Den Haag.

1.11. Relaties

SchuldHulpMaatje Den Haag participeert in het overleg van organisaties waar vrijwilligers de Hagenaars helpen met hun financiën. Regelmatig komen Humanistisch Verbond, Rode Kruis, Stek en SchuldHulpMaatje Den Haag bijeen. Dezelfde participanten komen onder regie van de gemeente Den Haag ook bijeen rondom beleidsmatige zaken.

Er is overleg geweest met PEP Den Haag, vanwege de behoefte om het vrijwilligersbeleid goed vorm te geven.

De collega partners SchuldHulpMaatje locatie Utrecht, Haarlem en Zwolle waren bereid om, onder leiding van SchuldHulpMaatje Nederland, te participeren in het jongerenproject. Dit heeft geleid tot een projectinitiatief bij Fonds 21 en uitrol in 2017.

SchuldHulpMaatje Den Haag heeft gesproken met organisaties ter oriëntering, dan wel vanwege het verwerven van naamsbekendheid. Contacten zijn gelegd met het Leger des Heils, Limor, Palier, gemeentelijke afdeling financiën/budget coaching, rechtbank Den Haag en de fractie Gemeenteraad Den Haag van het CDA.

1.12. Open inloopsprekuren

De drie open inloopsprekuren in de wijken: Bouwlust, de Schilderswijk en het Laakkwartier Noord hadden veel aanloop.

Wekelijks vinden bewoners van de wijken hun weg voor informatie, begeleidingsgesprekken, doorverwijzingen of het doen van een intake voor het intensieve traject.

Het open inloopsprekuren kent zeer goede resultaten als gevolg van de hoge betrokkenheid en mooie toewijding van de maatjes. De leiding aan het open inloopsprekuren is in handen van vrijwilliger Jasper van der Wulp.

2. SchuldHulpMaatje DEN HAAG-JONG

Er is in december een opleiding voor de jongerenmaatjes aangeboden. Er zijn 6 jongerenmaatjes avonden georganiseerd met een inhoudelijk programma in aanwezigheid van een jongere ervaringsdeskundige. Het verantwoord begeleiden van de jongerenmaatjes en het samenwerken met jeugdzorgorganisaties is door twee maatjes-coördinatoren Jong mw. Irene Heggelman en dhr. Jasper van der Wulp met verve gerealiseerd.

Vanaf 2015 zijn in totaal 46 jongerenmaatjes actief geweest. Tot aan december 2017 hebben daarvan 11 jongerenmaatjes afscheid genomen van het jongerenmaatjeswerk. Er zijn per december 2017 in totaal 35 jongerenmaatjes actief. In totaal hebben daarvan 26 jongerenmaatjes de cursus SchuldHulpMaatje Jong gevolgd.

Er zijn in totaal zijn 111 jongere hulpvragers in 2017 ingeboekt geweest. Vanuit 2016 zijn 34 jongere hulpvragers doorgestroomd naar 2017. In 2017 hebben 77 nieuwe jongere hulpvragers zich aangemeld.

Capaciteitsproblemen als gevolg van onderbezetting deden zich met name voor in het eerste deel van 2017 bij de jongerenmaatjes-coördinatoren, de administratieve ondersteuning en het uitbesteden van telefonische intakes.

3. De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland

De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland is een initiatief van de landelijke kerken in Nederland als antwoord op de toenemende schuldenproblematiek. De vereniging is in 2010 opgericht. In die periode startten de kerkelijke organisaties in vijf pilotplaatsen het initiatief voor SchuldHulpMaatje. Ook werd er een landelijk bureau opgericht die de lokale organisaties van SchuldHulpMaatje faciliteert. Het landelijke bureau geeft aan de maatjes ten behoeve van hun certificering de driedaagse cursussen voor de maatjes. Ook zorgt het landelijk bureau voor de her-certificering en neemt het bureau het voortouw bij diverse pilots zoals het project Jong georganiseerd vanuit Fonds 21.

Ook deden ze mee aan een tv- en internetcampagne om maatjes te werven. De Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag is lid van deze landelijke vereniging en is in het najaar van 2014 gestart. Voor deze ondersteuning en dit lidmaatschap betaalt SchuldHulpMaatje aan de landelijke vereniging.

4. Toekomstige ontwikkelingen

In 2017 zijn de toekomstige ontwikkelingen in bespreking geweest. Hierbij gaat het om:

- Het voorkomen van uitval van hulpvragers voorafgaand aan een traject en tijdens een traject
- De uitbouw van de organisatie met onderbezetting van de vrijwillige maatjes coördinatoren
- De vrijwilligers en bezetting van de personele en financiële administratie
- De vrijwilligers en bezetting van het HulpVragerSysteem
- De monitoring van de opbrengsten en de invloed die we op de maatjes kunnen hebben
- De financiering 2018 mede in het licht van het tijdsbeslag die het inneemt

5. Verantwoording

De financiële cijfers zullen later worden toegevoegd.

6. Cliëntgegevens 2017

6.1 Status trajecten regulier van 2017

Status	Aantal	Toelichting
Nieuw aangemelde reguliere hulpvragers	219	
Telefonische intakes die nog uitgevoerd moeten worden	15	Hulpvragers zijn moeilijk bereikbaar ofwel aangemeld vlak vóór 2018. Er is minimaal 1 actie uitgevoerd om de hulpvrager te spreken te krijgen.
Wachlijst	19	De wachtlijst ontstaat als gevolg van te grote belangstelling en gemis aan beschikbare maatjes.
Geen traject geworden bv. als gevolg van onbereikbaarheid	68	Deel van de hulpvragers blijkt na de eerste en schriftelijke aanmelding onbereikbaar.
Koppeling nog niet gestart	21	Sprake van startend traject, telefonische intake afgerond en het maatje is gekoppeld maar de uitvoering houdt aan als gevolg van b.v. onbereikbaarheid van de hulpvrager.
Lopende trajecten	227	In totaal krijgen 227 cliënten 2 tot 4 uur begeleiding per week.
Voortijdig afgebroken trajecten	25	Deze trajecten zijn op verzoek van de cliënten voortijdig beëindigd of omdat de Stichting bijvoorbeeld heeft ervaren dat de cliënt zich niet aan de wet hield. Deelsuccessen zijn behaald, registratie daarvan is niet uitgevoerd in 2017.
Afgeronde trajecten	25	Succesvol beëindigd traject met als opbrengst bv. zelfmanagement, administratie op orde, rust en stabiliteit en afstemming tussen de in- en uitgaven.
Cliënten uit 2016 die zijn doorgestroomd naar 2017	172	
Cliënten ingeboekt	391	

6.2 Status trajecten jongeren van 2017

Status	Aantal	Toelichting
Nieuw aangemelde jongeren	77	
Telefonische intakes die nog uitgevoerd moeten worden	7	Hulpvragers zijn moeilijk bereikbaar ofwel aangemeld vlak vóór 2018. Er is minimaal 1 actie uitgevoerd om de hulpvrager te spreken te krijgen.
Wachlijst	0	De wachtlijst ontstaat als gevolg van te grote belangstelling en gemis aan beschikbare maatjes.
Geen traject geworden bv. als gevolg van onbereikbaarheid	33	Deel van de hulpvragers blijkt na de eerste en schriftelijke aanmelding onbereikbaar.
Koppeling nog niet gestart	15	Sprake van startend traject, telefonische intake afgerond en het maatje is gekoppeld maar de uitvoering houdt aan als gevolg van b.v. onbereikbaarheid van de hulpvrager.
Lopende trajecten	54	In totaal krijgen 227 cliënten 2 tot 4 uur begeleiding per week.
Voortijdig afgebroken trajecten	8	Deze trajecten zijn op verzoek van de cliënten voortijdig beëindigd of omdat de Stichting bijvoorbeeld heeft ervaren dat de cliënt zich niet aan de wet hield. Deelsuccessen zijn behaald, registratie daarvan is niet uitgevoerd in 2017.
Afgeronde trajecten	2	Succesvol beëindigd traject met als opbrengst bv. zelfmanagement, administratie op orde, rust en stabiliteit en afstemming tussen de in- en uitgaven.
Jongeren cliënten uit 2016 die zijn doorgestroomd naar 2017	34	
Jongeren cliënten ingeboekt	111	
Totaal aangemelde cliënten regulier en jong	502	

6.3

Gegevens inlooppreekuren servicepleinen Xtra

Locatie	Aantal	Toelichting
De Burcht	57	Er zijn 57 cliënten geweest op het open inlooppreekuur. Een deel van de cliënten sprak de maatjes van de inlooppreekuren meerdere malen. Het aantal contactmomenten is >57. 5 cliënten van de 57 zijn aangemeld voor een intensief traject bij SHM Den Haag.
Bouwlust	108	Er zijn 108 cliënten geweest op het open inlooppreekuur. Een deel van de cliënten sprak de maatjes van de inlooppreekuren meerdere malen. Het aantal contactmomenten is >108. 25 cliënten van de 108 zijn aangemeld voor een intensief traject bij SHM Den Haag.
Laak Noord (Cromvliet)	55	Er zijn 55 cliënten geweest op het open inlooppreekuur. Een deel van de cliënten sprak de maatjes van het inlooppreekuren meerdere malen. 1 cliënt is aangemeld voor een intensief traject bij de SHM Den Haag.
Totaal	220	
Cliënten van het open inlooppreekuur die zijn doorverwezen naar het intensieve traject	31	

Bijlage Deelnemende fondsen en subsidieverstrekkers



Fonds *Schiefbaan Hovius*

Fonds 1818



Parochiële
Caritas Instelling
Den Haag



Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag
Burgemeester van Karnebeeklaan 6A
2585 BB 's-Gravenhage

info@schuldhulpmaatjedenhaag.nl
www.schuldhulpmaatjedenhaag.nl