

Jaarplan 2019



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Reguliere hulpverlening problematische schulden	4
Inloospreekpunten.....	6
Begeleiding van jongeren	6
Samenwerking met Staedion	8
Extra aandacht voor voorkomen van uitval van hulpvragers.....	9
Organisatie	10
Bijlage I: Overzicht van voornemens voor 2019.....	12
Bijlage II Begroting	13

Voorwoord

De Gemeente Den Haag (Schuldenlab 070) geeft aan dat de schulden van 30.000 inwoners een problematische karakter hebben. Daarnaast zijn er volgens de gemeente ongeveer 60.000 inwoners met een hoog risico op problematische schulden. In die situatie kan een huishouden de schulden nog net afbetalen, met de aantekening dat dat vraagt om vereende krachten en geen nieuwe tegenslagen of problemen.

Naast de constatering dat de schuldenproblematiek in de stad toeneemt, is er ook sprake van gemiddelde grotere schulden. Bovendien hebben steeds meer werkende mensen problematische schulden. De aard van de schulden verandert, van leningen en andere kredietvormen naar schulden bij de overheid of betalingsachterstanden voor de primaire vaste kosten zoals huur, energie, water en zorg. Nu de rijksoverheid inkomensmaatregelen, zoals de huurtoeslag, langzamerhand afbouwt, blijft er volgens het Nibud na betaling van de primaire vaste kosten bij veel huishoudens te weinig geld over voor de dagelijkse boodschappen.

Steeds vaker is de schuldenproblematiek (nog) niet op te lossen. In de afgelopen drie jaar is het aantal mensen met niet-regelbare schulden meer dan verdubbeld. Juridische belemmeringen en multi-problemen bij de hulpvrager zijn hier de oorzaken van. Ronduit verontrustend is dat het overgrote deel van de huishoudens met schulden niet in beeld is bij de formele schuldhulpverlening, en dat aantal groeit.

SchuldHulpMaatje Den Haag wil in 2019 met alle inzet en energie inspelen op bovenstaande ontwikkelingen. Daarmee willen en moeten we nog meer mensen helpen. Meer aandacht voor preventie en vroeg signalering kan de kans op succes vergroten, is de verwachting. Met woningbouwcorporatie Staedion is daarom een samenwerking gestart die ertoe moet leiden dat huurders met betalingsachterstand vroegtijdig geholpen kunnen worden. Meer aandacht is er ook nodig voor de grote uitval, hulpvragers die niet aan een daadwerkelijke koppeling aan een Maatje toekomen of voortijdig het contact verbreken.

Ik ben mij er terdege van bewust dat het realiseren van onze ambities extra inspanningen vraagt, zoals het aanstellen en opleiden van meer maatjes en maatjescoördinatoren. Willen deze vrijwilligers professioneel en goed gefaciliteerd hun werk kunnen doen, dan zal de ondersteuning gegarandeerd moeten zijn door een effectief georganiseerd SchuldHulpMaatje Den Haag. Onder de huidige omstandigheden betekent dit dat de leiding van de organisatie met extra betaalde krachten wordt versterkt. De ondersteuning van het toenemende aantal maatjes en maatjescoördinatoren, de verzwaring door de toenemende multi-problematiek, de toenemende regeldruk, de noodzakelijke verbetering van de kwaliteit van ons werk, het opbouwen van een effectieve samenwerking met andere organisaties is met de huidige bezetting niet verantwoord het hoofd te bieden.

Met SchuldHulpMaatje Den Haag beschikt de Haagse gemeenschap over een aanzienlijke groep vrijwilligers die tegen lage kosten uitstekend werk verricht bij de schuldsanering. En waarmee tegelijkertijd grote maatschappelijke kosten worden voorkomen. Zo heeft het Nibud berekend dat de jaarlijkse kosten voor de Nederlandse schuldenproblematiek voor bijvoorbeeld opvang, hulpverlening en schuldsanering uitkomen op elf miljard euro. Eén huishouden in ernstige financiële problemen kost de samenleving dan al snel € 100.000,-- op jaarbasis.

Met een beperkt budget van € 440.000,- stelt SchuldHulpMaatje zich in 2019 ten doel de hulpvragers uit voorgaande jaren wiens traject nog niet is afgerond en minimaal 300 nieuwe hulpvragers (170 reguliere trajecten, 70 jong en 60 Staedion) te begeleiden op hun pad naar het vergroten van administratieve en financiële zelfredzaamheid.

Ook in 2019 zullen bijdragen van fondsen en organisaties gevonden moeten worden, waarbij een verhoogde financiële bijdrage van de gemeente Den Haag alleszins is te rechtvaardigen. SHM Den Haag wil graag als partner van de gemeente en de andere organisaties op het gebied van schuldsanering blijven werken.

Voorzitter Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag

Wilbert Stolte

Reguliere hulpverlening problematische schulden

Iedereen kan zich tot SchuldHulpMaatje wenden en wordt geholpen of doorverwezen. Er zijn geen beperkende voorwaarden.

In de regel vragen mensen om hulp als hun schulden (te) hoog zijn en ze de problemen (te) lang hebben genegeerd. Onze hulpvragers zitten veelal in de hoogste risicogroep. Duidelijk is dat er in de meeste gevallen sprake is van een lange weg naar zelfredzaamheid, die langs de lijnen der geleidelijkheid – met horten en stoten – wordt afgelegd en waarin we zonder te oordelen naast de hulpvrager staan, in een gelijkwaardige positie. Tijdens deze zoektocht proberen de maatjes improductief gedrag van de hulpvrager in principe te duiden als een gevolg van de aanhoudende stress en niet als onwil. De begeleiding is erop gericht om hulpvragers na te laten denken over de vraag welke doelen zij op langere termijn willen bereiken en welke stappen zij daartoe moeten zetten. In onze begeleiding ligt de nadruk niet alleen op de ordening van de financiën en kennisoverdracht, maar ook op het vergroten van competenties, motivatie en het geloof in eigen kunnen.

Noodkreten uit de praktijk:

"Ik ben een alleenstaande, werk parttime en ontvang een aanvullende uitkering. Er beginnen betalingsachterstanden en schulden te ontstaan. Ik heb hulp nodig."

"Ik heb nooit geleerd om mijn financiën te beheren. Ik heb dan ook regelmatig achterstanden met betalingen. Zo is laatst mijn elektriciteit afgesloten. Ik wil dat graag voorkomen, alles goed regelen en overzicht hebben."

In samenwerking met andere partijen zoekt SchuldHulpMaatje steeds vaker naar mogelijkheden schulden zo vroeg mogelijk in beeld te krijgen en vervolgens ook zo vroeg mogelijk ondersteuning te bieden. Hoe eerder geldproblemen worden aangepakt, des te eenvoudiger ze op te lossen zijn. In dat kader wil onze vrijwilligersorganisatie zich in 2019 wederom nadrukkelijk op jongeren richten en op hulpvragers die in de problemen zijn geraakt doordat zij hun huur niet meer kunnen betalen. Deze specifieke dienstverlening wordt hieronder nader uitgewerkt.

Voor de begeleiding biedt SchuldHulpMaatje ondersteuning door de inzet van goed opgeleide vrijwilligers. De maatjes begeleiden de hulpvragers op het gebied van inkomstenvermeerdering en uitgavenreductie, administratie, het treffen van financiële regelingen en zo nodig verwijzen zij door naar de schuldhulpverlening of naar andere instellingen. Door gezamenlijk op te trekken en een poosje langs zij te komen bieden maatjes ook mentale en sociale ondersteuning. Vanuit de gelijkwaardige positie wijzen zij de weg om positief te blijven.

Aantal reguliere trajecten					
Nieuw in 2019	170				
Uit voorgaande jaren	237				
Totaal	407	Waarvan:	Afgerond	Succesvol	
		In percentages	30%	30%	
		In aantallen	122	122	
Vrijwilligers	Aantal maatjes	Waarvan coördinatoren			
Per 1/10/2018	119	7			
Per 31/12/2019	145	14			

De aantallen en percentages zijn streefcijfers.

Toelichting:

- a. Afgerond betekent dat het traject al dan niet succesvol is afgesloten. In dit verband is het van belang te onderkennen dat de meeste hulpvragers multi-problemen hebben. Soms zijn die problemen groter dan de schuldenproblematiek. In die gevallen begeleidt een maatje de hulpvrager naar een andere organisatie. De aantallen en percentages zijn streefcijfers.
- b. Succesvol betekent dat de hulpvrager een stap heeft gemaakt op de "ladder van administratieve en financiële zelfredzaamheid". SchuldHulpMaatje kent hiervoor de volgende categorieën:
 - a. de geldzaken van de hulpvrager zijn op orde;
 - b. de schuldenproblematiek van de hulpvrager is hanteerbaar;
 - c. de administratie van de hulpvrager is op orde;
 - d. de hulpvrager neemt zijn of haar verantwoordelijkheid;
 - e. de hulpvrager heeft vorderingen gemaakt, zoals het doorbreken van het isolement waar de hulpvrager in verkeerde; het (wederom) inschakelen van een sociaal netwerk; het vinden van (vrijwilligers)werk

Kortom, de hulpvrager heeft haar of zijn zelfvertrouwen of zelfstandigheid vergroot en is zich meer bewust van het eigen financiële gedrag. Er moet sprake zijn van een duurzame verandering.

Bij het succesvol afsluiten van een traject past ook een relativerende opmerking. In de praktijk en uit onderzoek blijkt dat concrete effecten van de inzet van schuldhulpverleners lang niet altijd te meten zijn. Zo zijn er hulpvragers die afhaken (en dus vallen in de categorie: voortijdig afgebroken) maar waar toch veel bereikt is, b.v. door de begeleiding van een maatje zijn er afspraken met schuldeisers gemaakt.

Inlooppreekpunten

In Bouwlust, de Schilderswijk en Laakkwartier Noord heeft SchuldHulpMaatje inlooppreekpunten ingericht voor informatie, begeleidingsgesprekken, doorverwijzingen of het verzorgen van intakes voor de begeleidingstrajecten. Voor de bezetting van deze drie inlooppreekpunten wordt gebruik gemaakt van een poule van vijf maatjes.

Aantal contactmomenten: 250	Waarvan er 35 worden doorverwezen naar een traject
-----------------------------	--

De aantallen en percentages zijn streefcijfers.

De aantallen afgeronde trajecten en succesvol afgesloten trajecten kunnen bereikt worden door inschakeling van het open inlooppreekuur waardoor het sneller lukt om de hulpvragers van de wachtlijst, meteen 'hands on' te helpen. Ook het ingevoerde monitoringssysteem zal bevorderend werken op de resultaten door het maandelijks contact en afstemming met het maatje en de maatjes coördinator.

Bij de subsidieverlening SchuldHulpMaatje Regulier 2018 vraagt de gemeente meer aandacht voor preventie. In 2019 wil SchuldHulpMaatje, naast haar preventieactiviteiten voor jongeren en de huurders van Staedion, zich breder oriënteren op zowel preventie als vroeg signalering. In deze oriëntatie gaat het ondermeer om vragen als:

- Mogelijkheden om mensen te helpen als schulden vroegtijdig worden opgespoord en zij zich nog niet in een problematische schuldsituatie bevinden;
- Bouwen van een netwerk van vroeg signaleerders, zoals zorgverzekeraars, energieleveranciers en andere woningbouwcorporaties;

Begeleiding van jongeren

Als jongeren de druk van schulden niet meer voelen, kunnen zij zich beter op hun toekomst richten. Met de gemeente Den Haag wordt een apart op jongeren gericht project uitgevoerd. Veel jongeren ontkennen hun schuldenprobleem. Daardoor lopen hun schulden verder op en kunnen er problematische schulden ontstaan. Het afgelopen jaar heeft 55% van alle jongeren van doen gehad met een hoog risico op problematische schulden. Voor 14,5% van deze groep – dat staat landelijk voor 304.000 jongeren – hebben de schulden inmiddels een problematisch karakter gekregen. In Den Haag gaat het om ongeveer 18.000 jongeren, met een gemiddelde schuld van € 11.000,--.

Schulden komen vaker voor bij jongeren die geen werk hebben en/of geen onderwijs volgen. Laagopgeleide jongeren hebben vaker schulden dan jongeren met een middelbare - of hogere opleiding. Een complicerende factor is dat jongeren vaak niet in aanmerking komen voor schuldregelingen, omdat zij onvoldoende aflossingscapaciteit hebben en/ of geen garantie op een inkomen over de komende 36 maanden. In die gevallen wordt gefocust op coaching en onderzoek naar de vraag of de schuldeisers bereid zijn, voor de duur van de opleiding, de schulden te bevriezen.

Omdat weinig jongeren uit zichzelf de weg naar SchuldHulpMaatje vinden, worden in Laak en in de Schilderswijk de relaties met sleutelfiguren geoptimaliseerd om jongeren, die anders achter de voordeur zouden blijven, te bereiken.

Noodkreet uit de praktijk.

"Met mijn zesjarig dochtertje woon ik in de noodopvang Haaglanden. Ik hoop dat ik binnenkort een urgentieverklaring krijg, zodat ik in aanmerking kom voor een eigen zelfstandige woning. De schulden geven mij stress, mijn administratie is niet op orde, ik heb geen overzicht van mijn schulden. Ik weet niet hoe ik mijn schuldeisers moet benaderen?"

De begeleiding van deze kwetsbare jongeren – vaak met multi-problemen – vraagt specifieke vaardigheden en deskundigheid. Vandaar dat 20 van de maatjes aanvullend op hun training van zes dagdelen, een opleiding van twee dagdelen ontvangen voor Jongerenmaatje en nadien de training volgen voor JobhulpMaatje.

Aantal jongeren trajecten				
Nieuw in 2019	70			
Uit voorgaande jaren	60			
Totaal	130	Waarvan:	Afgerond	Succesvol
		In percentages	30%	30%
		In aantallen	39	39
Vrijwilligers	Aantal maatjes	Waarvan coördinatoren		
Per 1/10/2018	36	2		
Per 31/12/2019	45	5		

De aantallen en percentages zijn streefcijfers.

Samenwerking met Staedion

In 2019 gaat een samenwerkingstraject met woningbouwcorporatie Staedion (verhuurder van onder andere 36.000 woningen) van start. Bij wijze van experiment is afgesproken dat de corporatie, voor de duur van één jaar, huurders met betalingsachterstanden voordraagt en dat maatjes een relatief kort traject verzorgen.

De contacten tussen huurders en maatjes richten zich er primair op om – naast een analyse van de situatie - binnen 6 weken na aanmelding tot een betalingsregeling te komen. De resterende tijd wordt benut voor het verbeteren van inzicht en het stabiliseren van de situatie. De intentie van Staedion is: minder huisuitzettingen, minder langdurige incassotrajecten, minder inzet van het incassobureau en minder personeelskosten voor de begeleiding van wanbetalers. SchuldHulpMaatje leidt voor dit experiment 20 maatjes op. Na afloop vindt er een evaluatie en effectiviteitsonderzoek plaats waarin de resultaten en de leereffecten aan de orde zullen komen.

Hulpvragers: 60	Maatjes: 20	Doorlooptijd 4 mnd.	Succesvol 50% = 30 trajecten
--------------------	----------------	---------------------	---------------------------------

Een noodkreet uit de praktijk:

"Sinds 1 september heb ik WW. In oktober is de huurtoeslag ineens ingehouden. De vaste kosten voor huur, energie en zorg zijn nu hoger dan de inkomsten. Hoe moet dat met mijn twee schoolgaande kinderen. Ik weet niet hoe ik eten moet betalen?"

Extra aandacht voor voorkomen van uitval van hulpvragers

Uitval van hulpvragers is voor veel organisaties een groot probleem. Voor SchuldHulpMaatje Den Haag is het in 2018 en ook in 2019 één van de belangrijkste thema's. Zoals eerder opgemerkt wordt het gedrag van hulpvragers met ernstige financiële problemen bepaald door aanhoudende stress, hetgeen leidt tot impulsief en onvoorspelbaar gedrag. Het ene moment meldt een hulpvrager zich aan voor een traject. Het andere moment wil hij of zij er weinig van weten. De vraag is hoe we daar vanuit de verbinding met de hulpvrager het beste op kunnen anticiperen:

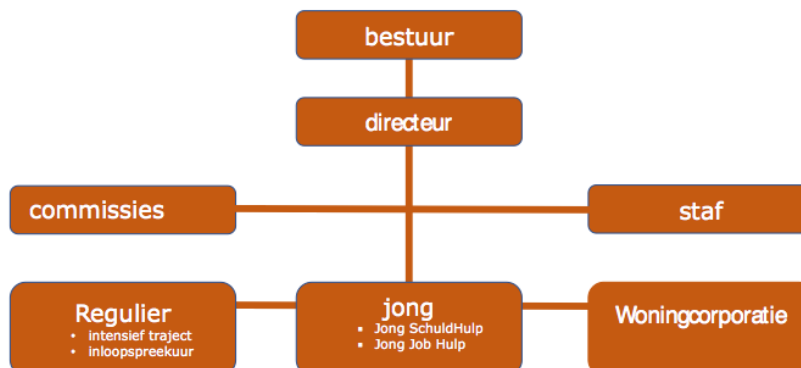
- Wanneer er sprake is van een crisis wordt er zo snel mogelijk een maatje ingezet. Bij zijn of haar aanmelding wordt de hulpvrager gewezen op het bestaan van de inloopspreekpunten. Zo nodig wordt er op korte termijn een afspraak bij één van de inloopspreekpunten ingepland. Tijdens deze afspraak kan een korte financiële check worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de hulpvrager onvoldoende subsidies en toeslagen ontvangt, kunnen deze onmiddellijk worden aangevraagd. Op die manier krijgt de hulpvrager meteen enige financiële lucht. Tegelijkertijd wordt de hulpvrager geïnformeerd wanneer het traject kan starten;
- Indachtig de privacyregels kunnen de verschillende ketenpartners die hulpvragers begeleiden en SchuldHulpMaatje veel meer samenwerken om dreigende uitval te voorkomen.

Welke concrete maatregelen worden er binnen de organisatie genomen:

- Mocht een maatje het gevoel hebben dat een hulpvrager het traject niet volhoudt, schakelt hij of zij direct op naar de maatjescoördinator. Gezamenlijk wordt naar oplossingen gezocht. Daarnaast worden periodiek de signalen uit het CRM/HulpVragerSysteem geanalyseerd. Deze analyses en de mogelijke oplossingen maken deel uit van het op te stellen handboek Voorkoming van uitval;
- Er worden drie bijeenkomsten met de maatjescoördinatoren gewijd aan het programma Voorkoming van uitval. Daarnaast worden drie maatjesavonden aan dit thema gewijd;
- In het CRM/HulpVragerSysteem wordt de registratie van doorverwijzingen mogelijk gemaakt (dat is momenteel nog niet het geval).

Organisatie

Schematisch in een organogram is SchuldHulpMaatje Den Haag als volgt georganiseerd:



De vrijwilligers en de medewerkers

	Maatjes	Waarvan Maatjescoördinatoren	2018	
regulier	145	14	10 9	7
jong	45	5	36	2
corporaties	20	2		
totaal	210	21	15 5	9

De ambitie om aanzienlijk meer hulpvragers te bedienen, vraagt om de werving van meer vrijwilligers en de inzet van enkele (betaalde) ondersteunende krachten.

a. Momenteel beschikt SchuldHulpMaatje Den Haag over 155 inzetbare maatjes, waarvan er negen (ook) coördinator zijn. Gelet op de ernst van de schuldenproblematiek in de stad is het streven er op gericht om eind 2019 het aantal inzetbare maatjes uit te breiden naar 210. Aangezien er jaarlijks ook ongeveer 30 maatjes uitstromen moeten er voor eind 2019 ongeveer 85 nieuwe maatjes bijkomen;

- b. Binnenkort ondersteunen negen coördinatoren ongeveer 60 maatjes. In zijn hoedanigheid als coördinator ondersteunt de directeur ongeveer 90 maatjes, tevens ondersteunt hij de negen coördinatoren;
Uitgaande van de norm 1 vrijwilliger maatjes coördinator op 9 maatjes en een bestand van 210 maatjes (waarvan 21 coördinatoren; is dus netto ongeveer 190 maatjes), moeten er voor eind 2019 12 coördinatoren bijkomen. In de praktijk worden coördinatoren naar "draagkracht" ingezet. Er zijn ook coördinatoren die ernaast drie tot vijf maatjes begeleiden;
- c. In verband met de continuïteit dienen er betaalde krachten te worden geworven die eind 2019 de 21 coördinatoren aanstuurt en die de directeur daar waar nodig vervangt en/of aanvult;
- d. De directeur dient voldoende ruimte te krijgen om de taken op het strategische organisatieniveau naar behoren uit te kunnen voeren (zoals de sturing op de prioriteiten van het jaarplan; contacten met het bestuur, met andere organisaties, de gemeente, de fondsenwerving, toezicht op de vrijwilligersorganisatie etc);
- e. De uitbreiding van het aantal maatjes en maatjescoördinatoren is voor onze vrijwilligersorganisatie een grote opgave die grondig moet worden voorbereid en uitgevoerd. Voor de uitbreiding van het aantal maatjes en maatjescoördinatoren is een projectplan "Professionalisering door verbeteren begeleiding maatjes" opgesteld, waarin onder andere aandacht wordt besteed aan de werving en selectie en het inwerkprogramma. Tegelijkertijd zal aandacht worden besteed aan de planning van de werving (maandelijks minimaal vijf a zes maatjes en één coördinator);
- f. De uitbreiding heeft ook gevolgen voor de meeste staf en ondersteunende werkzaamheden, zoals de financiële administratie, de informatiesystemen, de communicatie, het relatiebeheer en de monitoring. Omdat deze werkzaamheden continuïteit vragen zullen naast zoveel mogelijk vrijwilligers, zo nodig ook betaalde krachten worden ingezet. In 2018 is het HulpVragerSysteem gerealiseerd, waardoor alle hulpvragen worden gemonitord. Aan de hand van de gegevens uit de monitoring willen we voor de maatjes een lerende organisatie zijn, waarin trefwoorden als feedback, zelfreflectie, permanente scholing en training op maat, de basis vormen voor het continue proces van kwaliteitsverbetering;
- g. Voor een viertal projecten zullen projectmedewerkers worden ingehuurd, te weten: (1) Jong; (2) Kwaliteitsmanagement; (3) Professionalisering door verbeteren begeleiding maatjes en (4) Capaciteitsversterking via digitale media.

Bijlage I: Overzicht van voornemens voor 2019

1. Begeleiden van 300 nieuwe hulpvragers en de hulpvragers uit voorgaande jaren wiens traject nog niet is afgerond. Onderverdeeld in:
 - a. 170 reguliere trajecten voor 2019 en 237 trajecten uit voorgaande jaren (peildatum 1.10.2018);
 - b. 70 jongeren trajecten voor 2019 en 60 trajecten uit voorgaande jaren (peildatum 1.10.2018);Daarvan worden er in 2019 voor regulier 244 afgerond; voor jongeren gaat het om 78 trajecten. Waarvan succesvol 122 resp. 39
Bij wijze van experiment worden in samenwerking met Staedion 60 huurders begeleid, waarvan succesvol 30.
2. Om op alle hulpvragen in te kunnen gaan worden 85 nieuwe maatjes geworven, waarvan 12 in de functie van coördinator worden benoemd.
3. Op verzoek van de gemeente vindt er oriëntatie op preventie en vroeg signalering plaats. Een voorstel wordt medio 2019 aan het bestuur van SchuldHulpMaatje Den Haag voorgelegd.
4. Binnen SchuldHulpMaatje Den Haag worden onderlinge afspraken en werkprocessen zodanig aangepast dat uitval van hulpvragers zo veel mogelijk wordt voorkomen. Aan het einde van 2019 ontvangt ieder maatje een hand-out Voorkoming van Uitval (die in de praktijk met alle maatjes is besproken en getoetst).
5. Werving van aanzienlijk extra fondsen.
6. In 2019 worden een viertal reeds in 2018 ingezette projecten uitgevoerd, te weten:
 - (1) Professionaliseren Jongerenmaatjes en relatiemanagement met sleutelfiguren in Laak en de Schilderswijk;
 - (2) Kwaliteitsmanagement;
 - (3) Professionalisering door verbeteren begeleiding maatjes en
 - (4) Capaciteitsversterking via digitale media.

Bijlage II Begroting

Begroting 2019	
Totale kosten per project	
SHM regulier	€ 270.350,00
SHM jong	€ 75.000,00
SHM jong werklozen	€ 33.000,00
SHM Staedion	€ 33.000,00
JobHulpMaatje jong	€ 30.500,00
TOTAAL UITGAVEN	€ 441.850,00
Baten	
Bijdragen en subsidies van overheden	€ 216.000,00
Bijdragen en subsidies van bedrijven	€ 38.000,00
Giften en baten uit fondsenwerving	€ 187.850,00
TOTAAL INKOMSTEN	€ 441.850,00