



# **Jaarplan 2021**

## **Versie 2**



## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	4
1. Activiteiten SchuldHulpMaatje Den Haag .....	5
1.1. Reguliere begeleiding .....	5
1.2. Begeleiding van jongeren .....	7
1.3. Pilot JobHulpMaatje Den Haag.....	8
2. Organisatieontwikkeling.....	9
3. Nieuwe projecten .....	10
3.1. Pilot wijkgericht werken .....	10
3.2. Begeleiding hulpvragers met multiproblematiek.....	10
3.3. Begeleiding hulpvragers met laaggeletterdheid.....	11
Bijlage I: Definities.....	12
Bijlage 2: Begroting .....	13

## Voorwoord

Hierbij bied ik u het jaarplan 2021 van stichting SchuldHulpMaatje Den Haag aan.

Onze stichting is ambitieus en altijd op zoek naar nieuwe en betere manieren om de kwetsbare Hagenaars met schulden te begeleiden. U zult dat ook terugzien in dit jaarplan.

In ons doelgroepenbeleid hebben we specifieke aandacht voor jongeren of voor slachtoffers van huiselijk geweld. Daarnaast hebben onze JobHulpMaatjes aandacht voor de mensen die op zoek zijn naar werk. SchuldHulpMaatje heeft het voornemen om, als blijkt dat het nodig is, ondersteuning aan te bieden voor nieuwe doelgroepen.

We kunnen dat realiseren door en met onze vele vrijwilligers, die klaarstaan voor hulpvragers en persoonlijke aandacht hebben voor al die vele Hagenaars met financiële problemen.

Het Coronavirus heeft een enorme impact gehad op onze economie. We hebben in 2020 nog niet een extra groei gezien in het aantal aanvragen maar we verwachten dat die groei in hulpvragers beslist gaat komen in 2021. We sluiten daarmee aan op de landelijke ontwikkeling. Meer mensen raken hun baan kwijt en nog meer mensen hebben hulp nodig van onze vrijwilligers.

Op dit moment zijn we al onvoldoende toegerust om de huidige stroom aan hulpvragers op te vangen. De verwachte extra groei aan hulpvragers als gevolg van het Coronavirus maakt extra financiële ondersteuning noodzakelijk om onze capaciteit en de wens om goede leiding te geven aan al die gemotiveerde vrijwilligers toereikend te laten zijn.

Naast de vrijwilligers die mensen begeleiden met problematische schulden of bij het vinden van een baan of opleiding, is ook een grote groep vrijwilligers actief die extra staftaken uitvoeren voor de organisatie, zoals IT-ondersteuning, het verzorgen van de administratie, het bijhouden van de website of het schrijven van nieuwsbrieven. Deze groep mensen heeft een groot maatschappelijk hart, werkt hard voor de goede zaak en zonder hen is ons werk niet mogelijk. We zijn ze erg dankbaar voor hun inzet ook in 2021.

We zijn ook dankbaar voor de financiële steun van de gemeente Den Haag en de verschillende fondsen die ons al jaren steunen. Zonder hun bijdragen kunnen we niet werken. Echter, de stichting start per januari 2021 met onvoldoende bezetting om de goede begeleiding te bieden aan onze vrijwilligers.

In 2021 zullen de Gemeente Den Haag, de fondsen, de grote goede doelenorganisaties en het Haagse bedrijfsleven wederom benaderd worden om onze organisatie in staat te stellen het werk te doen, wat vrijwilligers juist zo goed kunnen, namelijk er zijn voor de ander.

We weten ons daarbij gesteund door onze landelijke organisatie SchuldHulpMaatje Nederland.

Tenslotte nog het volgende, u heeft voor zich de tweede versie van het jaarplan 2021. Door het coronavirus zijn de oorspronkelijke plannen, zoals beschreven in de eerste versie van het jaarplan 2021 enigszins gewijzigd. Daarnaast hebben we met het aanstellen van een nieuwe directeur ook een wijziging doorgevoerd in de koers van de organisatie. Deze ontwikkelingen hebben geleid tot een nieuw jaarplan.

Wilbert Stolte  
Voorzitter Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag

## 1. Activiteiten SchuldHulpMaatje Den Haag

Om een vicieuze cirkel van schulden te voorkomen, richten de SchuldHulpMaatjes zich op het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid en bewust financieel gedrag. Het SchuldHulpMaatje biedt mentale steun en helpt mensen bij het op orde brengen van hun administratie en financiën. De SchuldHulpMaatjes begeleiden de hulpvragers op de terreinen inkomstenvermeerdering en uitgavenreductie, de administratie, het treffen van financiële regelingen en – zo nodig - het verwijzen en begeleiden naar de schuldsanering. Door gezamenlijk op te trekken en een poosje “langsij” te komen bieden de maatjes ook mentale ondersteuning; ze zijn er als medemens en wijzen de weg om positief te blijven.

Kernactiviteiten:

1. Regulier = de begeleiding van hulpvragers met (risico op) schulden door SchuldHulpMaatjes die de verplichte driedaagse opleiding hebben gevolgd.
2. Jong = de begeleiding van jongere hulpvragers t/m 27 jaar door Jongere SchuldHulpMaatjes die naast de driedaagse opleiding een aanvullende opleiding hebben gevolgd tot SchuldHulpMaatje Jong
3. Pilot JobHulpMaatje = de begeleiding van hulpvragers bij het voorbereiden op het vinden van een baan of passende opleiding.

Naast de bovenstaande kernactiviteiten hebben we ook een kleine groep SchuldHulpMaatjes die hulpvragers begeleiden die slachtoffer zijn geweest van huiselijk geweld. Hierin trekken we samen op met Stichting Perspectief die zich inzet voor de participatie van deze hulpvragers en ze een tijdelijke opvang biedt.

### 1.1. Reguliere begeleiding

De begeleiding van onze SchuldHulpMaatjes is meer omvattend dan de hulp bij het in balans krijgen van uitgaven en inkomsten. Het gaat altijd om echte steun, iemand de ruimte geven om te vertellen wat er nou is gebeurd, een onvoorwaardelijk luisterend oor. Onze hulpvragers hebben zich over een drempel heen gezet. Ze hebben besloten hun hand uit te steken en te vragen om hulp. En dat betekent dat ze iemand, die ze nog nooit hebben ontmoet, binnenlaten in hun huis om hun verhaal te delen. Een verhaal dat vaak gaat over isolement, stress, verlies en verdriet. Het staat buiten kijf dat het een tijdje kan duren voordat onze hulpvragers financieel zelfredzaam zijn.

Onze maatjes zullen ze een tijdje bijstaan op deze weg; de hulpvrager helpen zijn doelen te stellen voor de lange termijn en het vol te blijven houden. Het moge duidelijk zijn; onze begeleiding beperkt zich niet tot de financiën maar strekt zich ook tot het vergroten van competenties, motivatie en het geloof in eigen kunnen.

---

#### **Een voorbeeld uit de praktijk:**

*Ik heb een scheiding achter de rug en mijn bedrijf is failliet gegaan. Het ging een tijdje heel slecht met mij, ik ben namelijk dakloos geweest. Ik ben zo blij dat jullie er nu zijn, ik kan de hulp namelijk goed gebruiken. Ik denk in totaal een schuld te hebben van 15.000 euro, maar zeker weet ik het niet. Ik heb hulp nodig bij het verkrijgen van overzicht.*

---

#### **Begeleiding in Coronatijd**

Het coronavirus heeft ook een impact op de werkwijze binnen onze stichting. Het is nog onduidelijk wat de effecten zullen zijn in 2021 maar dat er geen sprake is van terug gaan naar 'het oude normaal' lijkt een zekerheid. We houden er rekening mee dat onze vrijwilligers niet altijd fysieke afspraken kunnen maken bij mensen thuis. We werken daarom ook toe naar een hybride vorm van begeleiding,

waarbij we onze maatjes helpen om zowel telefonisch, via beeldbellen of fysiek (mits dit verantwoord kan, rekening houdend met 1,5 meter afstand en voldoende ventilatie) hun hulpvrager te kunnen begeleiden. Dit is niet alleen een technische kwestie; hoe je met andere communicatiemiddelen werkt, maar de uitdaging omvat vooral hoe je als vrijwilliger nog altijd een betekenisvolle relatie kunt aangaan met de hulpvrager, ook bij minder of geen fysiek contact.

### **Een voorbeeld uit de praktijk:**

*Beste maatje, ik zit de hele dag thuis en ik merk dat dat niet goed voor me is. Ik heb afleiding nodig om niet de hele dag te denken over mijn schulden. Ik mis mijn werk en ik mis de bezoeken aan mijn moeder.*

### **Open inloospreekuur**

Ook in 2021 hebben we het open inloospreekuur in Bouwlust. Hier kunnen mensen met (risico) op schulden op afspraak terecht. De inloospreekuren zijn laagdrempelig en daarmee een minder zware stap naar hulp voor mensen met schulden in de wijk. De inloospreekuurmaatjes helpen Hagenaars aan informatie, houden begeleidingsgesprekken, verzorgen doorverwijzingen of doen de intake voor de (intensievere) begeleidingstrajecten. Op deze spreekuren wordt samengewerkt met de teams van de (welzijn) servicepunten XL en de Helpdesk Geldzaken.

### **Samenwerking met Perspektief**

SchuldHulpMaatje Den Haag werkt samen met Stichting Perspektief. Stichting Perspektief staat voor herstel en participatie van mensen die te maken hebben met huiselijk geweld, mensen die dakloos zijn en mensen die (nog) niet zelfstandig kunnen wonen vanwege hun psychische of sociaal-maatschappelijke problemen.

Het team dat de mensen helpt bij Stichting Perspektief bestaat uit vijf SchuldHulpMaatjes en een vrijwillige maatjescoördinator. Zij zijn allemaal ook opgeleid met de specifieke problematiek die kenmerkend is voor de mensen die worden ondersteund vanuit Stichting Perspektief. In 2021 willen we meer maatjes opleiden om deze groep mensen goed te kunnen ondersteunen. Het streven is om in 2021 een team te hebben van 15 maatjes onder leiding van een maatjescoördinator.

### **Wat verwachten we te bereiken in 2021 voor Project Regulier?**

<b>Streefgetallen Project Regulier - trajecten</b>	
Lopende trajecten uit voorgaande jaren	329 hulpvragers
Verwachte nieuwe trajecten in 2021 (verwachte groei)	250 hulpvragers
Totaal	579 hulpvragers
Verwacht aantal trajecten afgerond (streven 45%)	260 hulpvragers
Verwacht aantal trajecten succesvol afgerond (streven 30%)	78 hulpvragers
<b>Streefgetallen Project Regulier – vrijwilligers</b>	
Totaal aantal vrijwilligers (inclusief Jongerenmaatjes) per 31/12/2020	178 maatjes en 11 maatjescoördinatoren
Totaal aantal vrijwilligers (inclusief Jongerenmaatjes) per 31/12/2021	200 maatjes en 20 maatjescoördinatoren

*Zie voor definities van succesvol afgerond, bijlage 1.*

## 1.2. Begeleiding van jongeren

De schuldenproblematiek onder jongeren in Den Haag is groot. Naar verwachting zijn er ruim 18.000 jongeren met een gemiddelde schuld van € 11.000,00. De verwachting is dat dit aantal, als gevolg van de aankomende recessie, alleen maar zal stijgen de komende jaren. Uit een onderzoek van Deloitte dat er als gevolg van het coronavirus relatief meer flexwerkers, 35-minners en schoolverlaters in geldproblemen terecht komen. Deze groep kan bovendien geen beroep doen op een WW uitkering.

Omdat de doelgroep jongeren vaak gekenmerkt is door multiproblematiek, vraagt dit om specifieke vaardigheden en deskundigheid. We hebben daarom een aparte afdeling Jong, waarin we werken met drie jongere maatjescoördinatoren en 30 jongerenmaatjes. Deze Jongerenmaatjes hebben naast de reguliere opleiding van zes dagdelen ook een aanvullende opleiding gevolgd voor Jongerenmaatje.

We hebben vaak te maken met dakloze mensen, mensen met ernstige psychische klachten of mensen met geen werk en weinig perspectief op een baan. In dit soort gevallen is het uitgangspunt dat we de hulpvrager helpen om structurele professionele hulp in te schakelen. Het maatje blijft de hulpvrager begeleiden en zoekt samen met de hulpvrager naar deze professionele hulp.

### **Een voorbeeld uit de praktijk:**

*Een jonge man doet de deur voor ons open. Hij geeft geschrokken aan dat we vijf minuten te vroeg zijn gekomen. Meneer maakt een onrustige indruk en het kost hem alle energie om met ons een gesprek aan te gaan. Hij geeft aan dat hij veel medicatie slikt maar hij kan niet aangeven waarvoor. Tijdens het gesprek spreekt meneer met ons en met zichzelf. We kunnen zo moeilijk vat op hem krijgen.*

We willen in 2021 sterke ketenpartners opzoeken waarbij we extra hulp kunnen inschakelen voor onze jongere hulpvragers met multi-problematiek. De rol van de vrijwilliger is aanvullend op datgene wat wordt geboden vanuit de professionele organisatie. We verwachten dat we met een ketenpartner: beschikken over een vast contactpersoon en dat het maatje makkelijk contact kan zoeken met de professional bij eventuele aandachtspunten in het traject.

<b>Streefgetallen Project JONG - trajecten</b>	
Lopende trajecten uit voorgaande jaren	55
Verwachte nieuwe trajecten in 2021 (verwachte groei)	65
Totaal	120
Verwacht aantal trajecten afgerond (streven 50%)	60
Verwacht aantal trajecten succesvol afgerond (streven 30%)	20
<b>Streefgetallen Project JONG – vrijwilligers</b>	
Totaal aantal vrijwilligers per 31/12/2020	30 maatjes en 3 maatjescoördinatoren
Totaal aantal vrijwilligers per 31/12/2021	35 maatjes en 3 maatjescoördinatoren

*Zie voor definities van succesvol afgerond, bijlage 1.*

### 1.3. Pilot JobHulpMaatje Den Haag

JobHulpMaatje is een initiatief met als doel om hulpvragers zonder perspectief op werk (meer) bemiddelbaar te maken op de arbeidsmarkt of hen voor te bereiden op het volgen van een opleiding. Hulpvragers worden begeleid in een groep (JobGroup) en/of één op één begeleiding (door een opgeleide vrijwilliger; het JobHulpMaatje). De vrijwilliger kan iemand helpen om weerbaar te worden, ondersteuning geven tijdens een traject van werk zoeken en ook daarna nog helpen dit vol te houden. De aanpak is daarmee gericht op het voorkomen van vergaande psychologische, relationele en andere negatieve gevolgen van werkloos zijn. Waar nodig worden mensen doorverwezen naar hulpverleners. In 2019 zijn we gestart met het Project JobHulpMaatje Den Haag. Ondertussen hebben we 24 JobHulpMaatje opgeleid, zijn er 7 jobhulptrajecten lopende en hebben we ook vijf JobGroupLeiders.

JobHulpMaatjes leveren geen resultaatverplichting en zijn ook niet verantwoordelijk voor het vinden van een baan voor de hulpvrager. Zeker in de aankomende recessie gaat het erom dat we hulpvragers beter voorbereiden op de arbeidsmarkt en wat deze arbeidsmarkt van hen verlangt. Onze begeleiding, in een JobGroup of één op één, staat in het teken van een hulpvrager helpen bij vragen als: wat zijn mijn talenten? Hoe vergroot ik mijn netwerk? Hoe presenteer ik mezelf aan een potentiële werkgever. In dat kader zullen onze JobGroupleiders en JobHulpMaatjes hulpvragers helpen om beter bemiddelbaar te zijn op de arbeidsmarkt.

#### Pilot & werven kwartiermaker

Het begeleiden van hulpvragers door JobHulpMaatjes is een pilot binnen de stichting. Afhankelijk van de resultaten zal aan het einde van het jaar 2021 besloten worden of we doorgaan met JobHulpMaatje. Voor de pilot zullen we een kwartiermaker werven die als een projectleider aan de slag gaat om de pilot te laten groeien.

<b>Streefgetallen Project JobHulpMaatje - trajecten</b>	
Lopende trajecten uit voorgaande jaren	7
Verwachte nieuwe trajecten in 2021 (verwachte groei)	25
Totaal	32
Verwacht aantal trajecten afgerond (streven 45%)	20
Verwacht aantal trajecten succesvol afgerond (streven 30%)	8
<b>Streefgetallen Project JobHulpMaatje – vrijwilligers</b>	
Totaal aantal vrijwilligers per 31/12/2020	24 maatjes en 1 maatjescoördinator
Totaal aantal vrijwilligers per 31/12/2021	27 maatjes en 2 maatjescoördinatoren

*Zie voor definities van succesvol afgerond, bijlage 1.*

## 2. Organisatieontwikkeling

SchuldHulpMaatje Den Haag is vanaf de oprichting in 2014 behoorlijk stevig gegroeid naar 190 vrijwilligers en 300 hulpvragers. Begonnen als een pioniersorganisatie, hebben we inmiddels onze positie gevonden als een maatschappelijke organisatie die het verschil kan maken voor jaarlijks een paar honderd mensen in financiële nood. Het past bij de fase van onze organisatie, dat we ons meer en meer gaan professionaliseren.

### Samenwerking en ontwikkeling maatjescoördinatoren

Onze SchuldHulpMaatjes worden allen begeleid door maatjescoördinatoren. Maatjescoördinatoren zijn vrijwilligers met meer ervaring die een aantal maatjes begeleiden en coachen tijdens hun traject als maatje. De begeleiding die zij bieden richting maatjes gaat niet alleen over de voortgang die het maatje maakt bij de hulpvrager ten aanzien van schuldenreductie en zelfredzaamheid, maar juist ook over of het maatje vanuit zijn eigen ambitie nog altijd leert in de rol als vrijwilliger die iemand bijstaat.

In 2021 willen we onze maatjescoördinatoren opleiden om maatjes nog beter te begeleiden door de behoeftes van deze maatjes centraal te kunnen stellen en ze een spiegel voor te houden. Er zullen twee bijeenkomsten worden georganiseerd waarin een professionele organisatie de maatjescoördinatoren traint in het beter kunnen coachen en motiveren van vrijwilligers.

Daarnaast zal er in 2021 een vaste gesprekscyclus worden ingevoerd tussen de directeur en alle 15 maatjescoördinatoren. Elke twee maanden bespreekt de maatjescoördinator de voortgang van de maatjes en of er nog knelpunten zijn bij hulpvragertrajecten.

### Professionalisering van vrijwilligers

Al onze vrijwilligers volgen, om een SchuldHulpMaatje te worden, een driedaagse opleiding. Daarmee zijn onze vrijwilligers beter voorbereid op het betekenisvolle, maar toch zeker ook mentaal zware werk van een SchuldHulpMaatje. Om onze maatjes beter voor te bereiden op het begeleiden van een hulpvrager, zullen we ook in 2021 meerdere trainingen aanbieden:

- *Intervisie*

We willen de maatjes meer de gelegenheid te geven om punten waarop ze vastlopen te bespreken in een intervisie. Door het voeren van intervisiegesprekken worden, door de rijkdom aan ervaringen en de verschillende invalshoeken, de maatjes in potentie krachtiger gemaakt. Organiseren van groepsdynamische processen op het gewenste niveau vraagt om specifieke expertise en deze is onvoldoende aanwezig. In 2021 gaan we 15 vrijwilligers opleiden om intervisiebijeenkomsten te kunnen leiden. Met deze groep aan vrijwilligers zullen we in 2021 vijfmaal een intervisiebijeenkomst organiseren.

- *Motiverende gespreksvoering*

Een ander thema, wat ook voor veel maatjes uitdagend is, is het vergroten van zelfredzaamheid van de hulpvrager. Het betekent namelijk vaak; op je handen zitten en niet de problemen van de hulpvrager overnemen. Vanuit de beste intenties is dit voor sommige maatjes een uitdaging. Die zijn gewend problemen op te lossen en door te pakken. We willen duurzaam onze hulpvrager helpen, dat ze uiteindelijk zonder onze hulp verder kunnen. In 2021 gaan we onze maatjes verder begeleiden in het thema zelfredzaamheid van de hulpvrager vergroten. Hiervoor organiseren we viermaal de training motiverende gespreksvoering in samenwerking met de gemeente Den Haag.

### Borging van onze aanpak “Voorkomen van uitval van hulpvragers”

Het uitvallen van hulpvragers is al een aantal jaren een bekend thema binnen SchuldHulpMaatje Den Haag. Het is onderhevig aan de doelgroep dat we veel te maken krijgen met uitval van hulpvragers. Onze maatjes zijn erop getraind om risico's op uitval te signaleren en gelijk te bespreken met de maatjescoördinator. In 2021 willen we hierover het gesprek aangaan met andere vrijwilligersorganisaties die mensen helpen met schulden. Met een aantal samenwerkingspartners kunnen we gezamenlijk optrekken in het verminderen van uitval onder hulpvragers.



### 3. Nieuwe projecten

De vele vrijwilligers die zich bij onze organisatie hebben gemeld om hulpvragers in financiële nood te begeleiden, hebben door de jaren heen laten zien dat onze stichting bestaansrecht heeft in Den Haag.

De komende jaren zullen we projecten uitvoeren die uitsluitend tot doel hebben om onze vrijwilligers nog beter in staat te stellen om hulpvragers met financiële problemen effectief te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid. In 2021 willen we de volgende drie projecten gaan starten:

1. Pilot wijkgericht werken
2. Begeleiding hulpvragers met multiproblematiek
3. Begeleiding hulpvragers met laaggeletterdheid

Voor alle bovenstaande projecten wordt financiering gezocht middels fondsen en/of gemeentelijke subsidies. De projecten zullen pas van start gaan, als er genoeg financiering is ontvangen.

#### 3.1. Pilot wijkgericht werken

In 2021 willen we van start gaan met een pilot wijkgericht werken. De pilot in hoofdlijnen:

- Een nog nader te bepalen wijk in Den Haag krijgt toegewezen een klein team aan maatjescoördinatoren en een groep van 20 tot 30 inzetbare vrijwilligers (SchuldHulpMaatjes)
- Binnen het wijkteam is men verantwoordelijk voor de begeleiding van hulpvragers die woonachtig zijn in de wijk
- De vrijwilligers binnen het wijkteam hebben eenmaal per kwartaal een intervisiebijeenkomst waarin ze reflecteren op de voortgang bij de begeleiding van hun hulpvrager
  - Wat gaat er goed?
  - Wat kan er beter?
  - Waarmee kan het team jou helpen?
- De maatjescoördinatoren verzorgen de koppeling tussen een nieuwe hulpvrager en een SchuldHulpMaatje
- Voor de pilot gaan we van start met twee wijken. Bij een goed resultaat, kunnen we besluiten om de gehele organisatie wijkgericht te organiseren.

Het wijkgericht werken biedt een aantal mogelijke voordelen. Ten eerste kunnen vrijwilligers in een kleinschaliger team makkelijker persoonlijk contact met elkaar opbouwen. Dit zal bevorderlijk werken voor de onderlinge samenwerking en kennisuitwisseling tussen vrijwilligers. Ten tweede heeft een maatjescoördinator binnen een wijkteam een goede indruk van de kwaliteiten van de beschikbare vrijwilligers. Met deze kennis kan de coördinator een betere koppeling maken tussen de hulpvrager en het SchuldHulpMaatje. Ten derde is het binnen een wijkteam voor de vrijwilligers eenvoudiger om kennis op te bouwen van de beschikbare partnerorganisaties (zoals de voedselbank of de daklozenopvang) en faciliteiten binnen de wijk.

#### 3.2. Begeleiding hulpvragers met multiproblematiek

Veel van de hulpvragers die ons weten te vinden hebben te maken met problemen op diverse levensgebieden. De schulden komen zelden alleen. Het is voor onze SchuldHulpMaatjes van belang om aandacht te hebben voor de mens achter de schulden. Dat betekent dat onze vrijwilligers ook een luisterend oor bieden voor hulpvragers met psychische klachten.

Het project Borging begeleiding hulpvragers met multiproblematiek ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

1. Er komt een terugkerend jaarlijks aanbod voor SchuldHulpMaatjes voor het begeleiden van mensen met een psychische kwetsbaarheid
2. We bouwen een actief netwerk op aan GGZ organisaties voor het overdragen of samen optrekken bij hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid
3. We organiseren een aantal keren per jaar een casuïstiek overleg met vrijwilligers en GGZ professionals waarin vrijwilligers knelpunten in hun hulpvragertraject kunnen delen met ambulante begeleiders en maatschappelijk werkers
4. We zoeken de samenwerking op met ervaringsdeskundigen die hun ervaringen delen met vrijwilligers over de zaken waar ze tegen aan liepen toen ze te maken hebben gehad met een depressie of een psychose
5. We benoemen een groep van maatjes met achtergrond in GGZ werk tot mentors. Zij worden op ons forum erkent als vraagbaak voor alle vragen over hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid.

Met dit project willen we bereiken dat we een lerende organisatie vormen op het gebied van financiële hulp bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Een hulpvrager die worstelt met een depressie of die aan het herstellen is van een psychose vraagt om een andere benadering van het SchuldHulpMaatje. De meeste vrijwilligers hebben geen werkervaring met deze doelgroep en we willen hen beter voorbereiden op het begeleiden van deze hulpvragers. Bovendien willen we dat onze vrijwilligers een ernstige psychische kwetsbaarheid kunnen signaleren en de hulpvrager snel doorverwijzen naar een professional.

### **3.3. Begeleiding hulpvragers met laaggeletterdheid**

Uit onderzoeken blijkt dat mensen die veel moeite hebben met lezen en schrijven vaker te maken hebben met schulden dan mensen die daar geen moeite mee hebben. We zien in de dagelijkse praktijk bij onze hulpvragers dat ze veel brieven ontvangen met complex taalgebruik van schuldeisers.

Het project ziet er in hoofdlijnen als volgt uit:

1. We bieden jaarlijks een training aan voor onze SchuldHulpMaatjes voor het begeleiden van hulpvragers met laaggeletterdheid
2. We bouwen een actief netwerk op met taalorganisaties, zoals Taal aan Zee, Pharos en Mondriaan zodat we hulpvragers met een taalachterstand kunnen doorverwijzen naar deze organisaties
3. Een aantal maatjes in onze organisatie worden opgeleid middels een train-de-trainer concept om andere maatjes te kunnen begeleiden bij het ondersteunen van hulpvragers met laaggeletterdheid
4. In samenwerking met stichting Lezen en Schrijven gaan we bestaand trainingsmateriaal voor het begeleiden van mensen met schulden en taalachterstand doorontwikkelen voor onze vrijwilligers ("Voor hetzelfde geld")
5. SchuldHulpMaatjes die hulpvragers begeleiden met laaggeletterdheid worden actief benaderd om onze bestaande online cursus te volgen

De belangrijkste opbrengst voor het project begeleiding hulpvragers met laaggeletterdheid is dat we kennis en kunde borgen in de organisatie voor het ondersteunen van hulpvragers die moeite hebben met het begrijpen van brieven. Onze SchuldHulpMaatjes zetten hulpvragers weer 'op de rit'. Dat betekent dat ze hulpvragers ook ondersteunen bij het aanleren van financiële competenties, zoals bijvoorbeeld begrijpen wat er in een incassobrief staat. Daarnaast willen we dat onze SchuldHulpMaatjes in staat zijn om te herkennen als een hulpvrager laaggeletterd is, zodat ze hun begeleiding hier op kunnen aanpassen.

## Bijlage I: Definities

Toelichting bij definities:

- *Afgerond* betekent dat het traject wel of 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 alleen de schuldenproblematiek. In die gevallen begeleidt een maatje de hulpvrager naar een andere organisatie;
- *Hulpvragers* zijn te onderscheiden in hulpvragers met:
  - a) Administratieve en financiële problemen
  - b) Administratieve en financiële problemen gecombineerd met de psychische problemen zoals stress, moedeloosheid en gebrek aan daadkracht
  - c) Administratieve en financiële problemen gecombineerd met psychische problemen en Multi-problematiek op andere leefgebieden zoals bijvoorbeeld relatieproblemen, huisvestingsproblemen en het re-integreren na ziekte of verslaving.
- *Succesvol afgerond* betekent dat de hulpvrager een stap heeft gemaakt op de "ladder van administratieve en financiële zelfredzaamheid". SchuldHulpMaatje kent hiervoor de volgende categorieën:
  - d) de geldzaken van de hulpvrager zijn op orde;
  - e) de schuldenproblematiek van de hulpvrager is hanteerbaar;
  - f) de administratie van de hulpvrager is op orde;
  - g) de hulpvrager neemt zijn of haar verantwoordelijkheid;
  - h) de hulpvrager heeft vorderingen gemaakt, zoals het doorbreken van het isolement waar de hulpvrager in verkeerde; het (opnieuw) inschakelen van een sociaal netwerk; het vinden van (vrijwilligers)werkKortom, 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.
- *Succesvolle afsluitingen en gedeeltelijk succesvolle afsluitingen*

Bij het succesvol afsluiten van een traject past het genuanceerd te zijn:

  - a) Het is niet eenvoudig een succes toe te schrijven aan louter en alleen onze inzet.
  - b) Er zijn veel hulpvragers die na een korte en zelfs na een lange begeleiding stoppen. De hulpvrager bleek het niet te kunnen volhouden. Er wordt beschreven wat wel bereikt is met de hulpvrager.
  - c) Niet gestarte begeleidingstrajecten komen regelmatig voor. Onze inzet daarbij is om langdurig en op een veelzijdige manier de hulpvrager wederom te bereiken en hem/haar te bewegen alsnog te starten met een begeleidingstraject.

## Bijlage 2: Begroting

Begroting 2021	Euro
Activiteiten SchuldHulpMaatje Den Haag <ul style="list-style-type: none"> <li>SchuldHulpMaatje regulier</li> <li>SchuldHulpMaatje Jong</li> <li>JobHulpMaatje</li> </ul>	156.656 56.678 33.447
<b>Totaal:</b>	<b>246.780</b>
Projecten <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilot wijkgericht werken</li> <li>Begeleiding hulpvragers met multiproblematiek</li> <li>Begeleiding hulpvragers met laaggeletterdheid</li> </ul>	32.890 34.320 34.320
<b>Totaal:</b>	<b>101.530</b>
<b>Totaal kosten: 348.310</b>	
Baten naar herkomst, activiteiten SchuldHulpMaatje Den Haag: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijdragen en subsidies overheden</li> <li>Giften en baten uit fondsen</li> <li>Nog te werven subsidies en fondsen voor activiteiten</li> </ul>	88.300 128.000 30.480
<b>Totaal:</b>	<b>246.780</b>
Baten naar herkomst, projecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nog te werven subsidies en fondsen voor projecten</li> </ul>	101.530
<b>Totaal:</b>	<b>101.530</b>
<b>Totaal baten: 348.310</b>	

### Toelichting op de begroting

Voor het jaarplan 2021 hebben we gekozen voor een andere wijze voor het opstellen van de begroting. In de voorgaande jaren was de begroting een weerspiegeling van de gewenste organisatie. In deze begroting was de uitbreiding van het personeel met 4 FTE aan betaalde krachten opgenomen. Hoewel we van mening zijn dat een organisatie van deze omvang zou horen te beschikken over een klein professioneel team, verwachten we niet dat de budgetten dat toelaten in 2021.

De projecten staan apart gemeld in deze begroting. Deze zijn ook niet onderdeel van de exploitatie van SchuldHulpMaatje Den Haag. We zullen apart fondsen werven om financieel steun te geven voor deze projecten. Zodra we voldoende financiering hebben ontvangen, zullen deze projecten van start gaan. Als de financiering achterblijft wordt het betreffende project opgeschort of mogelijk geannuleerd.