

# Jaarverslag 2019

Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag





Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag  
Burgemeester van Karnebeeklaan 10  
2585 BB 's-Gravenhage

[info@schuldhulpmaatjedenhaag.nl](mailto:info@schuldhulpmaatjedenhaag.nl)

[www.schuldhulpmaatjedenhaag.nl](http://www.schuldhulpmaatjedenhaag.nl)

KvK nummer 61020850

## Inhoud

<b>Voorwoord .....</b>	<b>4</b>
<b>Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Algemeen .....</b>	<b>6</b>
1.1. Kernactiviteiten .....	6
1.2. Juridische structuur.....	7
1.3. Organisatiestructuur .....	7
1.4. Uitbouw en groei .....	9
1.5. Resultaten .....	10
1.6. Administratie van de opbrengsten en resultaatmeting .....	11
1.7. Financiën .....	12
1.8. Personeel.....	12
1.9. Vrijwilligers .....	13
1.11. Relaties .....	15
1.12. Open inloopspreekuren.....	15
<b>2. Status.....</b>	<b>16</b>
2.1. Status alle trajecten van 2019.....	16
2.2. Status trajecten regulier (volwassenen) van 2019.....	17
2.4. Status Staedion trajecten van 2019 .....	19
<b>3. Toekomstige ontwikkelingen.....</b>	<b>20</b>
<b>4. Voorlopige jaarrekening 2019 .....</b>	<b>21</b>
4.1. BALANS PER 31 DECEMBER 2019 .....	21
4.2. STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2019 .....	22

## Voorwoord

### SchuldHulpMaatje levert een belangrijke bijdrage aan mensen die in de verdrukking leven.

Onze organisatie heeft al vijf jaar ervaring met die mensen in de Haagse samenleving die vinden dat zij er niet toe doen. Veel mensen die bij onze organisatie voor begeleiding aankloppen hebben ervaringen van achterstelling en grote teleurstellingen bij professionele organisaties. De spanningen die veel van de hulpvragers oplopen en het onvermogen om de eigen financiële problemen op te lossen, zijn dan ook zorgelijk en schadelijk.

Tijdens onze vijfjarige jubileumviering hebben we samen met de vrijwilligers geconstateerd dat we een zeer belangrijke bijdrage leveren voor juist deze groep kwetsbare mensen. Zowel staatssecretaris SZW mevrouw Tamara van Ark als de wethouder SZW van Den Haag de heer Bert van Alphen hebben hun waardering uitgesproken voor het brengen van stabiliteit in het leven van de hulpvrager en voor het centraal stellen van de hulpvrager als volwaardig mens. De mens zelf is de maat voor oplossingen en het bouwen aan nieuw vermogen om uit de financiële impasse te komen, werd door beiden herkend en gewaardeerd.

Dit vrijwilligerswerk is ook in 2019 gerealiseerd dankzij de bijdragen van vele fondsen en de Gemeente Den Haag. Bij de viering van het vijfjarig bestaan hebben we daarvoor onze erkentelijkheid uitgesproken aan de donateurs en vooral, alle vrijwilligers kunnen bedanken voor het moeilijke vrijwilligerswerk dat ze wekelijks oppakken. Wat de vrijwilligers geven laat zich het beste verwoorden als aandacht met compassie voor de hulpvrager. Dat de hulpvrager daardoor weer zelfrespect ontwikkelt en voldoende zelfvertrouwen krijgt om een toekomst zonder, schulden te bereiken, zijn de grote prestaties van de SchuldHulpMaatjes.

We krijgen van de organisaties te horen dat onze SchuldHulpMaatjes als krachtig bekend staan en kordaat de situaties aanpakken.

Het onderzoek naar de tevredenheid van de maatjes bevestigt dat we op de goede weg zijn en de 'lessons to learn' worden ter hand genomen.

De Stichting meent dat op een totaal van 30.000 Hagenaars met problematische schulden en meer dan 100.000 Hagenaars met reële schulden de huidige 182 maatjes verre van toereikend zijn.

In 2019 is daarom gestart met een beleid om de participatie van Haagse organisaties te vergroten waardoor meer maatjes, meer vrijwillige stafleden en meer inkomsten mogelijk gemaakt kunnen worden en we onze impact op dit maatschappelijke probleem groter kunnen maken.

JobHulpMaatjes verstaan de kunst om vanuit nabijheid de hulpvrager te oriënteren op wat nodig is om klaar te zijn voor de arbeidsmarkt. Het is in 2019 gelukt om 19 JobHulpMaatjes op te leiden waardoor we voor de hulpvragers met schulden en geen uitzicht op werk, of passende opleiding deze expertise ook vanuit de organisatie kunnen aanbieden.

Het jaar 2019 is weer een goed oogstjaar geweest.

Met het JobHulpMaatje concept in de eigen organisatie, met de voorbereidingen op een aanpak van vroegsignalering, met relatiebeheer om het Haagse bedrijfsleven uit te nodigen te participeren, met een onderzoek naar de tevredenheid van de hulpvragers, met groei van het aantal SchuldHulpMaatjes, met uitbreiding naar meer vrijwillige maatjes coördinatoren en de goede onderlinge cultuur van saamhorigheid zal er in 2020 opnieuw geoogst gaan worden en zullen we onze hulpvragers beter kunnen helpen.

Wilbert Stolte  
Voorzitter Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag

Februari 2020

## Samenvatting

Ook in 2019 hebben de vrijwilligers van Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag zich onverminderd ingezet voor mensen met schulden. Deze begeleiding blijft niet bij het reduceren van schulden maar richt zich ook op de duurzame verbetering van de positie van de hulpvrager; het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid en bewust financieel gedrag. In 2019 heeft Stichting SchuldHulpMaatje haar impact verbreedt door projecten te starten gericht op het begeleiden van huurders van woningcorporatie Staedion met financiële problemen en mensen bij het vinden van werk of het vinden van een passende opleiding.

In het afgelopen jaar is het eens te meer duidelijk geworden dat Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag beschikt over het vermogen om te groeien en haar maatschappelijke doelen waar te maken. Echter, de huidige formatie is beslist niet toereikend om deze groei op voldoende wijze op te vangen. Om de organisatie verder te professionaliseren, op onderdelen zoals communicatie en kwaliteitsmanagement, en de impact op kwetsbare Hagenaars te vergroten, zijn meer middelen nodig van de gemeente, fondsen en het bedrijfsleven. Het is van groot belang dat de maatschappelijke impact van de stichting op waarde wordt geschat door deze partijen.

Een korte terugblik op de behaalde resultaten; er zijn in totaal 562 hulpvragers geregistreerd geweest in het huidige verslagjaar, hiervan waren er 112 jongere hulpvragers (t/m 27 jaar). Er waren 274 hulpvragers die in het afgelopen jaar hulp hebben gevraagd bij de stichting, 57 betroffen jongere hulpvragers. In totaal zijn er in het afgelopen jaar 135 dossiers afgerond, waarvan 94 succesvol. Van deze dossiers zijn er 12 afgeronde dossiers met jongere hulpvragers en hiervan waren er 10 succesvol. SchuldHulpMaatje Den Haag beschouwt een dossier succesvol afgerond als de hulpvrager haar zelfvertrouwen en zelfstandigheid heeft vergroot en zich meer bewust is van het eigen financiële gedrag. Er moet bij een succesvolle afronding sprake zijn van een duurzame verbetering.

Naast de bereikte successen merken we ook op dat er een gering aantal hulpzoekenden zijn die zich aanmelden en, of meteen, of na slechts een paar contactmomenten onbereikbaar zijn. We realiseren ons terdege dat langdurige stress en confrontaties met zichzelf het moeilijk maakt voor mensen om het heft in eigen handen te nemen en met een vrijwilliger aan de schulden te werken. Daarnaast is het zo dat er zeer regelmatig hulpvragers aanmelden waarbij sprake is van multiproblematiek. Hierbij wordt altijd rekening gehouden met overdracht naar professionele hulpverlenerstrajecten. In dergelijke gevallen valt ons op dat hulpvragers vervelende ervaringen achter de rug hebben en dat sommige organisaties geen opnamemogelijkheden hebben als gevolg van capaciteitsproblemen. In het overleg met Haagse organisaties die werken aan de financiële problematiek met vrijwilligers zal onze organisatie aandacht willen vragen voor de kwaliteit en de capaciteitsproblemen van de professionele organisaties.

We hebben het afgelopen jaar veel geïnvesteerd in de deskundigheid van onze vrijwilligers. Per 31 december 2019 zijn er in totaal 182 maatjes ingeschreven. Daarvan zijn er 45 het afgelopen jaar opgeleid als SchuldHulpMaatje en 19 als JobHulpMaatje. Naast de reguliere opleidingen, hebben we zeven maatjesavonden georganiseerd waarin we ons richten op de reflectie van onze begeleiding en het trainen van relevante vaardigheden. Bovendien hebben we cursussen georganiseerd op het gebied van coaching, motiverende gespreksvoering en luisteren.

Ook in 2020 zullen we onze groeiambities verder vorm gaan geven door ons aanbod te vergroten en de organisatie verder te professionaliseren. In samenwerking met stichting Perspectief zullen we hulpvragers helpen die te maken hebben gehad met huiselijk geweld en in een opvang verblijven. We zullen ons aanbod met JobHulpMaatje vergroten en meer hulpvragers helpen bij het vinden van een passende baan of opleiding. De maatjescoördinatoren zullen zich meer gaan richten op het voorkomen van uitval van hulpvragers. Er komt een aanvullende scholing voor maatjes over vroegsignalering, gericht op de doelgroep met risico op problematische schulden. Vanuit de inlooppreekuren zal de samenwerking worden verstevigd met de servicepunten Welzijn en Helpdesk Gelzaken 070. In het kader van ons driejarig programma voor kwaliteitsmanagement gaan we 100 hulpvragers interviewen om de begeleiding van onze maatjes te verbeteren. En tenslotte zal ons relatiebeheer er aan bijdragen dat we partnerschappen aangaan met het Haagse bedrijfsleven en landelijke fondsen.

## **1. Algemeen**

### **1.1. Kernactiviteiten**

De Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag heeft als doel het voorkómen en oplossen van financiële schuldenproblematiek. SchuldHulpMaatje is een initiatief van de kerken. De vrijwilligers bieden snel en zonder te oordelen hulp aan mensen die te maken hebben met (dreigende) schulden. Om een vicieuze cirkel van schulden te voorkomen, richten zij zich voor de langere termijn ook op het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid en bewust financieel gedrag.

SchuldHulpMaatje Den Haag is lid van de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland.

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.

De problematiek is groot, veel Hagenaars hebben problematische schulden waaronder ook veel jongeren.

Het aantal Hagenaars met problematische schulden is geïnventariseerd en komt uit boven de 30.000. Het aantal Hagenaars met een kans op deze problematische schulden overstijgt de 100.000.

Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag begeleidt en ondersteunt Hagenaars met financiële problemen of schulden door het inzetten van goed opgeleide vrijwilligers: de SchuldHulpMaatjes. SchuldHulpMaatje Den Haag wil steun en toeverlaat zijn voor mensen die financieel zijn vastgelopen, het risico hebben op schulden of reeds schulden hebben. De Stichting koppelt de hulpvrager 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 hulpvrager niet over en neemt ook niet de plaats in van professionele hulpverlening van de Sociale Dienst, Gemeentelijke SchuldHulpVerlening, of particuliere bureaus voor schuldhulp.

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 “langs zij” te komen bieden de maatjes ook mentale ondersteuning; ze zijn er als medemens en wijzen de weg om positief te blijven.

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. Met de begeleiding door maatjes helpt SchuldHulpMaatje Den Haag de hulpvragers die werken aan ordening van hun administratie, budgettering van hun uitgaven en afstemming met onder andere de gemeentelijke instanties. Het voorkómen van schulden is tevens aan de orde evenals het onderzoeken van de mogelijkheden voor verbetering van de inkomenspositie. De geboden ondersteuning, ook die van emotionele en sociale aard, is gericht op het vergroten van de verantwoordelijkheid voor de eigen financiële situatie.

Naast het reguliere project van begeleiding van inwoners van Den Haag heeft de organisatie een project gestart dat zich specifiek richt op Haagse jongeren tussen de 18 en 27 jaar die in financiële problemen zijn gekomen. Jongerenmaatjes worden tevens voorbereid op het werken met die jongeren die weinig weerbaarheid hebben, of op een zekere weerstand naar de samenleving hebben opgebouwd.

Huurders krijgen vanuit de afdeling incasso of klantenzaken het advies om bij problemen met het betalen van de huur zich voor ondersteuning te melden bij SchuldHulpMaatje Den Haag. Met woningcorporatie Staedion worden huurders met financiële problemen bijgestaan.

Het nieuwe gemeentelijke Geldzaken 070 is een aanmeldpunt om Hagenaars met financiële vraagstukken te ontvangen en hen naar de juiste instanties of personen door te verwijzen. SchuldHulpMaatje is een van de partijen waarnaar wordt doorverwezen.

Veel van onze hulpvragers hebben, naast hun financiële problematiek, ook problemen met het vinden van werk of het vinden van een passende opleiding.

In 2019 is een start gemaakt, door 19 SchuldHulpMaatjes een aanvullende opleiding te geven tot JobHulpMaatje. De verwachting is dat het concept JobHulpMaatje in 2020 verder wordt uitgebouwd en daarmee veel Hagenaars een toekomstperspectief zal kunnen geven door middel van een betekenisvolle werkkring of studie.

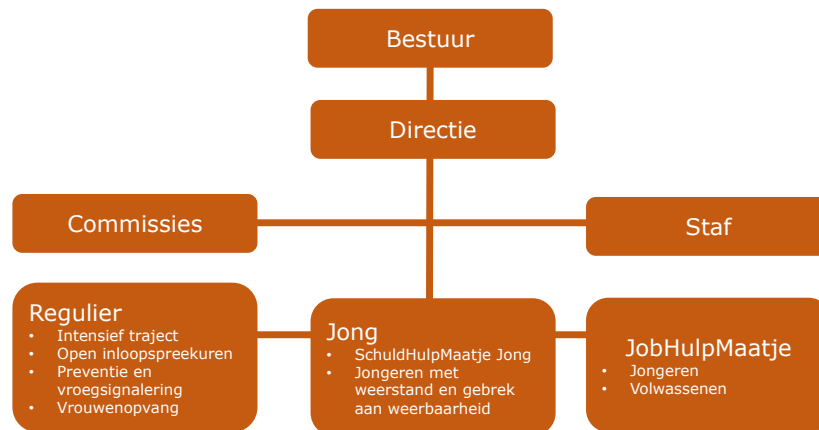
### 1.2. Juridische structuur

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

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



Op 31 december 2019 was de samenstelling van het bestuur:

Voorzitter: Wilbert Stolte

Secretaris: Aukje van Roessel

Penningmeester: Arie Sterkenburg

Algemeen bestuurslid: Joop van Oosten

Directeur Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag:

James van Velzen

Projectleider

Elmar Hommes

Comité van aanbeveling:

Chris Bakhuis van Kesteren, directeur Flanderijn Den Haag

Jacqueline Biesheuvel, voormalig griffier van de Tweede Kamer

Louk Burgers, voormalig directeur Sovic Foundation, Jongeren Academie Jatiz en De Sportbank

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, voormalig voorzitter Stichting Leergeld Den Haag

De Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag houdt kantoor in het pand van de Maatschappelijke Alliantie/NIBC Bank met het adres: Burgemeester van Karnebeeklaan 10, 2585 BB, Den Haag.

### Vrijwilligers met staftaken

De organisatie heeft naast de SchuldHulpMaatjes die de hulpvragers begeleiden ook vrijwilligers met andere taken, de zogenaamde staftaken.

Soort staftaken

Soort staftaken	Aantal vrijwillige maatjes
Maatjes open inlooppreekuur	8
Maatjes administratie	1
Maatje cursistenadministratie	1
Maatje relatiebeheer	1
Maatje beleidsvoorbereiding	1
Maatjescoördinatoren JONG	1
Maatjescoördinatoren	10
Maatjes telefonische intake/huisbezoek	6
Maatjes juridische ondersteuning	3
Maatje voorbereiding certificering	1

### Medewerkers

Tot en met juni 2019 zijn twee STiP-medewerkers in dienst geweest met taken zoals opvang bij ziekte van een maatje, het verzorgen van het open inlooppreekuur en crisisinterventie. De beëindiging van de contractperiode tijdelijke aanstelling was noodzakelijk, de Stichting kan geen hoge personeelslasten aangaan.

Ook zijn er voor geheel 2019 op basis van een regeling van de gemeente Den Haag met loonkostensubsidie nog twee STiP-medewerkers (Sociaal Traject in Perspectief) werkzaam geweest. Zij voeren taken uit zoals financiële administratie en begeleiding van de jongerenmaatjes.

Per 1 november 2019 is een medewerker aangesteld ter ondersteuning van de leiding en voor het uitbouwen van het relatiebeheer. Deze versterking is noodzakelijk om de ambitie nog meer impact te hebben op de Hagenaars met schulden en uitzichtloze werkloosheid waar te maken.

Het geleidelijk groeien, zoals in de afgelopen eerste vijf jaar, is functioneel geweest en heeft gezorgd voor borging van allerhande processen. De ambitie om de organisatie te laten aansluiten op de massaliteit van Hagenaars met schulden kan met die beperkte groei niet worden bereikt.



#### 1.4. Uitbouw en groei

In 2019 zag de Stichting het aantal aanvragen voor begeleiding van hulpvragers gestaag groeien. In totaal zijn er in 2019 274 nieuwe hulpvragers ingeschreven. De dagelijkse leiding zorgde voor de uitvoering en voldoende inkomsten om deze groei van de begeleiding mogelijk te maken.

Het landelijke bureau SchuldHulpMaatje heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan onze groei door middel van de verzorging van onze reguliere opleiding voor nieuwe SchuldHulpMaatjes en JobHulpMaatjes.

Er is in 2019 geconstateerd dat:

1. De organisatie alle potentie in zich heeft om uit te breiden en daardoor van grotere betekenis kan zijn voor de Hagenaars op de terreinen schulden en het begeleiden naar werk en een passende opleiding.
2. SchuldHulpMaatje Den Haag in staat is gebleken om van waarde te zijn voor de hulpvragers, de gemeentelijke instanties te ontzorgen en een hoogwaardig maatschappelijk rendement te leveren.
3. De span of control met een zeer kleine bezetting van het kantoor haar grens heeft bereikt.
4. De organisatie aanvullende professionalisering nodig heeft op het gebied van de interne en externe communicatie; de kwaliteitsbewaking; het doen van onderzoek om te leren en te sturen naar aanleiding van de handelingsaanpakken van de maatjes; voortgangsgesprekken over de dossiers door maatjes en goed geschoolde maatjescoördinatoren.
5. Het tempo van de groei van de maatjes achterblijft.
6. De organisatie als een goedkope voorziening wordt erkend en gewaardeerd, de rationale voor bekostiging van een professioneel geleid groot vrijwilligersbeleid wordt onvoldoende opgemaakt.
7. De bijdragen van de gemeentelijke subsidies en de fondsen aanwezig zijn en worden in dankbaarheid aanvaard, deze bijdrage zijn echter onvoldoende om de beoogde groei te halen waarmee de mogelijkheden om meer impact te gaan maken minder reeel zijn.
8. De participatie van het Haagse bedrijfsleven en de landelijke goede doelenorganisaties minimaal is en dient te worden versterkt op de onderdelen toelevering van nieuwe SchuldHulpMaatjes, ondersteuning bij de stafzaken en het verkrijgen van financiële middelen.
9. Geconstateerd wordt dat de organisatie een goed trackrecord heeft maar de brede impact die de vrijwilligers hebben op de hulpvragers blijft onderbelicht en ondergewaardeerd. Als hulpvragers door langdurige en intensieve ondersteuning vanwege de financiën ook resultaten bereiken zoals zelfwaardering, dat er weer voor het eerst in jaren vriendschap is en wel tussen hem/haar als hulpvrager en het SchuldHulpMaatje, zijn zeker zo belangrijk als de financiën die op orde zijn gekomen. De kracht en impact van de vrijwilligers op die Hagenaars met schulden en zonder uitzicht op werk, hulpvragers die we vaak ook aantreffen in deplorabele omstandigheden, wordt door onze organisatie niet voldoende gecommuniceerd naar de Gemeente en de fondsen en er is ook nog geen verbinding gemaakt naar het Haags bedrijfsleven en de landelijke goede doelenfondsen. Het accent op de aantallen hulpvragers en de succespercentages daarbij zegt niet voldoende over de waarde die we leveren en het belang daarvan voor het voorkomen van schulden.

Deze constatering hebben in 2019, mogelijk gemaakt door een fondsbijdrage, geleid tot het benoemen van een relatiebeheerder om de ambities van groei en meer impact te realiseren.

In 2019 is een aanvang gemaakt om de impact van onze organisatie beter te communiceren met de belanghebbenden. In samenwerking met organisatie Maex zal in kaart worden gebracht wat de maatschappelijke impact is en deze wordt dan voorgesteld voor financiële ondersteuning.

## 1.5. Resultaten

### Aantallen maatjes

Op 31 december 2019 waren 182 maatjes in totaal ingeschreven. Er is veel interesse om dit vrijwilligerswerk te doen. De gestage groei van het aantal maatjes stemt tot tevredenheid. De selectie, opleiding en begeleiding van de maatjes is op orde.

Aandachtspunten zijn:

Het vertrek van de maatjes. Van de maatjes wordt nabijheid verlangd en dat vraagt meer dan alleen het geven van ondersteuning op het terrein van de financiën. Uit de exitgesprekken blijkt dat maatjes de ernstige armoede die ze tegenkomen en ook de emotionele problematiek van de hulpvragers daarbij als schrijnend ervaren en soms na enige tijd als belastend. Naast de zaken zoals verhuizing, het volgen van een studie, het verrichten van mantelzorg of bijvoorbeeld het veranderen van werk, verklaart dit het vertrek van de maatjes.

Een ander aandachtspunt is de onderbezetting door vrijwillige maatjescoördinatoren. Hoewel in 2019 een groei heeft plaatsgevonden in het aantal vrijwillige maatjescoördinatoren is het aantal maatjescoördinatoren ontoereikend om proactief de contacten met alle maatjes te onderhouden. Voor de opleiding van februari 2020 zijn 12 aspirant maatjes ingeschreven.

Er zijn per december 2019, inclusief de 36 jongerenmaatjes, 146 maatjes actief voor de volwassenen, het reguliere traject.

Er zijn 19 JobHulpMaatjes opgeleid.

### Aantallen cliënten

In totaal zijn er 274 hulpvragers die in 2019 bij de organisatie begeleiding hebben gevraagd. Daarvan zijn 57 hulpvragers jonger dan 27 jaar en maken ze onderdeel uit van de kernactiviteit JONG. Het aantal hulpvragers 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. In 2019 was er voortdurend een beperkte wachtlijst. Voor spoedeisende vragen kon er altijd binnen enkele dagen ondersteuning worden geboden.

Naast genoemde 274 nieuwe aanmeldingen kregen in 2019 ook nog 288 hulpvragers begeleiding die zich in 2018 hadden aangemeld. Totaal zijn er in het verslagjaar 562 hulpvragers geregistreerd geweest.

### Succesvolle beëindiging van trajecten

In 2019 hebben 94 hulpvragers hun traject succesvol beëindigd. Bij deze cliënten is de eindstreep 'financiële vrijheid' bereikt, zijn de administratieve processen op orde, konden de schulden worden gereduceerd, waren de inkomsten voldoende voor de uitgaven en kan de hulpvrager zelfredzaam en met verantwoordelijkheidsbesef verder.

### Voortijdige beëindiging van trajecten

Hulpvragers die zich aanmelden en vervolgens onbereikbaar zijn, ook na vele pogingen van onze kant zijn talloos. Een ander deel van de hulpvragers beëindigt het traject na minder dan vier of vijf bijeenkomsten.

Een belangrijk deel van de hulpvragers meldt zich voor trajectbegeleiding door onze vrijwilligers, maar blijken nog niet voorbereid te zijn op de inspanningen en confrontaties met zichzelf die dat met zich mee zal gaan brengen. Het lijden aan, vaak al jarenlange, stress speelt daarin een rol. De maatjes zijn voorbereid op hulpvragers voor wie het saneren van de schulden of het op orde maken van de administratie en het nemen van zelfverantwoordelijkheid een te zware opgave is. De maatjes hebben als intentie een relatie te leggen, de zelfredzaamheid vanaf de eerste bijeenkomst een plaats te geven in de gesprekken en een balans te zoeken in de tijd voor het sociaal emotionele en het functionele om samen te zoeken naar oplossingen voor de administratie, de schulden en het leven dat volgt na het maken van echte keuzes.

Er zijn in 2019, 290 dossiers afgerond. Bij 155 dossiers is het traject niet begonnen. Dat betekent dat de hulpvrager wel met de stichting contact heeft gezocht, maar de hulpvrager heeft zich, ook na diverse contactmomenten vanuit onze kant, niet meer gemeld om een traject te starten. Er zijn 135 dossiers wel afgerond, waarvan 94 wel succesvol.

In 2019 zijn er goede inkomsten geweest vanuit fondsendonaties en de gemeentelijke subsidie. De benoemde relatiebeheerder zal toewerken naar andere inkomsten vanuit derde geldstromen zoals die van de landelijke fondsen en vanuit het Haags bedrijfsleven dat wordt verzocht diensten, medewerkers en mogelijk cofinanciering te leveren.

### **Werving van maatjes**

De werving van maatjes is verlopen via flyers en er waren enkele advertentiecampagnes met driehoeks borden die op straat stonden opgesteld. Veel maatjes worden aangedragen via mond op mondreclame.

## **1.6. Administratie van de opbrengsten en resultaatmeting**

### **HulpVragerSysteem**

Het HulpVragerSysteem is ontwikkeld door SchuldHulpMaatje Nederland voor de locaties SchuldHulpMaatje. Het bevat de gegevens van zowel de hulpvragers, de koppelingen met een maatje en de daarbij behorende acties in de vorm van een logboek. Alle maatjescoördinatoren kunnen de logboeken, bijgehouden door de maatjes, inlezen en met het maatje een op een sparren over de ontwikkelingen.

Het HulpVragerSysteem vormt de inhoudelijke ondersteuning bij het minimaal twee keer per maand communiceren over de voortgang bij de hulpvrager tussen het maatje en de maatjescoördinator.

De rapportages die het HulpVragerSysteem biedt zijn summier op het terrein van doorverwijzingen en de registratie vanwege de diverse manieren waarop een traject is afgesloten. Enkele maatjes maken eens in de drie maanden een rapportage voor de maatjescoördinatoren over het gebruik, of het ontbreken van het gebruik, van het hulpvragerssysteem door de maatjes. Daarna volgt een aansporing om de organisatie op de hoogte te houden van de vorderingen van de hulpvragers.

### **Afrondingen**

Een kwalificatie 'afgerond traject' betekent dat het traject is afgerond. Een afronding kan tot stand komen vanwege de successen die geboekt zijn en er geen verdere begeleiding meer nodig is. Afrondingen zijn er ook omdat er geen contact gemaakt kan worden met de hulpvrager, of de hulpvrager te kennen heeft gegeven rust te willen.

### **Overdracht**

In dit verband is het van belang te onderkennen dat er bij de meeste hulpvragers sprake is van multiproblematiek. Soms zijn die multiproblemen groter en van meer invloed op het leven van de hulpvrager dan de schuldenproblematiek. Overdracht naar professionele hulpverlenerstrajecten wordt altijd overwogen en maakt onderdeel uit van de gesprekken. Niet zelden heeft de hulpvrager een eerder teleurstellende ervaring achter de rug. Een aantal organisaties hebben als gevolg van capaciteitsproblemen geen opnamemogelijkheden. In het overleg met Haagse organisaties die werken aan de financiële problematiek met vrijwilligers zal onze organisatie aandacht willen vragen voor de kwaliteit en de capaciteitsproblemen van de professionele organisaties.

### Succesvol afronden

Succesvol afronden betekent dat de hulpvrager een goede stap heeft gemaakt op de "ladder van administratieve en financiële zelfredzaamheid". SchuldHulpMaatje hanteert de volgende categorieën:

- de geldzaken van de hulpvrager zijn op orde;
- de schuldenproblematiek van de hulpvrager is minimaal hanteerbaar;
- de administratie van de hulpvrager is op orde;
- de hulpvrager neemt zijn of haar verantwoordelijkheid;
- 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 aannemelijke duurzame verandering.

N.B. In de praktijk 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 al veel bereikt is, b.v. door de begeleiding van een maatje zijn er afspraken met schuldeisers gemaakt.

De cijfermatige opbrengsten treft u aan in de hoofdstukken 6.1 en 6.2 van dit verslag.

### 1.7. Financiën

De fondsenwerving en het ontvangen van subsidies hebben in 2019 de bekostiging mogelijk gemaakt van de leiding de organisatie, de huisvesting en de opleidingen Regulier en opleidingen JONG, de aanstelling van medewerkers met een Stip baan en de benoeming van de relatiebeheerder voor het verkrijgen van inkomsten via derde geldstromen.

De Haagse Fondsen, evenals ambtenaren van de gemeente Den Haag (Dienst Sociale zaken en Werkgelegenheid en van de Dienst Onderwijs, cultuur en welzijn) en de vereniging SchuldHulpMaatje Nederland hebben daarbij een belangrijke inhoudelijke constructieve en/of financiële bijdrage geleverd.

De financiering van de Stichting is mede mogelijk gemaakt dankzij een gemeentelijke subsidie. Ook hebben de volgende fondsen donaties geleverd:

Fonds 1818, Schiefbaan Hovius, Stichting Boschuisen, Parochiële Charitas Instelling Den Haag, een Haags Katholieke charitatieve Instelling, Projecten in Nederland van de Konferentie Nederlandse Religieuzen, het Oranjefonds, Stichting Schiefbaan Hovius, Debman foundation, het Haags Groene Kruis, Sint Nicolaas Gasthuis, Kinderzorg Rotterdam, Levi Lassen.

De inkomsten van Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag komt gaandeweg het kalenderjaar op gang. Dat komt doordat de meeste instanties een aanvraag voor subsidie of donatie jaarlijks beoordelen, en deze bij toekenning pas gedurende het kalenderjaar beschikbaar stellen.

De begroting van de Stichting moet dan ook regelmatig worden bijgesteld aan de gedurende het kalenderjaar toegekende en ontvangen subsidies en donaties. Gedane en voorgenomen uitgaven worden op basis van de toegekende bedragen, per kwartaal beoordeeld en geëvalueerd.

### 1.8. Personeel

James van Velzen was in 2019 directeur van de Stichting.

Jasper van der Wulp geeft medeleiding aan het project SchuldHulpMaatje Jong en heeft de samenwerking opgebouwd met jongeren consulenten dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid opgebouwd.

Jasper is betrokken bij de samenwerking met de afdeling Klantencontacten en Incasso van woningcorporatie Staedion.

Irene Heggelman heeft vele activiteiten verricht als maatjescoördinator en ze geeft leiding aan het project SchuldHulpMaatje Jong.

Marc Nelissen en Kanhai Paltoe hebben vele administratieve, ondersteunende en uitvoerende werkzaamheden verricht tot en met juni 2019.

Een medewerker heeft, gebaseerd op een in 2018 geïntroduceerd professionele bedrijfssoftware, een kwaliteitsverbetering van de bedrijfsvoering en met name de financiële administratie gerealiseerd.

Elmar Hommes is per 1 november in dienst gekomen als assistent-projectleider en relatiebeheerder.

## **1.9. Vrijwilligers**

### **Opleidingen**

In het verslagjaar 2019 zijn 45 SchuldHulpMaatjes opgeleid; de opleiding wordt verzorgd door het landelijke bureau SchuldHulpMaatje Nederland. Het werven, selecteren en het opleiden van de maatjes heeft hoge prioriteit gehad.

In het verslagjaar 2019 zijn 19 JobHulpMaatjes opgeleid, deze opleiding wordt verzorgd door het landelijke bureau van JobHulpMaatje Nederland.

### **Deskundigheidsbevordering**

De toerusting van de vrijwilligers maakt onderdeel uit van het vrijwilligersbeleid en gebeurt door middel van maatjesavonden, thema-avonden en individuele voortgangsgesprekken met maatjes. SchuldHulpMaatje Den Haag is gecertificeerd met het keurmerk "Goed geregeld". Het voldoet daarmee aan de kwaliteitscriteria voor goed vrijwilligersbeleid van de vereniging Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk (NOV).

Als onderdeel van ons kwaliteitsbeleid is er onder vrijwilligers onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de maatjes. Dit onderzoek heeft vooral bevestigd dat de organisatie goed draait en gewaardeerd wordt. Aanbevelingen worden opgevolgd om de organisatie een hechtere om te gemeenschap te maken. De aanbeveling om met startende maatjes terugkomavonden te organiseren is inmiddels gestart.

### **Maatjesavonden**

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

De maatjesavonden starten met een korte reflectieve beschouwing over hetgeen we 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 maatjescoördinatoren; kleine thema-besprekingen, uitwisselingen tussen de maatjes en uitreiking van de certificering. Er zijn 7 maatjesavonden gehouden.

Voor alle maatjes zijn er maatjesbijeenkomsten georganiseerd waar in twee uur een of meer onderwerpen uitgebreid werden behandeld.

Een maatjesbijeenkomst stond geheel in het teken van Intervisie.

Thema's van de maatjesavonden waren:

- Het stellen van rake vragen aan de hulpvragers
- De belastingdienst, introductie op het Stella team
- Het WSNP-traject en excursie
- Wat doe je bij voorkeur wel en wat niet in de eerste vier maanden bij een hulpvrager
- Het concept JobHulpMaatje
- Hulpvragers motiveren door succesreflectie
- Hulpvragers begeleiden vanuit onderzoekend en verdiepend leren
- Hulpvragers begeleiden vanuit het nemen van regie op het leven
- Nudging
- Oplossingsgerichte gespreksvoering
- Introductie op (intranet) basecamp
- Hulpvragers begeleiding van reactief denken naar proactief denken
- Begeleiden naar zelfredzaamheid
- Verbeteren van reflectief vermogen van de hulpvrager
- Rapportage naar aanleiding van het onderzoek naar de tevredenheid van de SchuldHulpMaatjes.

### Cursussen voor de maatjes

Er is een cursus Motiverende gespreksvoering georganiseerd onder leiding van Brigit Verbeek. Ook is de cursus Coaching voor beginners georganiseerd onder leiding van Toos Sax van der Weiden. Wegens gebrek aan deelnemers is deze niet doorgegaan.

Er is een cursus Luisteren georganiseerd onder leiding van H. van der Pol.

### Gesprekken met de maatjescoördinatoren.

Maatjescoördinatoren dragen de verantwoordelijkheid om de maatjes in hun uitvoerend werk te ondersteunen. Er zijn met de maatjescoördinatoren en de directeur 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 dat zij de realisatie van de missie en visie van het vrijwilligerswerk hoog opvatten. Tevens blijkt dat, voor de goede uitvoering van het werk, de maatjes de steun van maatjescoördinatoren goed kunnen gebruiken. De maatjescoördinatoren constateren dat een groot deel van de maatjes moeite hebben met het bijhouden van het HVS, maar wel graag in de praktijk willen werken. De maatjescoördinatoren hebben tijd besteed aan het proactief maken van de maatjes om naast de ontwikkeling van de hulpvragers ook te spreken over de ervaringen van de maatjes zelf en de redenen waarom ze dit vrijwilligerswerk zijn gaan doen. Aan de orde kwam tevens de ontvankelijkheid, ook voor zelfs de kleinste signalen, van de maatjes.

Op de agenda 2018/2019 stonden de volgende onderwerpen centraal:

- Inwerken van nieuwe maatjes
- Inzet van de maatjes coördinatoren tijdens de eerste vier maanden van een nieuw maatje
- De terugkomavond, 9 weken na de opleiding
- Monitoring van de dossiers
- Voorkoming uitval van hulpvragers en maatjes
- Cursussen
- Luisterend horen
- Hoe bereik je proactieve maatjes
- De laatste contactmomenten
- Werving nieuwe maatjes coördinatoren
- Basecamp
- Gespreksvoering met maatjes (niveau dossier, niveau dilemma's van de maatjes, niveau motivatie/reden van het vrijwilligerswerk)
- Ondersteuning maatjes bevordering op het gebied van de zelfredzaamheid van de hulpvragers.
- Moraliteit van de hulpvragers
- Voorkom schulden projectaanpak
- Dilemma's van maatjes coördinatoren
- Aanpak kwaliteitsmanagement, onderzoek onder de maatjes voorkoming
- Het leergesprek en 'rake vragen'

### **1.10. Huisvesting**

De kantoornruimte in het kantoor van de Maatschappelijke Alliantie/NIBC aan de Burgemeester Karnebeeklaan 10 in Den Haag. In de inpandige spiegelzaal van de Maatschappelijke Alliantie wordt de opleiding gegeven en de grotere vergaderingen gehouden.

Voor de maatjesavonden wordt gebruik gemaakt van de vergaderaccommodatie Vincentius Hof van de Vincentiusvereniging 's-Gravenhage.

### **1.11. Relaties**

SchuldHulpMaatje Den Haag participeert in het overleg van Haagse organisaties die met vrijwilligers werken aan de schuldenproblematiek.

In 2019 is onder leiding van de gemeente Geldzaken 070 opgericht. Organisaties die met vrijwilligers werken aan de financiën en schulden van Hagenaars hebben aan deze ontwikkeling beleidsmatig bijgedragen.

Op verzoek van stichting Perspectief is er een samenwerking tot stand gekomen om onze vrijwilligers in te zetten bij de deelnemers aan de opvang voor Huiselijk geweld. Tijdens de opvang en ook in het kader van nazorg zullen maatjes betrokken raken om de deelnemers aan de opvang te ondersteunen op het terrein van financiën en het voorkomen van schulden. In 2020 zal er aandacht zijn voor de begeleiding bij de financiën van tienermoeders die zijn aangesloten bij deze stichting.

### **1.12. Open inloopsprekuren**

De drie open inloopsprekuren in de Xtra servicepunten in de wijken: Bouwlust, de Schilderswijk en het Laakkwartier hebben in 2019 minder aanloop gehad dan in eerdere jaren. De reductie van de bezoekersaantallen van de welzijnsinstellingen speelt parten en is reden voor minder doorverwijzing naar het open inloopsprekuren

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

In april en mei is de bezetting van onze vrijwilligers sterk verminderd met alle verlies aan slagkracht als gevolg. In augustus is de sterkte van de bezetting op orde gekomen en later zelfs nog uitgebreid.

Met de komst van de gemeentelijke Helpdesk Geldzaken is er in 2019 minder belangstelling voor de open inloopsprekuren gekomen. Anderzijds wordt door de professionals van de welzijnsinstellingen geconstateerd dat veel hulpvragers de trajectbegeleiding door de SchuldHulpMaatjes zeker nodig hebben om de financiën duurzaam op orde te krijgen. Samenwerking en afstemming met de Helpdeskgeldzaken daarover verdient meer aandacht.

## 2. Status

### 2.1. Status alle trajecten van 2019

Status	Aantal	Toelichting
Nieuw aangemelde hulpvragers	274	
Telefonische intakes die nog uitgevoerd moeten worden	Nvt	Hulpvragers zijn moeilijk bereikbaar ofwel aangemeld vlak vóór 2020.
Wachlijst	Nvt	De wachlijst ontstaat als gevolg van een te grote vraag en gebrek aan beschikbare maatjes.
Koppeling nog niet gestart	12	Sprake van startend traject, telefonische intake afgerond en het maatje is gekoppeld maar de uitvoering wordt vertraagd als gevolg van b.v. onbereikbaarheid van de hulpvrager.
Lopende trajecten	272	In totaal krijgen 272 cliënten 2 tot 4 uur begeleiding per week.
Afgeronde dossiers 2019	290	Alle afgeronde dossiers in 2019
Dossiers die geen traject zijn geworden, wegens geen of verbroken contact	155	Hulpvragers die na meerdere pogingen het contact met ons verbreken. Een deel van de hulpvragers blijkt na de eerste aanmelding onbereikbaar.
Voortijdig afgebroken trajecten	41	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 vaak behaald. In totaal bereikt 30% van de hulpvragers wel allerlei deelsuccessen.
Succesvol afgeronde trajecten	94	Van de begonnen trajecten haalt 70% een geheel succesvol beëindigd traject met als opbrengst zelfmanagement, administratie op orde, rust en stabiliteit en afstemming tussen de in- en uitgaven, het nemen van eigen verantwoordelijkheid.
Hulpvragers uit 2018 die zijn doorgestroomd naar 2019	288	
Hulpvragers geregistreerd/aangemeld	562	



## 2.2. Status trajecten regulier (volwassenen) van 2019

Status	Aantal	Toelichting
Nieuw aangemelde reguliere hulpvragers	201	
Telefonische intakes die nog uitgevoerd moeten worden	Nvt	Hulpvragers zijn moeilijk bereikbaar ofwel aangemeld vlak vóór 2020.
WachtlIJst	Nvt	De wachtlIJst ontstaat als gevolg van een te grote vraag en gebrek aan beschikbare maatjes.
Koppeling nog niet gestart	12	Sprake van startend traject, telefonische intake afgerond en het maatje is gekoppeld maar de uitvoering wordt vertraagd als gevolg van b.v. onbereikbaarheid van de hulpvrager.
Lopende trajecten	197	In totaal krijgen 197 cliënten 2 tot 4 uur begeleiding per week.
Afgeronde dossiers 2019	237	Alle afgeronde dossiers in 2019
Dossiers die geen traject zijn geworden, wegens geen of verbroken contact	115	Hulpvragers die na meerdere pogingen het contact met ons verbreken.
Voortijdig afgebroken trajecten	39	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 vaak behaald. In totaal bereikt 32 % van de hulpvragers wel allerlei deelsuccessen.
Succesvol afgeronde trajecten	83	Van de begonnen trajecten haalt 68% een geheel succesvol traject met als opbrengst zelf-management, administratie op orde, rust en stabiliteit en afstemming tussen de in- en uitgaven, het nemen van eigen verantwoordelijkheid.
Hulpvragers uit 2018 die zijn doorgestroomd naar 2019	233	
Hulpvragers geregistreerd/aangemeld	434	

### 2.3. Status trajecten jongeren van 2019

Status	Aantal	Toelichting
Nieuw aangemelde jongeren	57	
Telefonische intakes die nog uitgevoerd moeten worden	Nvt	Hulpvragers zijn moeilijk bereikbaar ofwel aangemeld vlak vóór 2019. Er is minimaal 1 actie uitgevoerd om de hulpvrager te spreken te krijgen.
Wachlijst	Nvt	De wachlijst kan ontstaan als gevolg van te grote belangstelling en gebrek aan beschikbare maatjes.
Koppeling nog niet gestart	Nvt	Sprake van startend traject, telefonische intake afgerond en het maatje is gekoppeld maar de uitvoering houdt aan als gevolg van bijv. onbereikbaarheid van de hulpvrager.
Lopende trajecten	60	In totaal krijgen 60 cliënten 2 tot 4 uur begeleiding per week.
Afgeronde dossiers 2019	52	Alle afgeronde dossiers in 2019
Dossiers die geen traject zijn geworden, wegens geen of verbroken contact	40	Hulpvragers die na meerdere pogingen het contact met ons verbreken.
Voortijdig afgebroken trajecten	2	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 vaak behaald. In totaal bereikt 17% van de hulpvragers wel allerlei deelsuccessen.
Succesvol afgeronde trajecten	10	Van de begonnen trajecten haalt 83% een geheel succesvol beëindigd traject met als opbrengst zelfmanagement, administratie op orde, rust en stabiliteit en afstemming tussen de in- en uitgaven, het nemen van eigen verantwoordelijkheid.
Jongere hulpvragers uit 2018 die zijn doorgestroomd naar 2019	55	
Jongere hulpvragers geregistreerd/aangemeld		

#### 2.4. Status Staedion trajecten van 2019

Status	Aantal	Toelichting
Nieuw aangemelde reguliere hulpvragers	16	
Telefonische intakes die nog uitgevoerd moeten worden	Nvt	Hulpvragers zijn moeilijk bereikbaar ofwel aangemeld vlak vóór 2020. Er is minimaal .. actie uitgevoerd om de hulpvrager te spreken te krijgen.
Wachlijst	Nvt	De wachlijst ontstaat als gevolg van een te grote vraag en gebrek aan beschikbare maatjes.
Koppeling nog niet gestart	0	Sprake van startend traject, telefonische intake afgerond en het maatje is gekoppeld maar de uitvoering wordt vertraagd als gevolg van b.v. onbereikbaarheid van de hulpvrager.
Lopende trajecten	15	In totaal krijgen ...cliënten 2 tot 4 uur begeleiding per week.
Afgeronde dossiers 2019	1	Alle afgeronde dossiers in 2019
Dossiers die geen traject zijn geworden, wegens geen of verbroken contact	0	Hulpvragers die na meerdere pogingen het contact met ons verbreken.
Voortijdig afgebroken trajecten	0	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 vaak behaald.  Een deel van de hulpvragers blijkt na de eerste en schriftelijke aanmelding onbereikbaar.
Succesvol afgeronde trajecten	1	Van de begonnen trajecten haal 100% een geheel succesvol beëindigd traject met als opbrengst zelfmanagement, administratie op orde, rust en stabiliteit en afstemming tussen de in- en uitgaven, het nemen van eigen verantwoordelijkheid.
Hulpvragers uit 2018 die zijn doorgestroomd naar 2019	0	
Hulpvragers geregistreerd/aangemeld	15	

### 3. Toekomstige ontwikkelingen

In 2020 zal er aandacht worden besteed aan:

- Het werven, selecteren en begeleiden van hulpvragers die te maken hebben gehad met huiselijk geweld.  
Er zal een communicatieplan worden gemaakt om SchuldHulpMaatjes daarvoor te interesseren. Ook zal er in samenwerking met stichting Perspectief een aanpak worden gemaakt om de maatjes voor te bereiden op het werken met vrouwen en mannen in deze opvang.
- JobHulpMaatje zal meer een onderdeel gaan vormen van de begeleiding van onze hulpvragers om hen beter voor te bereiden op het vinden van werk en een passende opleiding.
- In 2020 zullen de maatjescoördinatoren zich verder verdiepen in het voorkomen van uitval van de hulpvragers.
- Er zal een aanvullende aanpak worden ontwikkeld om de maatjes voor te bereiden op Hagenaars die willen voorkomen dat er problematische schulden ontstaan. Vroege signalering onder de Hagenaars met risico op schulden verlangt een goed communicatieplan om te zorgen dat de Hagenaars die behoefte hebben aan screening van ons aanbod op de hoogte zijn.
- De inloospreekuren leveren een nuttige bijdrage aan hulpvragers die laagdrempelig aangegeven worden vanuit de servicepunten Welzijn. Afstemming met de medewerkers over hulpvragers zal ook in 2020 aandacht vragen. Terugkoppeling met de medewerkers in de servicepunten in pandige Gemeentelijke Helpdesk Geldzaken wordt opgepakt.
- Vanuit de driejarige aanpak kwaliteitsmanagement zal in 2020 onderzoek uitgevoerd worden onder 100 hulpvragers.
- Het relatiebeheer zal er toe kunnen gaan leiden dat het Haags bedrijfsleven en de landelijke fondsen met onze stichting partnership willen aangaan. Opschaling van de organisatie wordt daardoor mogelijk.

#### 4. Voorlopige jaarrekening 2019

Korte toelichting op de concept financiële cijfers

Jaarrekening 2019

De jaarrekening 2019 sluit met een tekort. Het bestuur ziet dit als een toelaatbaar tekort dat in 2020 zal moeten worden gecompenseerd door extra te genereren inkomsten en bezuinigingen op de uitgaven.

Bestemmingsfondsen

De stichting heeft geen beschikking over een vrij besteedbaar vermogen.

De bestemmingsfondsen 2019 zijn grotendeels gekoppeld aan de verplichtingen uit 2019.

Vanuit 2019 resteert het bestemmingsfonds woningcorporatie Staedion ter grootte van

€ 4.584,00.

Het bestemmingsfonds Relatiebeheer ad 60.000,- euro zal in 2020 worden uitgeput.

#### 4.1. BALANS PER 31 DECEMBER 2019

(vóór resultaatverdeling)

Cijfers in euro

		<u>31 december 2019</u>	<u>31 december 2018</u>
<b>ACTIVA</b>			
<b>Vlottende activa</b>			
<b>Vorderingen</b>	1	12.000	32.708
<b>Liquide middelen</b>	2	71.692	101.340
		<u>83.692</u>	<u>134.048</u>
<b>PASSIVA</b>			
<b>Stichtingsvermogen</b>			
Bestemmingsfondsen	4	64.584	101.513
Overige reserve	5	<u>-21.623</u>	<u>46</u>
		42.961	101.559
<b>Kortlopende schulden</b>	6	40.731	32.489
		<u>83.692</u>	<u>134.048</u>

## 4.2. STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2019

Cijfers in euro

		<u>2019</u>		<u>2018</u>
<b>Baten</b>	7			
Bijdragen/Subsidies van overheden		127.346	-	139.439
Giften en baten uit fondsenwerving		<u>153.893</u>		<u>236.434</u>
			=	
		.....281.239		.....375.873
			-	
<b>Lasten</b>				
Personeelskosten		28.207	-	12.649
Projectkosten	8	269.178	-	247.627
Bedrijfsvoering	9	<u>42.092</u>		<u>24.306</u>
			=	
<b>Som der bedrijfslasten</b>		.....339.477	-	284.582
<b>Bedrijfsresultaat</b>		-58.238	-	91.291
Rentelasten en soortgelijke kosten	10	<u>-360</u>	-	<u>-480</u>
			=	
<b>Netto resultaat</b>		<u>-58.598</u>	-	<u>90.811</u>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>				
Bestemmingsfonds Maatjesproject Jong		-6.917		1.811
Bestemmingsfonds Maatjesproject Regulier		-81.077		81.077
Bestemmingsfonds Samenwerking Staedion		-8.935		13.519
Bestemmingsfonds CRM		-		-3.899
Bestemmingsfonds ex-gedetineerden		-		-5.252
Bestemmingsfonds Relatiebeheerder		60.000		-
Overige reserve		<u>-21.669</u>		<u>3.555</u>
		<u>-58.598</u>		<u>90.811</u>