



# Jaarplan 2022

## Inhoudsopgave

1. Verstevinging van de organisatie & gezonde groei .....	5
1.1. Het optimaliseren van onze dienstverlening .....	5
1.2. Investeren in vrijwilligers – krachtige SchuldHulpMaatjes .....	7
1.3. Bezetting van de organisatie.....	8
2. SchuldHulpMaatje Jong: verbetering van de begeleiding van jongeren met schulden .....	9
2.1. Jongeren bereiken met een preventieve aanpak.....	9
2.2. Verbetering van onze begeleiding voor jongeren door het beter begrijpen van de doelgroep .....	10
3. Verbeterde aansluiting bij de hulpvrager en zijn/haar kwetsbaarheden .....	11
3.1. Begeleiding van hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid .....	11
3.2. Begeleiding van hulpvragers met laaggeletterdheid .....	12
4. Hulpvragers optimaal begeleiden in de wijken – de pilot Wijkgericht Werken ...	13
4.1. Voorbereiding van de Pilot wijkgericht werken .....	13
4.2. Het idee in hoofdlijnen: .....	13
4.3. Doelstellingen in 2022 .....	14
5. Verbeterde monitoring en werken op basis van maatschappelijke impact .....	15
5.1. Afsluitende vragenlijsten bij ieder hulpvragertraject .....	15
5.2. Kwalitatieve steekproef over afgeronde hulpvragertrajecten.....	15
5.3. Monitoring van lopende hulpvragertrajecten .....	16
Bijlage I: Definities .....	17
Bijlage 2: Begroting.....	18

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan 2022 van Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag.

Het mooie werk van onze vrijwilligers, de SchuldHulpMaatjes is hard nodig in Den Haag. Het komende jaar zullen we ons weer inzetten voor veel Hagenaars met schulden. Mensen die door de stress, schaamte, verdriet of andere moeilijke persoonlijke omstandigheden het hoofd maar amper boven water kunnen houden en door de bomen het bos niet meer zien. We zullen onze maatjes goed blijven toerusten om dit mooie werk te kunnen blijven doen voor deze mensen.

Het zijn namelijk juist onze vrijwilligers die het verschil maken. We hebben inmiddels 184 betrokken vrijwilligers, SchuldHulpMaatjes, die gemiddeld een dagdeel per week zich inzetten voor de begeleiding van iemand met schulden en 15 vrijwillige maatjescoördinatoren die de SchuldHulpMaatjes ondersteunen in het werk. Dit zijn mensen, jong en oud, die om verschillende redenen zich hebben aangemeld maar vooral omdat ze graag iets voor een ander willen doen. Dit beschouw ik altijd als een groot goed en ik wil dan graag ook mijn dankbaarheid voor deze mensen uiten in dit voorwoord.

SchuldHulpMaatje Den Haag bestaat voor het grootste gedeelte uit vrijwilligers met daarnaast een kleine kern aan betaalde coördinatie. Voor de opleiding van onze vrijwilligers, de huur van ons kantoor en het salaris van de betaalde krachten hebben we financiële steun nodig. Al sinds onze oprichting wordt ons werk mogelijk gemaakt door geld vanuit subsidies en fondsen die ons steunen. Voor het komende jaar hebben we extra subsidie mogen ontvangen van de Gemeente Den Haag voor de uitbreiding met meer betaalde krachten. We zijn erg dankbaar voor alle steun van de fondsen in Den Haag en de gemeente Den Haag voor het steunen van onze organisatie.

In het afgelopen jaar hebben we een nieuwe koers ingezet. Deze nieuwe koers zullen we voortzetten in 2022 en uit zich in de volgende strategische thema's:

1. Versteving van de organisatie zodat we op een gezonde wijze kunnen blijven groeien
2. Verbeterde aansluiting bij de hulpvrager en zijn/haar kwetsbaarheden
3. Hulpvragers optimaal begeleiden in de wijken
4. Verbeterde monitoring en werken op basis van maatschappelijke impact
5. Verbetering van de begeleiding van jongeren met schulden

In dit jaarplan leest u meer over de invulling van deze strategische thema's voor 2022.

Elmar Hommes  
Directeur Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag

## 1. Versteving van de organisatie & gezonde groei

SchuldHulpMaatje Den Haag zet zich, sinds de oprichting in 2014, in voor de begeleiding van mensen met schulden. Dat doen we met de inzet van vrijwilligers, SchuldHulpMaatjes, die gemiddeld een dagdeel per week iemand met schulden begeleiden.

### Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland

SchuldHulpMaatje Den Haag is lid van de vereniging SchuldHulpMaatje Nederland (<https://schuldhulpmaatje.nl/>). SchuldHulpMaatje Nederland ontwikkelt en organiseert de opleiding tot SchuldHulpMaatje en tot SchuldHulpMaatje Jong voor de vrijwilligers binnen onze stichting. Daarnaast wordt ook ons administratiesysteem; het hulpvragerssysteem (HVS) beheerd door SchuldHulpMaatje Nederland.

### De Alliantie Financiële Ondersteuning

SchuldHulpMaatje Den Haag is actief binnen de gemeente Den Haag en werkt veel samen met andere maatschappelijke organisaties in de stad. Zo zijn we aangesloten bij de Alliantie Financiële Ondersteuning (= AFO). De AFO is een netwerk bestaande uit organisaties die met behulp van vrijwilligers zich inzetten voor armoedebestrijding in Den Haag. Als netwerk komen we een aantal keren per jaar bij elkaar om kennis uit te wisselen en organisatie overstijgende thema's te bespreken.

We zijn door de jaren heen behoorlijk gegroeid in het aantal SchuldHulpMaatjes en het aantal hulpvragers. Inmiddels hebben we namelijk 184 SchuldHulpMaatjes die 228 hulpvragers begeleiden. We zijn daarmee de pioniersfase ontgroeid en de tijd is aangekomen om de organisatie te verstevingen. Dat wil zeggen dat we ons beter willen organiseren om de groei aan SchuldHulpMaatjes en hulpvragers op te kunnen vangen. In dit hoofdstuk lees je wat we in 2022 gaan ondernemen op het gebied van:

1. Het optimaliseren van onze dienstverlening
2. Investeren in vrijwilligers – krachtige SchuldHulpMaatjes

### 1.1. Het optimaliseren van onze dienstverlening

---

*Een voorbeeld uit de praktijk:*

*Blijkbaar moest ik echt tot een dieptepunt zinken. Ik had alles voor elkaar, huisje boompje beestje. Hoe het precies zo is gekomen kan ik moeilijk uitleggen. Ik raakte in een hele zware depressie en wilde mijn bed niet meer uitkomen. En binnen een paar jaar raakte ik mijn baan kwijt en ging mijn huwelijk stuk.*

---

Onze reguliere begeleiding omvat alle SchuldHulpMaatjes die zich inzetten voor volwassene hulpvragers. Zij helpen mensen met schulden bij het: in balans krijgen van de uitgaven en inkomsten, het aanleren van financieel gezond gedrag en het op orde krijgen van de administratie.

Voor het reguliere project verwachten we het volgende te bereiken in 2022:

<i>Streefgetallen reguliere hulpvragertrajecten</i>	
Lopende trajecten uit voorgaande jaren	192 hulpvragers
Verwachte nieuwe trajecten in 2022	108 hulpvragers
Totaal aantal trajecten 2022	300 hulpvragers
Verwacht aantal trajecten afgerond	150 hulpvragers
Waarvan succesvol afgerond	85 hulpvragers

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

### Samenwerking met stichting Perspektief

We krijgen nieuwe hulpvragers vaak van maatschappelijke organisaties. Zo zullen we ook onze samenwerking met stichting Perspektief voortzetten in 2022. 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. We hebben inmiddels een team van 8 SchuldHulpMaatjes en een vrijwillige maatjescoördinator die hulpvragers ondersteunen die cliënt zijn bij Stichting Perspektief.

### Verbetering van de intakegesprekken

Als een hulpvrager zich bij stichting SchuldHulpMaatje Den Haag meldt voor hulp, neemt een vrijwilliger eerst een intakegesprek af met de hulpvrager. Dit intakegesprek is een belangrijk gesprek om het vertrouwen te winnen van de hulpvrager en de hulpvrager de gelegenheid te geven zijn verhaal te laten doen.

---

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

*Beste maatje, ik heb je hulp eigenlijk niet meer nodig. Ik ben een maand geleden gebeld door uw collega voor een intakegesprek. Zij heeft samen met mij alle inkomsten en uitgaven op een rij gezet. Tijdens ons gesprek kwam ik erachter dat ik te veel geld uitgeef aan kleding en roken. Daar heb ik nu flink op bezuinigd. Daarnaast mag ik ook meer uren werken bij mijn baas. Mocht ik later je hulp nog nodig hebben, dan hoor je het van me. Oh, en wil je die mevrouw nog voor me bedanken!*

---

Daarnaast is het intakegesprek ook een geschikt moment om te bepalen of de hulpvraag het beste past bij een SchuldHulpMaatje of dat we de hulpvrager zullen ondersteunen in een warme overdracht. Denk bijvoorbeeld aan hulpvragers met ernstige psychische problematiek die beter geholpen zouden zijn door een GGZ organisatie.

Omdat we toch zien dat de intakegesprekken zo waardevol zijn voor het contact met de hulpvrager en het vaststellen van het juiste hulpaanbod, willen we in 2022 meer investeren in het verbeteren van onze intakegesprekken.

Doelstellingen voor verbetering van de intake:

1. Het team aan vrijwilligers voor de intake versterken tot tenminste 8 vrijwilligers.
2. Een training gespreksvaardigheid ontwikkelen speciaal voor vrijwilligers die intakegesprekken voeren.
3. Monitoren hoeveel tijd er gemiddeld zit tussen de aanmelding van de hulpvrager en het intakegesprek en hoeveel tijd er zit tussen het eerste intakegesprek en de koppeling met een SchuldHulpMaatje

## **1.2. Investeren in vrijwilligers – krachtige SchuldHulpMaatjes**

Jaarlijks sluiten tientallen nieuwe vrijwilligers zich aan bij onze stichting. Zij volgen de opleiding tot SchuldHulpMaatje en worden gekoppeld aan een hulpvrager. Onze vrijwilligers hebben diverse achtergronden maar verenigen zich in hun ideaal om iets voor een ander te kunnen betekenen. We beseffen ons dat het juist onze vrijwilligers zijn die het verschil maken. En we beseffen ons ook dat er veel van hen gevraagd wordt. Het begeleiden van iemand met schulden kan namelijk zwaar zijn. De schulden gaan namelijk gepaard met verdriet, teleurstellingen en stress.

### **Communicatie met de vrijwilligers**

De SchuldHulpMaatjes lopen tegen allerlei vraagstukken aan in de begeleiding van een hulpvrager. Deze vragen kunnen financieel of juridisch van aard zijn, zoals bijvoorbeeld over de gemeentelijke schuldhelpverlening of over wetgeving rondom de bijstandsuitkering. Voor de onderlinge kennisuitwisseling hebben we sinds 2020 een forum opgericht voor alle SchuldHulpMaatjes. Binnen het forum kunnen vrijwilligers elkaar vragen stellen over zaken waar ze tegenaan lopen in de begeleiding van een hulpvrager. Daarnaast kondigen we op het forum ook belangrijke evenementen aan binnen de stichting.

In 2022 gaan we ook door met onze nieuwsbrief. In 2022 zullen we tien edities opleveren van de nieuwsbrief. De nieuwsbrief is gemaakt voor en door SchuldHulpMaatjes. In de nieuwsbrief staat een expertblog van iemand die beroepshalve expertise heeft over schuldhelpverlening. Een vaste rubriek is de selfierubriek waarin we een interview uitwerken met een SchuldHulpMaatje en diens motivatie voor het werk. Daarnaast gebruiken we de nieuwsbrief ook voor de aankondiging van trainingen en gastlezingen die gepland staan voor de komende maand.

### **Begeleiding door maatjescoördinatoren**

In 2022 willen we doorgaan met het werven van meer maatjescoördinatoren. Maatjescoördinatoren zijn vrijwilligers met ervaring met coaching en het begeleiden van mensen met schulden. De maatjescoördinator heeft als taak om een kleine groep SchuldHulpMaatjes te begeleiden en te ondersteunen. Zij gaan mee met het eerste gesprek met de hulpvrager en blijven contact houden met het SchuldHulpMaatje gedurende het traject.

### *Doelstellingen voor de begeleiding van SchuldHulpMaatjes*

1. We groeien naar 20 maatjescoördinatoren die ieder ten hoogste 10 maatjes begeleiden. Door de span of control beperkt te houden, heeft de maatjescoördinator voldoende tijd en ruimte om aandacht te geven aan de SchuldHulpMaatjes.
2. De maatjescoördinatoren voeren, naast de reguliere begeleiding van het maatje, een formeel begeleidingsgesprek met hun SchuldHulpMaatjes. In het gesprek komt ieder geval aan bod of het vrijwilligerswerk bevalt en of de vrijwilliger iets nodig heeft van de stichting.

### Opleiding & ontwikkeling

Alle vrijwilligers binnen SchuldHulpMaatje Den Haag hebben de opleiding tot SchuldHulpMaatje gevolgd. Deze opleiding bestaat uit drie dagen waarin vrijwilligers worden opgeleid in 1) hun eigen rol-neming als vrijwilliger en coachingsvaardigheden, 2) wet & regelgeving met betrekking tot schulden en 3) het werk in de praktijk. In 2022 verwachten we viermaal de opleiding SchuldHulpMaatje aan te bieden aan, in totaal, 40 nieuwe vrijwilligers. Inclusief het verwachte verloop van ongeveer 15 vrijwilligers verwachten we uit te komen op een totaal van 205 SchuldHulpMaatjes in 2022.

In 2022 willen we meer investeren in het beter toerusten van de SchuldHulpMaatjes.

1. We geven tenminste vier keer de training motiverende gespreksvoering aan aspirant maatjes.
2. We organiseren tenminste vier keer per jaar een maatjesavond. Een maatjesavond is een informele avond waarin er gelegenheid is om ervaringen uit te wisselen en vragen te stellen aan meer ervaren maatjes.
3. We organiseren vier keer per jaar een avond met een gastspreker uit het werkveld. Dit zijn professionals die vrijwilligers tegenkomen tijdens de begeleiding van een hulpvrager zoals: een deurwaarder, de gemeentelijke schuldhulpverlening of een incassobureau.

### 1.3. Bezetting van de organisatie

Om onze dienstverlening verder te optimaliseren in 2022 en onze vrijwilligers goed te ondersteunen zullen we ook de betaalde bezetting van de organisatie uitbreiden. Momenteel hebben we 1 FTE directie en drie projectleiders op grote projecten. De organisatie is de laatste jaren behoorlijk gegroeid in aantallen maatjes en hulpvragers. Om die groei verantwoord te kunnen voortzetten, willen we meer betaalde krachten in dienst nemen om de vrijwilligers voldoende te kunnen begeleiden in het complexe werk. We hebben voor 2022 extra subsidie van de Gemeente Den Haag om deze groei te kunnen voortzetten.

Bezetting 2021	Verwachte bezetting 2022
<i>Betaalde krachten</i>	
Directie (1FTE)	Directie (1FTE)
Projectleider Laaggeletterdheid (zzp)	Projectleider Laaggeletterdheid (zzp)
Projectleider Psychische kwetsbaarheid (zzp)	Projectleider Psychische kwetsbaarheid (zzp)
Projectleider Wijkgericht werken (zzp)	Projectleider Wijkgericht werken (zzp)
Projectleider voor de nieuwsbrief (zzp)	Projectleider voor de nieuwsbrief (zzp)
	Coördinator Vrijwilligers (2FTE)
<i>Vrijwilligers</i>	
SchuldHulpMaatjes: 184 Waarvan SchuldHulpMaatje Jong: 35	SchuldHulpMaatjes: 205 Waarvan SchuldHulpMaatje Jong: 40
Maatjescoördinatoren: 15 Waarvan SchuldHulpMaatje Jong: 3	Maatjescoördinatoren: 20 Waarvan SchuldHulpMaatje Jong: 4
Totaal aantal vrijwilligers: 199	Totaal aantal vrijwilligers: 225

## 2. SchuldHulpMaatje Jong: verbetering van de begeleiding van jongeren met schulden

Bij SchuldHulpMaatje Den Haag hebben we al jarenlang een groep SchuldHulpMaatjes die zich specifiek richten op jongeren tot en met 27 jaar. Naast de reguliere driedaagse opleiding, volgen deze SchuldHulpMaatjes een aanvullende opleidingsdag. Vanwege de complexiteit van deze doelgroep, denk bijvoorbeeld aan het brein dat nog niet volledig is ontwikkeld bij deze doelgroep waardoor ze meer moeite hebben met plannen en organiseren, vraagt het meer van onze vrijwilligers. Schulden vormen een blokkade in de ontwikkeling van een jongere. De jongere draagt de schuld voortdurend met zich mee, inclusief de stress die ermee gepaard gaat.

Voor het jongere project, willen we in 2022 de volgende resultaten bereiken als het gaat om onze hulpvragertrajecten:

<i>Streefgetallen Project JONG - hulpvragertrajecten</i>	
Lopende trajecten uit voorgaande jaren	45
Verwachte nieuwe trajecten in 2022	35
Totaal aantal trajecten 2022	80
Verwacht aantal trajecten afgerond	45
Waarvan succesvol afgerond	30

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

### 2.1. Jongeren bereiken met een preventieve aanpak

We merken helaas vaak dat de jongeren die zich bij ons aanmelden problematische schulden hebben (schulden die de schuldenaar niet binnen 3 jaar tijd kan aflossen). Hoe sneller we de jongere weten te bereiken, des te effectiever kunnen we ze helpen. Daarnaast zien we veel bij onze jongere hulpvragers, dat ze problemen hebben op meerdere levensterreinen. Om deze jongeren effectief te kunnen begeleiden, willen we ze ook helpen bij het zoeken naar hulp voor de problemen die ze hebben naast de schulden.

In 2022 willen we meer contacten leggen en aanmeldingen krijgen uit organisaties waar jongeren uitstromen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de jeugdzorg of jongeren die net uit de schulden zijn dankzij het Jongeren Perspectief Fonds. We willen dat deze jongeren bij het uitstromen uit deze organisaties ondersteund kunnen worden door een jongerenmaatje. Het jongerenmaatje zal zich vooral inzetten om de jongere te helpen bij het aanleren van gezond financieel gedrag om schuldproblemen te voorkomen.

In 2022 willen we vaste afspraken maken met ketenpartners over de overdracht en samenwerking bij jongere hulpvragers met multiproblematiek. We treffen regelmatig jongere hulpvragers die naast de hulp bij de financiën ook steun kunnen gebruiken bij een psychische kwetsbaarheid, het vinden van een passende opleiding of hulp nodig hebben bij het vinden van een woning. In 2022 willen we samenwerkingen aangaan met organisaties die kunnen ondersteunen bij huisvesting en verslavingszorg.



## **2.2. Verbetering van onze begeleiding voor jongeren door het beter begrijpen van de doelgroep**

Om jongere hulpvragers gedurende langere tijd effectief te kunnen begeleiden met de schulden, is het belangrijk dat onze SchuldHulpMaatjes in staat zijn om het vertrouwen te winnen van de hulpvrager. Het is voor de hulpvrager een behoorlijke opgave om het vol te houden betalingsafspraken na te leven, rond te komen met weinig geld en koopimpulsen te bedwingen. Door het vertrouwen te winnen van de hulpvrager, vormt het maatje een rustpunt voor de hulpvrager, iemand waar hij op kan bouwen.

Onze SchuldHulpMaatjes zijn ouder dan de jongere en staan anders in het leven. Om de hulpvrager te kunnen begeleiden, is een begrip hebben voor diens belevingswereld van belang. Naast de opleiding Jong die alle SchuldHulpMaatjes die jongeren begeleiden volgen, willen we in 2022 meer investeren in onze vrijwilligers om beter de aansluiting te vinden met de jongere hulpvrager:

1. We organiseren in 2022 viermaal een intervisiebijeenkomst. Tijdens intervisiebijeenkomsten reflecteren SchuldHulpMaatjes Jong op hun eigen gedrag in kritieke situaties met jongere hulpvragers. Het doel van deze intervisiebijeenkomsten is om de begeleiding richting de jongere hulpvrager te verbeteren door bewust te worden van het eigen gedrag en de eigen opvattingen. Voor deze intervisiebijeenkomsten maken we gebruik van een betaalde intervisieleider die het proces begeleidt.
2. We organiseren tweemaal in 2022 een avond met een gastspreker die vanuit zijn beroep ervaring heeft met het begeleiden van onze doelgroep. Dit kan bijvoorbeeld een maatschappelijk werker zijn of iemand van een jongerenorganisatie. Het doel van deze bijeenkomsten is om onze SchuldHulpMaatjes Jong een beter begrip te geven van wat er speelt in de belevingswereld van onze doelgroep.

### 3. Verbeterde aansluiting bij de hulpvrager en zijn/haar kwetsbaarheden

Onze SchuldHulpMaatjes merken het steeds weer op als ze hulpvragers begeleiden met schulden: de financiële problemen komen helaas zelden alleen. Schulden kunnen de oorzaak zijn van problemen op andere levensterreinen, zoals stress maar zijn vaak genoeg ook het gevolg van andere problemen, zoals het verlies van een partner of door een ongeluk arbeidsongeschikt raken.

En het is niet alleen de multiproblematiek die het werk ingewikkeld maakt. We zien ook regelmatig dat de hulpvrager persoonlijke belemmeringen heeft die het moeilijk maken om de administratie op orde te krijgen. Als een hulpvrager bijvoorbeeld de grootste moeite heeft om een brief goed te begrijpen, dan is het een enorme opgave om brieven van de belastingdienst of de gemeente Den Haag te duiden. En als een hulpvrager psychisch kwetsbaar is, dan vraagt dat ook om een andere benadering van onze SchuldHulpMaatjes. In 2021 zijn we begonnen met twee nieuwe projecten gericht op het begeleiden van hulpvragers met laaggeletterdheid en op hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid. In 2022 zullen we met deze projecten doorgaan.

Bij beide projecten willen we benadrukken, dat we geen nieuwe dienst ontwikkelen voor een nieuwe doelgroep. De vrijwilligers van SchuldHulpMaatje Den Haag gaan geen hulpvragers helpen met hun psychische aandoening of met laaggeletterdheid. We blijven ook weg van iedere vorm van diagnose of behandeling van de hulpvrager. Het gaat in deze projecten om 'herkennen van', 'rekening houden met' en 'de eigen beperkingen kennen in de begeleiding' van hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid of laaggeletterdheid.

#### 3.1. Begeleiding van hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid

Schulden en ggz problematiek gaan vaak samen. We zien dat onze hulpvragers vaak te maken hebben met een psychische kwetsbaarheid. In sommige gevallen kan dit de begeleiding van een SchuldHulpMaatje belemmeren.

---

*Een voorbeeld uit de praktijk:*

*Mevrouw heeft aangegeven dat ze borderline heeft en dat ze verslaafd is geweest aan het roken van wiet. Inmiddels is ze afgekickt maar ze vindt het maar zwaar. Het maatje merkt op dat de gesprekken met officiële instanties maar moeizaam verlopen. Mevrouw geeft aan dat ze snel boos kan worden en dat ze daar eigenlijk zelf ook heel moe van word. Het maatje probeert met haar oefengesprekken te doen om haar emoties onder controle te krijgen.*

---

In 2021 heeft de projectleider van het project Psychische Kwetsbaarheid met de vijftien vrijwillige maatjescoördinatoren inventariserende gesprekken gehouden om erachter te komen hoe vaak het voorkomt dat we hulpvragers begeleiden met een psychische kwetsbaarheid. Samen met andere vrijwilligers heeft de projectleider een lijst gemaakt van uitingen waaraan we snel kunnen herkennen dat de hulpvrager te maken heeft met een psychische kwetsbaarheid. De projectleider heeft daarnaast de voorbereidingen getroffen met stichting Kompas ( <https://www.kompassie.nl/> ) voor het organiseren van een training voor onze vrijwilligers.

In 2022 willen we op het gebied van het beter begeleiden van hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid het volgende bereiken:

1. In samenwerking met stichting Kompassie geven we tenminste vier keer per jaar de training Begeleiden van hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid.
2. Het intake team wordt extra toegerust met contextgerichte vragen om een psychische kwetsbaarheid snel te kunnen herkennen bij nieuwe aanmeldingen.
3. We stellen een vrijwilliger met ggz werkervaring aan als coördinator psychische kwetsbaarheid die maatjes ondersteunt als vraagbaak op het gebied van vragen rondom psychische problematiek.
4. We breiden ons netwerk uit met ketenpartners die hulpvragers kunnen overnemen met ernstige ggz problematiek.

### **3.2. Begeleiding van hulpvragers met laaggeletterdheid**

Er zijn in Nederland 2,5 miljoen laaggeletterden. Dit zijn mensen met problemen met lezen, schrijven en rekenen. Laaggeletterdheid komt voor bij mensen met een Nederlandse en niet-Nederlandse achtergrond. Onderzoek wijst uit dat laaggeletterdheid en armoede aan elkaar gerelateerd zijn. Van onze hulpvragers, hebben een groot aantal ook moeite met lezen en schrijven. We willen dat onze SchuldHulpMaatjes dit kunnen herkennen en hun begeleiding erop kunnen aanpassen.

In 2021 hebben we een thema avond georganiseerd over het thema Laaggeletterdheid. In samenwerking met stichting Lezen en Schrijven (<https://www.lezenenschrijven.nl/>) en taalambassadeurs hebben we de vrijwilligers geïnformeerd over het thema. Daarnaast is er een speciale editie van de nieuwsbrief uitgekomen over het thema laaggeletterdheid met artikelen en diepte-interviews over het onderwerp.

In 2022, zetten we het project voort en willen we het volgende bereiken:

1. We geven tenminste tweemaal de training Begeleiden van hulpvragers met laaggeletterdheid en tweemaal de training Herkennen van laaggeletterdheid. Deze trainingen worden gegeven door de trainers van Stichting Lezen en Schrijven.
2. De projectleider vormt een projectgroep met vijf vrijwilligers met affiniteit met het thema, die fungeren als vraagbaak over het onderwerp. Zij zijn betrokken bij de organisatie van de training, maar brengen ook het onderwerp regelmatig onder de aandacht door het schrijven van artikelen in onze nieuwsbrief.
3. We gaan actief bijhouden hoeveel hulpvragers we begeleiden met laaggeletterdheid en rapporteren daarover in het jaarverslag van 2022.
4. We breiden ons netwerk uit met partners op het gebied van laaggeletterdheid en taalondersteuning. We zullen hulpvragers met laaggeletterdheid ook doorverwijzen voor het (beter) leren lezen en schrijven.

## **4. Hulpvragers optimaal begeleiden in de wijken – de pilot Wijkgericht Werken**

In Den Haag zijn er een groot aantal organisaties die welzijnswerk verrichten voor kwetsbaren. Naast de welzijnsorganisaties die stadsbreed werken, zijn er ook veel initiatieven georganiseerd in de wijken. Om hulpvragers effectief te kunnen begeleiden heeft het een grote meerwaarde als onze SchuldHulpMaatjes bekend zijn met de sociale kaart binnen de wijk.

### **4.1. Voorbereiding van de Pilot wijkgericht werken**

In 2021 zijn we van start gegaan met de voorbereidingen van de pilot Wijkgericht werken. We verwachten dat een wijkgerichte benadering beter past bij een organisatie van onze omvang aan vrijwilligers. Door de organisatie op te delen in een aantal kleinschalige teams, krijgen maatjes meer persoonlijke aandacht en kunnen vrijwillige maatjescoördinatoren operationele werkzaamheden uitvoeren binnen hun team.

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.

### **4.2. Het idee in hoofdlijnen:**

Twee wijkteams krijgen toegewezen

- 2-4 vrijwillige maatjescoördinatoren (afhankelijk van het aantal hulpvragers in de wijk)
- 15-30 maatjes (afhankelijk van het aantal hulpvragers in de wijk)
- Alle hulpvragers die woonachtig zijn in de betreffende wijk
- Een open inloopspreekuur binnen de wijk

Binnen het wijkteam worden over de volgende zaken afspraken gemaakt:

- Intervisie over de voortgang van een hulpvragertraject met alle betrokken maatjes en maatjescoördinatoren gebeurt ten minste éénmaal per kwartaal en vormt een vast onderdeel in dit project.
- De koppeling van maatjes aan nieuwe hulpvragers gebeurt binnen dit wijkteam (en niet zoals anders gebruikelijk, door de directeur van SchuldHulpMaatje Den Haag).
- Het gebruik van het open inloopspreekuur binnen de wijk, dat dient als een voorportaal voor een intensief traject van het maatje.

Vanwege de complexiteit van het project en de grote impact die het heeft op de organisatie, is er voor gekozen om te starten met een pilot binnen twee wijkteams om daarmee de aanpak te testen en bij een goed resultaat door te voeren in de gehele organisatie.

### 4.3. Doelstellingen in 2022

In 2022 gaat de wijkgerichte aanpak van start in het team Centrum en het team Bouwlust:

1. We gaan in beide wijkteams tenminste viermaal in het jaar intervisiebijeenkomsten organiseren. De intervisiebijeenkomsten zijn bedoeld om de samenwerking tussen maatjes onderling te versterken en van elkaar te leren door te reflecteren op eigen gedrag.
2. In beide wijkteams gaan we van start met een open inloopspreekuur. Hiervoor gebruiken we ons bestaande inloopspreekuur Bouwlust en richten een nieuw inloopspreekuur op in de Havenkerk. Mensen met schulden kunnen op afspraak langskomen op het inloopspreekuur om geholpen te worden met de administratie.
3. In beide wijkteams gaan we samenwerkingen opzetten met belangrijke ketenpartners. We richten ons hierbij op a) organisaties die hulpvragers kunnen aandragen zoals bijvoorbeeld de daklozenopvang of de voedselbank en b) organisaties die hulpvragers kunnen overnemen bij ernstige problematiek zoals GGZ organisaties.

In het laatste kwartaal van 2022 evalueren we de pilot op basis van de volgende vier resultaatgebieden:

- Is er sprake van een snellere koppeling van een hulpvrager aan een maatje of een andere hulpverlenende instantie?
- Is er sprake van meer onderlinge samenwerking en kennisuitwisseling binnen kleinschalige teams tussen vrijwilligers onderling?
- Is er sprake van meer persoonlijke aandacht door vaste feedbackmomenten voor iedere vrijwilliger?
- Is er sprake van een betere koppeling tussen maatje en hulpvrager?

Bij succesvolle resultaten, zullen we de aanpak gaan uitbreiden in de organisatie. Dat zou betekenen dat we vanaf 2023 meer wijkteams gaan opstarten.

## 5. Verbeterde monitoring en werken op basis van maatschappelijke impact

Onze SchuldHulpMaatjes begeleiden mensen met schulden middels thuisbezoeken. Gemiddeld genomen hebben we (in 2021) ongeveer 250 actieve hulpvragertrajecten. Wekelijks worden er trajecten afgerond en nieuwe trajecten opgestart. De hulpvragertrajecten duren vaak langer dan een jaar. Het maatje en zijn hulpvrager doorlopen een traject met elkaar, met vallen en opstaan, gericht op de hulpvrager zelfredzaam maken.

We willen meer inzicht opdoen over onze eigen hulpvragertrajecten. Wat zijn nou bepalende factoren die maken dat een hulpvrager succesvol is begeleid? En wat zijn nou momenten geweest waarop we juist het contact zijn kwijtgeraakt met de hulpvrager en het traject vroegtijdig moeten stoppen? Deze vragen stellen we in de eerste plaats om te leren van onze eigen ervaringen maar ook om de impact van ons werk beter inzichtelijk te kunnen maken voor geldverstrekkers die ons jaarlijks steunen.

### 5.1. Afsluitende vragenlijsten bij ieder hulpvragertraject

In 1 oktober 2021 zijn we begonnen met het invullen van een vragenlijst bij het afronden van een hulpvragertraject. Alle SchuldHulpMaatjes die een traject met een hulpvrager afsluiten, vullen online een kleine vragenlijst in. In de vragenlijst staan stellingen over deelresultaten van het hulpvragertraject, de mate waarin:

- de hulpvrager zijn administratie in orde heeft gekregen;
- de hulpvrager de inkomsten en uitgaven in balans heeft gekregen;
- er sprake is geweest van stressreductie bij de hulpvrager;
- de hulpvrager verantwoordelijkheid neemt over zijn eigen financiën;
- de hulpvrager zelfredzaam is.

Daarnaast staan er in de afsluitende vragenlijst een open vraag waarin het maatje kan aangeven wat cruciale factoren zijn geweest die hebben bijgedragen aan het succesvol- of vroegtijdig afronden van het hulpvragertraject.

In 2022 zullen alle hulpvragertrajecten worden afgerond met behulp van deze vragenlijst. Per kwartaal worden de resultaten uit de vragenlijst gedeeld binnen de organisatie. Daarnaast zullen we in het jaarverslag over 2022 rapporteren over deze resultaten. We gebruiken de uitkomsten van de vragenlijst voor het maken van nieuw beleid.

### 5.2. Kwalitatieve steekproef over afgeronde hulpvragertrajecten

In 2021 zijn we de samenwerking gestart met het Kenniscentrum van Psychologie en Economisch Gedrag (<https://www.kcpeg.nl/>). Het kenniscentrum doet wetenschappelijk onderzoek naar het gedrag van mensen met schulden en wat werkt om deze mensen effectief te kunnen begeleiden. We willen als stichting leren van deze wetenschappelijke inzichten.

In 2022 gaat het Kenniscentrum onderzoek doen naar de effectiviteit van de begeleiding van de SchuldHulpMaatjes in Den Haag. Door middel van interviews wordt een steekproef van onze afgeronde trajecten onderzocht op factoren die bijdragen aan een effectieve begeleiding en factoren die er juist voor hebben gezorgd dat de begeleiding moeizamer verliep. De steekproef bestaat uit tien procent van onze hulpvragertrajecten. Het kenniscentrum zal de interviews afnemen met zowel de hulpvrager als

het SchuldHulpMaatje. De belangrijkste resultaten en conclusies van de kwalitatieve steekproef worden gedeeld in het jaarverslag van 2022.

### **5.3. Monitoring van lopende hulpvragertrajecten**

Alle informatie over de lopende hulpvragertrajecten houden we bij in een administratiesysteem; het hulpvragersysteem (HVS). Zodra een hulpvrager zich aanmeldt, verwerken we de gegevens van de hulpvrager in het HVS. Als een SchuldHulpMaatje een hulpvrager gaat begeleiden, schrijft hij tweemaal per maand in het HVS over de voortgang. De maatjescoördinator die het SchuldHulpMaatje ondersteunt houdt een oogje in het zeil door mee te lezen over de voortgang van het traject in het HVS.

In 2021 zijn we begonnen met het ontsluiten van informatie in het HVS in een dashboard. In het dashboard kunnen we in één oogopslag zien: in welke wijken de hulpvragers wonen, demografische kenmerken van onze hulpvragers (leeftijd, geslacht, aantal kinderen) en het verloop onder onze hulpvragers.

In 2022 gaan we per kwartaal intern rapporteren op de dashboardgegevens van onze lopende hulpvragertrajecten. We willen de informatie uit deze rapportages gebruiken om een beter inzicht te krijgen over herkenbare patronen in de begeleiding van onze hulpvragers:

- In welke wijken zien we de meeste aanmeldingen?
- Zijn er kenmerken te onderscheiden bij hulpvragers waarvan het traject vroegtijdig (zonder succes) wordt afgerond?
- Zien we dat SchuldHulpMaatjes met meer jaren ervaring in het vrijwilligerswerk, vaker een traject succesvol afronden dan SchuldHulpMaatjes die net zijn begonnen?

We rapporteren over de belangrijkste conclusies van het dashboard in het jaarverslag van 2022. We gebruiken belangrijke inzichten uit het dashboard voor het formuleren van nieuwe strategische speerpunten.

## 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 2022	Euro
Activiteiten SchuldHulpMaatje Den Haag <ul style="list-style-type: none"> <li>SchuldHulpMaatje regulier</li> <li>SchuldHulpMaatje Jong</li> </ul>	€ 274.000 € 94.000
Totaal:	€ 368.000
Projecten <ul style="list-style-type: none"> <li>Psychische Kwetsbaarheid</li> <li>Laaggeletterdheid</li> <li>Pilot Wijkgericht werken</li> </ul>	€ 31.000 € 20.000 € 26.000
Totaal:	€ 77.000
<b>Totaal kosten: € 445.000</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> </ul>	€ 225.000 € 143.000
Totaal:	€ 368.000
Baten naar herkomst, projecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Giften en baten uit fondsen</li> </ul>	€ 77.000
Totaal:	€ 77.000
<b>Totaal baten: € 445.000</b>	