SchuldHulp Maatje Den Haag

Meer jarenplan

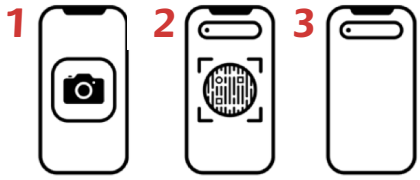
2022-2027

Inhoudsopgave

Inleiding - 3

1. SchuldHulpMaatje Den Haag en haar omgeving - 6
2. Versteviging van de organisatie zodat we op een gezonde wijze kunnen blijven groeien - 9
3. Verbeterde aansluiting bij de hulpvrager en zijn/haar kwetsbaarheden - 15
4. Hulpvragers optimaal begeleiden door maatschappelijke samenwerking in de wijken - 18
5. Verbeterde monitoring en werken op basis van maatschappelijke impact - 21
6. Verbetering van de begeleiding van jongeren met schulden door preventie en beter begrip van de jongere - 24

Ontdek onze verhalen, scan de qr-codes bij de foto's



1. Open de camera van je telefoon
2. Scan de qr-code
3. Tik op het venster dat verschijnt

Inleiding

Het werk van onze SchuldHulpMaatjes in Den Haag is relevant, want de schuldenproblematiek in Den Haag is groot.

- **Het CBS meldt in oktober, 2020 dat 13,3 procent van alle huishoudens in Den Haag te maken heeft met problematische schulden.**
- **Uit de armoedemonitor (2018) blijkt dat er in Den Haag 39.200 huishoudens zijn met een inkomen tot 110 procent van het wettelijk sociaal minimum.**
- **Er zijn daarnaast in Den Haag 3.200 gezinnen met problemen op meerdere leefdomeinen.**

Sinds onze oprichting, in 2014, zetten onze SchuldHulpMaatjes zich in voor mensen met schulden. Dat doen ze vrijwillig omdat ze iets voor een ander willen betekenen, iets willen terugdoen voor de samenleving. Door het bieden van aandacht en een luisterend oor helpen SchuldHulpMaatjes kwetsbare mensen aan een hoopvol perspectief en het weer opbouwen van een financieel gezond leven.

Onze SchuldHulpMaatjes werken belangeloos, zonder persoonlijke agenda en kunnen daardoor juist makkelijk een vertrouwensband opbouwen met onze hulpvragers met schulden.

SchuldHulpMaatje Den Haag is lid van de vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. De opleiding die iedere vrijwilliger volgt om SchuldHulpMaatje te worden is ontwikkeld vanuit de landelijke organisatie.

Momenteel zijn er in Nederland ongeveer 100 SchuldHulpMaatje locaties in meer dan 130 gemeenten. Er zijn in Nederland meer dan 2.000 gecertificeerde SchuldHulpMaatjes. Sinds onze oprichting, is onze missie hetzelfde gebleven:

"Wij willen Hagenaars met schulden met behulp van goed opgeleide vrijwilligers structureel helpen aan een toekomst zonder schulden en financiële zorgen."

Onze SchuldHulpMaatjes...

- Doen een beroep op de wil tot veranderen
- Hebben tijd en persoonlijke aandacht
- Wijzen praktisch de weg
- Bevorderen nieuw gedrag

helpen hulpvragers met:

- Intrinsieke motivatie: “Ik kan mijn schulden de baas worden”
- Steun: “Ik heb mensen om mij heen die mij steunen en helpen”
- Kennis: “Ik weet wat ik moet doen om mijn financiën op orde te houden”
- Vaardigheden: “Ik leer vaardigheden om met financiële uitdagingen om te gaan”

om te komen tot de volgende resultaten:

- De administratie is op orde
- De inkomsten/uitgaven zijn in balans
- De hulpvrager neemt verantwoordelijkheid voor zijn/haar financiën
- Er is sprake van zelfredzaamheid

We zijn in de afgelopen zeven jaar uitgegroeid tot een volwaardige professionele maatschappelijke organisatie met inmiddels 174 vrijwilligers en 32 aspirant vrijwilligers (die de opleiding tot SchuldHulpMaatje nog zullen volgen).

Zij begeleiden momenteel 236 hulpvragers. Dat zijn allemaal mensen met schulden die zich hebben aangemeld omdat ze onze hulp goed kunnen gebruiken.

Sinds we de uitkomsten van het werk scherper in beeld brengen, sinds 2018, ronden we ieder jaar gemiddeld zo'n 100 trajecten succesvol af. Dit zijn mensen, die dankzij de inzet van SchuldHulpMaatjes de administratie op orde hebben, verantwoordelijkheid nemen voor de financiën, de inkomsten en uitgaven in balans hebben gebracht en zonder onze hulp zelf verder komen. We spreken in dergelijke gevallen over financiële zelf- of mederedzaamheid.

De armoedeproblematiek is groot in Den Haag en de vraag naar informele hulp bij (het voorkomen van) schulden zal de komende jaren alleen maar toenemen, onze stichting is sinds de oprichting behoorlijk gegroeid in aantallen hulpvragers en vrijwilligers en de aanpak van onze SchuldHulpMaatjes is effectief gebleken. We zijn daarom van mening dat we als stichting vooruit kunnen en mogen kijken, met een strategisch meerjarenplan voor de komende vijf jaar.

We bouwen de komende vijf jaar door aan een organisatie die nog beter in staat is om mensen met schulden te kunnen begeleiden naar financiële zelfredzaamheid.

We doen dat door op de volgende thema's in te zetten:

1. **Versteviging 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 door middel van maatschappelijke samenwerking in de wijken**
4. **Verbeterde monitoring en werken op basis van maatschappelijke impact**
5. **Verbetering van de begeleiding van jongeren met schulden door preventie en beter begrip van de jongere**

De koers van onze organisatie staat in dit plan op hoofdlijnen beschreven. Deze hoofdlijnen worden in het eerste kwartaal van 2022 uitgewerkt in concrete projectplannen.

Ieder kwartaal monitoren we de voortgang op deze projecten en aan het eind van ieder jaar zullen de plannen worden geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

1. SchuldHulpMaatje Den Haag en haar omgeving

Voor welke uitdagingen staan wij komende jaren in relatie tot onze omgeving en hoe kunnen we daarop anticiperen?

Ontwikkelingen en kansen

Corona en armoede

De coronapandemie heeft een grote impact op ons allemaal. De 1,5 meter samenleving, de (intelligente) lockdowns en de overvolle ic's zijn inmiddels in ons collectieve geheugen gegrift. Hoewel de verwachte grote stijging van financiële hulpvragen en huishoudens met problematische schulden nog is uitgebleven, is wel de verwachting dat de coronacrisis op de lange termijn een negatief effect heeft op de kwetsbaren in de Haagse samenleving.

Vroegsignalering bij gemeenten

Sinds 1 januari 2021 is een wetswijziging in de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Met deze wetswijziging moeten gemeenten voortaan hulp bieden aan mensen met een betalingsachterstand op huur, energie, water en zorgverzekering.

Onze verwachting is dat het aantal meldingen als gevolg van het beleid rondom vroegsignalering zal leiden tot een grote stijging in het aantal financiële hulpvragen.

Multiproblematiek en persoonlijke beperkingen van mensen in schulden

We zien dat de hulpvragers die ons weten te vinden, vaak te maken hebben met andere problemen en beperkingen die het nog moeilijker maken om de schulden aan te pakken.

- Uit een onderzoek van Dr. Martijn Keizer, “Lezen ≠ begrijpen” blijkt dat de helft van de mensen met problematische schulden ook laaggeletterd zijn*

- Het Centraal Planbureau rapporteert dat voor mensen die in de Regeling Wanbetalers terechtkomen, de geestelijke gezondheidszorg (ggz)-kosten in de opvolgende jaren met ongeveer 30% stijgen.** Oftewel: mensen met problematische schulden krijgen ook meer geestelijke problemen.

Uitval van onze hulpvragers

Bij veel van onze hulpvragers zien we dat ze al jaren in de schulden zitten voordat ze om hulp vragen. Het gebeurt dan ook vaak dat een hulpvrager zich aanmeldt, maar dat het vervolgens niet lukt om een traject op te starten. De hulpvrager ziet er vanaf of laat niets meer van zich horen. In 2019 zijn van alle aanmeldingen 60 procent (155) afgebroken. In 2020 waren dit er 47 procent (115).

Door deze, aan schulden gerelateerde, problemen en beperkingen van de hulpvrager, wordt er meer gevraagd van de kennis en kunde van een vrijwilliger om een hulpvrager goed te kunnen begeleiden.

*Lezen en Schrijven. (2020). Onderzoek Beperkte Leesvaardigheid Financiële problemen.

** CPB. (2021). Problematic debts and ill health.

Strategische keuzes voor de komende vijf jaar

De ontwikkelingen die we zien in onze omgeving: de groei in huishoudens met problematische schulden als gevolg van corona, de stijging in financiële hulpvragen vanwege het beleid rondom vroegsignalering en de regelmaat waarmee hulpvragers uitvallen, vragen om een doorontwikkeling van onze organisatie.

In de komende vijf jaar zullen we gaan inzetten op de volgende strategische speerpunten:

- **Versteviging van de organisatie zodat we op een gezonde wijze kunnen blijven groeien**
- **Verbeterde aansluiting bij de hulpvrager en zijn/haar kwetsbaarheden**
- **Hulpvragers optimaal begeleiden door middel van maatschappelijke samenwerking in de wijken**
- **Verbeterde monitoring en werken op basis van maatschappelijke impact**
- **Verbetering van de begeleiding van jongeren met schulden door preventie en beter begrip van de jongere**

2. Versteviging van de organisatie

zodat we op een gezonde wijze kunnen blijven groeien

Binnen SchuldHulpMaatje Den Haag zijn alle activiteiten erop gericht om vrijwilligers zo goed mogelijk uit te rusten voor het begeleiden van hulpvragers naar financiële zelfredzaamheid.

We hebben een verplichte driedaagse opleiding waarin de vrijwilligers leren wat hun rol is als vrijwilliger, welke wet- en regelgeving er is op landelijk en regionaal niveau als het gaat om schulden en worden handvatten geboden om in de praktijk een hulpvrager te kunnen ondersteunen.

We hebben een positieve aantrekkingskracht op vrijwilligers. In de afgelopen jaren zijn er jaarlijks tenminste 40 nieuwe vrijwilligers bijgekomen.

Ondertussen hebben we een organisatie bestaande uit 174 vrijwilligers en 32 aspirant vrijwilligers. We zien ook dat hulpvragers onze organisatie goed weten te vinden. De laatste jaren zien we dat er jaarlijks, rond de 250 aanmeldingen binnenkomen voor hulp.

De komende vijf jaar willen we meer inzetten op:

1. Het optimaliseren van onze dienstverlening
2. Investeren in vrijwilligers – krachtige SchuldHulpMaatjes
3. Organisatiekracht versterken met meer betaalde krachten en een steviger financieel beleid
4. Ontwikkeling van het bestuursmodel

Het optimaliseren van onze dienstverlening

Als hulpvragers zich aanmelden, willen we dat ze vlot hulp krijgen op maat. Het is daarom belangrijk dat we zo snel mogelijk de hulpvraag helder hebben en afhankelijk van deze hulpvraag de juiste vervolgstappen nemen om de hulpvrager verder te helpen.

Om onze dienstverlening verder te optimaliseren, ondernemen we de volgende acties:

- De aanmelding voor ondersteuning blijft zo laagdrempelig mogelijk. We stellen geen eisen aan de poort en maken het zo makkelijk mogelijk om hulp te vragen. Er worden zo min mogelijk gegevens gevraagd bij het online aanmelden via de website en we gaan adverteren in wijkbladen voor nieuwe hulpvragers.

- We gaan meer investeren in de verbetering van onze intake.

    - Hulpvragers krijgen de mogelijkheid om intakegesprekken fysiek te doen, bij hun thuis of op een inloopspreekuur.
    - We werven meer vrijwilligers voor het afnemen van de intake. Uiteindelijk willen we uitkomen op een groep van 10 vrijwilligers die beschikbaar zijn voor intakes.
    - In eerste instantie zullen vrijwilligers het intakegesprek afnemen (eerste lijn).
    - Als het maatje tijdens het intakegesprek de indruk krijgt dat er sprake is van ernstige problematiek op meerdere levensterreinen dan alleen de financiën, dan zal een betaalde kracht (tweede lijn) contact opnemen met de hulpvrager om te kijken of we de hulpvrager willen overdragen, of samen zullen optrekken met een ketenpartner (bijvoorbeeld een ggz organisatie).
    - De vrijwilligers die intakegesprekken afnemen krijgen hiervoor een jaarlijkse training om de hulpvraag van de aanmelder scherp in kaart te brengen.
    - We gaan in kaart brengen hoeveel tijd er gemiddeld tussen aanmelding en intakegesprek zit en hoeveel tijd er gemiddeld tussen intakegesprek en koppeling zit (van een SchuldHulpMaatje). We streven er naar dat een hulpvrager binnen 24 uur na aanmelding uitgenodigd wordt voor een intakegesprek. We willen dat er maximaal 10 werkdagen zitten tussen het intakegesprek en de koppeling met een SchuldHulpMaatje. Deze monitoring en bijsturing wordt gedaan door een betaalde kracht binnen de organisatie.

- We geven niet op en zijn vasthoudend. Deze benadering willen we de komende jaren intensiveren bij trajecten die niet tot stand komen. Als hulpvragers niet komen opdagen op een intakegesprek, nemen we via meerdere communicatiekanalen contact met ze op (mail, telefoon, whatsapp en een brief door de bus). We gaan hulpvragers die het contact hebben verbroken na een halfjaar terugbellen om te kijken of we toch een traject kunnen beginnen. Deze hervatting van het contact wordt opgepakt door ons intaketeam.

- We gaan ons meer richten op nazorg. We zullen trajecten die vroegtijdig of succesvol zijn afgerond na een periode van een half jaar en een jaar opnieuw benaderen om te bespreken of we nog iets voor ze kunnen betekenen.
    - Zes maanden na het afronden van het hulpvragertraject neemt het SchuldHulpMaatje dat de hulpvrager heeft begeleid contact op voor een nazorggesprek.
    - Twaalf maanden na het afronden van het hulpvragertraject neemt het intaketeam contact op met de hulpvrager.

Investeren in vrijwilligers

Het zijn onze vrijwilligers, de SchuldHulpMaatjes die de kern vormen van onze organisatie. Zij begeleiden hulpvragers met schulden, met persoonlijke aandacht en in het tempo van de hulpvrager.

De laatste jaren sluiten minstens 40 nieuwe vrijwilligers zich op jaarbasis aan bij Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag. Dit zijn mensen met verschillende achtergronden maar met het gemeenschappelijke doel dat ze graag klaar staan voor iemand anders.

Onder onze leden hebben we advocaten, piloten, vrachtwagenchauffeurs, leraren, brandweermannen en ga zo maar door. Het is een divers gezelschap. We zijn ontzettend trots op onze aantrekkingskracht op deze betrokken mensen met het hart op de goede plek.

We verwachten wel veel van hen en daar zijn we ons van bewust. De weerbarstigheid van de praktijk, waarin je te maken hebt met trieste verhalen.

We willen de komende jaren, naast onze verplichte driedaagse opleiding meer investeren in het beter toerusten van onze vrijwilligers.

Krachtige maatjes

We willen investeren in het beter toerusten van onze maatjes

- Aspirant maatjes zullen naast de reguliere opleiding ook de mogelijkheid krijgen om een training Motiverende Gespreksvoering te volgen voor extra aandacht aan gespreksvaardigheden.

- Een SchuldHulpMaatje werkt als coach voor zijn hulpvrager. We willen dat onze maatjes beter in staat zijn om het niveau van de hulpvrager goed in te schatten en de hulpvrager te ondersteunen bij het stellen van leerdoelen om uiteindelijk zelfredzaam te worden. We zullen de komende jaren meer trainingen geven in het voeren van leergesprekken en het bevorderen van zelfreflectie bij de hulpvrager.

- De komende jaren investeren we in het verenigingsgevoel. We organiseren minstens zes maal per jaar een maatjesavond gericht op het kennismaken met andere maatjes en het uitwisselen van ervaringen.

- We verwachten dat SchuldHulpMaatjes reflecteren op hun eigen gedrag en leren van de feedback van anderen. De komende jaren verwachten we dat iedere vrijwilliger meerdere keren per jaar meedoet aan intervisiebijeenkomsten.

- Vrijwilligers moeten in het moeilijke en soms verdrietige werk kunnen terugvallen op iemand die aandacht voor ze heeft, feedback geeft en ze soms een hart onder de riem steekt. Hiervoor hebben we maatjescoördinatoren. Ook de komende jaren zal iedere vrijwilliger kunnen beschikken over een maatjescoördinator.

    - De gemiddelde spanwijdte moet tien maatjes per 1 coördinator zijn en niet meer. Zo heeft de coördinator voldoende tijd om een relatie op te bouwen met zijn maatjes.

    - Elke vrijwilliger heeft eenmaal per jaar een formeel begeleidingsgesprek met zijn/haar coördinator. Vragen die aan bod komen zijn: hoe gaat het met je? Hoe bevalt het werk als SchuldHulpMaatje en heb je nog iets nodig van de stichting?

- We verwachten dat vrijwilligers die zich inzetten als SchuldHulpMaatje ook actief zijn als vrijwilliger voor de stichting.

    - Van elk SchuldHulpMaatje verwachten we, dat hij/zij tenminste een dagdeel per week beschikbaar is voor de begeleiding van een hulpvrager

    - Als een SchuldHulpMaatje een hulpvrager begeleidt, verwachten we dat het SchuldHulpMaatje tweemaal per maand het dossier in het hulpvragersysteem bijwerkt over de voortgang.

Organisatiekracht versterken met meer betaalde krachten en een steviger financieel beleid

Een maatschappelijke organisatie van een behoorlijke omvang en ambities vraagt ook om voldoende organisatiekracht om de kernfuncties te blijven vervullen. In de komende jaren gaan we ons inzetten voor het op niveau brengen van de organisatiekracht van Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag en het borgen van de continuïteit.

- We hanteren de komende jaren de vuistregel dat er per 75 vrijwilligers 1 FTE betaalde coördinatie in dienst moet zijn. Onze ervaring laat zien dat deze betaalde bezetting nodig is om vrijwilligers te ondersteunen en te faciliteren in het mooie werk dat ze doen. Het werk van een SchuldHulpMaatje is namelijk erg complex. Bij de mensen met schulden speelt namelijk vaak problematiek op meerdere levensterreinen. Dit vraagt veel van de sociale vaardigheden van de vrijwilliger. Bovendien moet een SchuldHulpMaatje goed op de hoogte zijn van de relevante wet- en regelgeving rondom schulden. Wij vragen daarom veel van onze vrijwilligers en om dit goed te kunnen blijven volhouden als organisatie hebben we een goed werkende backoffice nodig met voldoende betaalde krachten om de vrijwilligers bij te staan.
- Het takenpakket van een betaalde coördinator ziet er als volgt uit:
    - Het organiseren van intakegesprekken met nieuwe SchuldHulpMaatjes
    - Periodieke gesprekken met maatjescoördinatoren over de stand van zaken bij hulpvragers/maatjes
    - Ondersteunen van het intaketeam bij hulpvragers met ernstige problematiek op meerdere levensterreinen (zie 2.1. Het optimaliseren van onze dienstverlening)
    - Het faciliteren van wijkteams bij het inloopspreekuur, intervisie- en trainingsbijeenkomsten en het faciliteren van SchuldHulpMaatje Jong
    - Het organiseren, door ontwikkelen en uitvoeren van ons aanvullende trainingsprogramma (zie 3. Aansluiting bij de hulpvrager en zijn/haar kwetsbaarheden)
    - Het werven van nieuwe maatjescoördinatoren en vrijwilligers voor staftaken
- De verwachting is dat we de komende jaren behoorlijk zullen groeien in maatjes en maatjescoördinatoren. We willen dat de kleine kern aan betaalde krachten meegroeit in deze stijging (in de eerder beschreven vuistregel van 1FTE op 75 vrijwilligers).
- Voor de bekostiging van de organisatie hebben we, sinds de oprichting in 2014, altijd een beroep gedaan op fondsen en gemeentelijke subsidies. We streven ernaar in de komende jaren ook gefinancierd te worden door bedrijven.

Ontwikkeling van het bestuursmodel

De activiteiten van SchuldHulpMaatje Den Haag worden uitgevoerd vanuit de gelijknamige stichting. De stichting is in 2014 opgericht. Het bestuur van de Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag bestaat op dit moment uit vier leden waaronder de voorzitter, de secretaris en de penningmeester. De leden van het bestuur zijn onbezoldigd.

De dagelijkse leiding van de stichting is door het bestuur in handen gegeven van de directeur; een professional in dienst van de stichting. De directeur rapporteert aan het bestuur. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de stichting. De directeur heeft een gedelegeerde bevoegdheid.

Het bestuur vergadert maandelijks. In die vergaderingen informeert de directeur het bestuur over de gang van zaken, worden beleidslijnen besproken en vastgesteld en wordt gerapporteerd over de financiën. Het bestuur stelt de jaarverslagen en de jaarrekeningen vast.

In het samenspel tussen bestuur en directeur is een ontwikkeling zichtbaar naar het “raad van toezicht met een statutaire directeur” model. Overwogen wordt dit in de toekomst te formaliseren.

3. Verbeterde aansluiting bij de hulpvrager

We willen kwetsbaarheden van hulpvragers opmerken en maatjes trainen hoe ze hiermee om kunnen gaan.

Financiële problemen komen nooit alleen en zijn vaak verbonden met problemen op andere levensgebieden. Wij zien heel vaak dat onze hulpvragers gebukt door het leven gaan. Soms zijn schulden de oorzaak van andere problemen (bijvoorbeeld geldzorgen geven stress), maar vaak genoeg zijn schulden het gevolg van andere problemen (bijvoorbeeld het verliezen van een partner die de financiën beheerde in het gezin).

Naast deze multi problematiek (problemen op meerdere levensgebieden) zien we ook dat de hulpvrager soms persoonlijke belemmeringen heeft die het moeilijk maken om de schulden aan te pakken.

Zo zien we een grote groep hulpvragers die moeite heeft met lezen en schrijven. Voor hen is het moeilijk om bijvoorbeeld een incassobrief goed te kunnen begrijpen.

We willen hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid en/of laaggeletterdheid net zo goed kunnen begeleiden als hulpvragers die niet psychisch kwetsbaar en/of laaggeletterd zijn.

Om beter de aansluiting te vinden met onze hulpvragers, gaan we de komende vijf jaar meer aandacht besteden aan:

- **Begeleiding van hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid**
- **Begeleiding van hulpvragers met laaggeletterdheid.**

Begeleiding van hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid

Een groot aantal hulpvragers die voor begeleiding aankloppen bij SchuldHulpMaatje Den Haag hebben een psychische kwetsbaarheid. Al meerdere jaren blijkt uit onderzoek dat schulden en psychische problemen onderling met elkaar verbonden zijn.

Schulden kunnen problematische psychische gevolgen hebben en mensen met een psychiatrische aandoening hebben meer kans om schulden te maken.
De komende jaren zullen we de volgende stappen zetten om de hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid beter te kunnen begeleiden.

- We zijn beter in staat om psychische kwetsbaarheid snel te herkennen bij een hulpvrager en om hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid effectief te begeleiden met schulden. We zullen de komende jaren jaarlijks tenminste 20 SchuldHulpMaatjes opleiden hiertoe. De opleiding wordt gegeven door stichting Kompassie.

- Het intaketeam, belast met het houden van intakegesprekken bij nieuwe hulpvragers, zal met behulp van een vaste set aan contextgerichte vragen toegerust worden om een psychische kwetsbaarheid te herkennen bij nieuwe aanmeldingen.

- We gaan eigen expertise opbouwen op het gebied van psychische kwetsbaarheid. Er komt een coördinator psychische kwetsbaarheid met ggz ervaring die maatjes ondersteunt als vraagbaak en mentor bij hulpvragers met een psychische kwestbaarheid.

- We ontwikkelen een betrokken netwerk aan ketenpartners op het gebied van psychische kwetsbaarheid. Dit zijn ketenpartners die hulpvragers kunnen overnemen met ernstige ggz problematiek. We zullen jaarlijks gastsprekers uitnodigen van deze ketenpartners om ons voor te lichten over ggz-gerelateerde thema's.

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.

De komende jaren zullen we de volgende activiteiten ondernemen:

- We herkennen laaggeletterdheid en kunnen mensen met laaggeletterdheid begeleiden. We zullen de komende jaren jaarlijks tenminste 20 SchuldHulpMaatjes opleiden om hulpvragers met laaggeletterdheid te kunnen begeleiden. Deze opleiding wordt gegeven door Stichting Lezen en Schrijven

- We benoemen intern in de organisatie vijf vrijwilligers met affiniteit voor het thema om SchuldHulpMaatjes te informeren over het onderwerp, te fungeren als vraagbaak, artikelen te schrijven over laaggeletterdheid in onze nieuwsbrief en trainingen te organiseren samen met partners en gastsprekers.

- We monitoren het aantal hulpvragers met laaggeletterdheid en we ondersteunen actief vrijwilligers die hulpvragers met laaggeletterdheid begeleiden. In ons jaarverslag rapporteren we over onze resultaten met betrekking tot deze kwetsbare doelgroep.

- We willen ons intaketeam toerusten met vragen om laaggeletterdheid te kunnen constateren bij de hulpvrager.

4. Hulpvragers optimaal begeleiden

FOTOSTUDIO DOLFIJN

door maatschappelijke samenwerking in de wijken

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.

Om maatschappelijke samenwerking in de wijk vorm te geven zullen we de komende jaren ons richten op:

- **Het wijkgericht organiseren van het hulpaanbod van SchuldHulpMaatjes**
- **Ketenpartnerschappen opzetten in de verschillende wijken**

Het wijkgericht organiseren van het hulpaanbod van SchuldHulpMaatjes

Per 2022 gaan we van start met een pilot wijkgericht werken. Het plan in hoofdlijnen: twee postcodegebieden krijgen een groep SchuldHulpMaatjes en een open inloopspreekuur toegewezen.

De vrijwilligers in deze wijk zijn verantwoordelijk voor de begeleiding van de hulpvragers die zich aanmelden uit deze wijk.

We verwachten dat de wijkgerichte benadering de volgende resultaten zal opleveren:

- **Snellere koppeling van een nieuwe hulpvrager aan een SchuldHulpMaatje of andere hulpverlenende instantie,**
- **Meer onderlinge samenwerking en kennisuitwisseling binnen kleinschalige teams tussen vrijwilligers onderling,**
- **Meer persoonlijke aandacht door vaste feedbackmomenten voor iedere vrijwilliger in een intervisiesetting,**
- **Een betere koppeling tussen maatje en hulpvrager.**

We zullen de komende jaren de volgende stappen zetten om de wijkgerichte benadering uit te breiden in de organisatie:

- Er is structureel relatiebeheer met belangrijke ketenpartners in de wijk (zie ook 4.2. Ketenpartnerschappen opzetten in de verschillende wijken)
- Wijkteams houden, onder begeleiding van een intervisieleider, viermaal per jaar intervisiebijeenkomsten om te reflecteren op hulpvragertrajecten
- Binnen de wijkteams worden aparte campagnes opgezet om meer vrijwilligers te werven voor de betreffende wijk.
    - We doen hiermee een beroep op de Hagenaar om klaar te staan voor de mensen die het financieel moeilijk hebben in zijn/haar wijk.
    - We zullen driehoeksborden plaatsen in de wijken om meer vrijwilligers uit de wijk te werven en adverteren in de wijkbladen met persoonlijke verhalen van vrijwilligers uit de betreffende wijk.

Ketenpartnerschappen opzetten in de wijk

We willen hulpvragers met multiproblematiek samen hulp bieden

In de begeleiding van onze hulpvragers richten we ons op de financiën en de aanpak van schulden. We zien echter dat veel van onze hulpvragers problemen hebben op meerdere levensgebieden. Deze problemen hebben vaak wel te maken met schulden of maken het oplossen van schulden juist heel moeilijk. Denk bijvoorbeeld aan een hulpvrager die vanwege een wietverslaving geen geld spaart, of een hulpvrager die te maken heeft met een psychose en daardoor last heeft van wanen.

We willen de komende jaren, stadsbreed, vaste contactpersonen bij relevante GGZ organisaties:

1) dakloosheid 2) verslavingszorg
3) psychische kwetsbaarheid 4) verwaarloosde woningen

Per stadsdeel maken we een sociale kaart met de belangrijkste contactpersonen van de:

1) Migrantenorganisaties 2) Voedselbanken 3) Wijkcentra in het betreffende stadsdeel

We onderhouden de contacten met de contactpersonen van de verschillende ketenpartners. We rapporteren jaarlijks op hoeveel dossiers waarin we hebben samengewerkt met diverse ketenpartners en we evalueren de werkwijze en eventuele knelpunten in de samenwerking.

5. Monitoring en impact

We willen de monitoring verbeteren en gaan werken op basis van maatschappelijke impact.

We bereiken jaarlijks meer dan 250 hulpvragers met de hulp van onze SchuldHulpMaatjes. Zij bezoeken de hulpvragers aan huis om ze te begeleiden met de geldzaken. Via onze SchuldHulpMaatjes zijn we de oren en ogen in de stad. We zien de effecten van wet- en regelgeving bij de mensen thuis.

In de komende jaren willen we vanuit onze praktijkervaringen met hulpvragers onze kennis en expertise meer delen met beleidsmakers in de gemeente Den Haag.

Daarnaast willen we ook meer gaan sturen op de maatschappelijke impact van onze organisatie.

Deze ambities brengen we onder in de volgende doelen:

- **De maatschappelijke impact meten om te sturen op het maatschappelijk rendement**
- **SchuldHulpMaatje Den Haag als kritische partner in het veld**

We willen de maatschappelijke impact meten om te sturen op het maatschappelijk rendement

De meeste van onze hulpvragertrajecten duren gemiddeld langer dan een jaar. Door de inzet van onze SchuldHulpMaatjes bereiken we veel resultaten bij onze hulpvragers. De hulpvrager brengt zijn administratie in orde, brengt zijn/haar inkomsten/uitgaven in balans, maakt betalingsafspraken met schuldeisers en kan zich uiteindelijk redden zonder de hulp van een maatje.

De komende jaren gaan we onze resultaten en de maatschappelijke impact van ons werk monitoren.

We zetten daarvoor de volgende stappen:

- Per 1 oktober 2021 worden alle hulpvragertrajecten afgerond met behulp van een vragenlijst. Het SchuldHulpMaatje vult in wat er bereikt is ten aanzien van 1) de administratie, 2) inkomsten/uitgaven in balans brengen, 3) stressreductie, 4) financieel gezond gedrag en 5) zelfredzaamheid. We zullen jaarlijks rapporteren over deze deelresultaten en interventies doen om de resultaten te verbeteren.
- In samenwerking met de Universiteit Leiden, Kenniscentrum van Psychologie en Economisch Gedrag, zullen we jaarlijks een steekproef van 10% afnemen op alle afgeronde hulpvragertrajecten. In interviews met SchuldHulpMaatjes en hulpvragers wordt de kwaliteit van onze begeleiding geëvalueerd. Conclusies zullen we delen in ons jaarverslag en gebruiken voor nieuwe opleidingsactiviteiten.
- We monitoren de data vanuit onze hulpvragerdossiers in een online dashboard. Het gaat hierbij om alle lopende trajecten, de doorlooptijd van onze hulpvragertrajecten, in welke wijken we actief zijn, het verloop onder maatjes en hulpvragers. Ook deze informatie wordt gedeeld in ons jaarverslag.

SchuldHulpMaatje Den Haag als kritische partner in het veld

Sinds de oprichting van Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag in 2014 begeleiden we heel erg veel mensen in armoede. Onze SchuldHulpMaatjes hebben daarin altijd te maken met de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (wgs). Onze hulpvragers bereiden we vaak voor op de gemeentelijke schuldhulpverlening, of soms zitten ze al in regeling vanuit de gemeente. Onze SchuldHulpMaatjes, die wekelijks bij de hulpvragers thuiskomen zien de daadwerkelijke effecten van gemeentelijk beleid.

We willen onze praktijkervaringen meer gaan gebruiken om signalen te delen met de gemeente Den Haag.

- Eenmaal per twee maanden zullen we een vast gesprek voeren met de diensten SZW en OCW. Hierin bespreken we de signalen die we opmerken uit de praktijk bij de hulpvrager, wat gaat er goed en waar zien we knelpunten.

- We leveren eenmaal per kwartaal een rapportage over onze resultaten aan de Gemeente Den Haag. We laten zien in welke wijken onze aanmeldingen binnenkomen, om wat voor redenen dossiers worden afgesloten en welke deelresultaten we boeken.

- Bij ernstige kwesties (dreiging van huisuitzetting, psychoses, huiselijk geweld) zoeken we direct contact met casemanagement van de Gemeente Den Haag.

- We verenigen ons in de Alliantie Financiële Ondersteuning met andere vrijwilligersorganisaties die zich inzetten voor armoedebestrijding. Middels dit platform zoeken we ook de dialoog in Den Haag als het gaat om beleid voor armoedebestrijding.

6. Verbetering van de begeleiding van jongeren

We willen de begeleiding van jongeren met schulden verbeteren door preventie en beter begrip van de jongere

Jongeren met schulden is al jarenlang een doelgroep waar we binnen Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag speciaal aandacht voor hebben. Zo volgen vrijwilligers die jongeren (t/m 27 jaar) begeleiden naast de reguliere opleiding een dag extra opleiding die speciaal gericht is op het begeleiden van jongeren.

Het hebben van schulden belemmert jongeren in hun ontwikkeling. Door de voortdurende druk van schuldeisers en deurwaarders raken jongeren in de stress en maken ze hun opleiding niet af of kunnen ze moeilijk een baan behouden.

Meer jongeren bereiken met een preventieve aanpak

Er zijn in Den Haag 18.000 jongeren die een risico lopen op problematische schulden. Zij hebben een gemiddelde schuld van 11.000 euro. De problematiek in Den Haag is zo levensgroot, dat we in de komende jaren het aanbod van goed opgeleide SchuldHulpMaatjes Jong willen uitbreiden. Veel van de jongere hulpvragers die wij treffen, lopen al jarenlang rond met schulden.

Hoe sneller jongeren met (een risico op) schulden bij ons komen, des te effectiever kunnen we ze helpen. We zullen daarom de komende jaren ook meer inzetten op het sneller bereiken van jongeren met schulden. Concreet zullen we de volgende stappen ondernemen in het kader van jongeren bereiken met een preventieve aanpak:

- Om meer hulpvragers te kunnen ondersteunen willen we doorgroeien in het aantal jongerenmaatjes. Ons streven is om jaarlijks tenminste 20 jongerenmaatjes op te leiden. We zullen de komende jaren ook meer vrijwillige jongerenmaatjes-coördinatoren opleiden. We hanteren hierbij het uitgangspunt dat een coördinator maximaal 10 jongerenmaatjes begeleidt. Om de afdeling jong beter te faciliteren willen we ook een betaalde coördinatie (0.5 FTE) inzetten voor het relatiebeheer en opleidingsbeleid van jongerenmaatjes.

- De komende jaren willen we structureel relaties onderhouden en intensiveren met belangrijke organisaties waar jongeren uitstromen zoals de jeugdzorg, de verslavingszorg en andere ggz-organisaties.

Uitstroomorganisaties:
Deze organisaties ondersteunen jongeren tot hun 18e en daarna worden zij geacht om op hun eigen benen verder te kunnen. De praktijk wijst uit dat een deel van deze jongeren daarna toch weer in de problemen komt. Om dit patroon te doorbreken willen we meer samenwerken met organisaties die jongeren ondersteunen tot hun 18e of waar jongeren om een andere reden uitstromen. Denk hierbij aan jeugdzorg, de reclassering of bijvoorbeeld een jongere die net uit de schulden is dankzij het Jongeren Perspectief Fonds. We willen dat deze jongeren bij het uitstromen uit deze organisaties ondersteund kunnen worden door een jongerenmaatje. Het jongerenmaatje zet zich in om de jongere te helpen bij het aanleren van gezond financieel gedrag om schuldproblemen te voorkomen.

Ketenpartners:
Ook bij de begeleiding van jongeren met schulden zijn er diverse organisaties die jongeren kunnen ondersteunen op andere levensgebieden. We willen vaste afspraken maken met ketenpartners over de overdracht/ samenwerking bij jongere hulpvragers met multiproblematiek. We zullen specifiek samenwerkingen aangaan met organisaties die helpen met huisvesting en verslavingszorg.

Verbetering van onze begeleiding voor jongeren door verhoogd begrip met de doelgroep

We herkennen vaak bij de jongere hulpvragers problemen op meerdere levensterreinen. Onze SchuldHulpMaatjes Jong treffen jongeren aan met bijvoorbeeld verslavingsproblematiek, een psychische kwetsbaarheid en dakloosheid. Daarnaast maken we mee dat het vertrouwen winnen van jongeren met schulden een belangrijke rol speelt in het effectief kunnen begeleiden met de schulden. Het is vooral voor onze jongere doelgroep een zware taak om het vol te houden betalingsafspraken na te leven, rond te komen met weinig geld en zich niet over te geven aan het kopen van een dure telefoon of merkkleding. We zien in dit proces een risico dat de hulpvrager het niet meer ziet zitten en met de begeleiding van een maatje stopt. We willen de komende jaren meer investeren in onze SchuldHulpMaatjes Jong zodat zij meer kunnen aansluiten bij de belevingswereld van de jongere hulpvrager.

- **We gaan de komende jaren meer investeren in het periodiek houden van intervisie-bijeenkomsten. 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.**

- **We zullen jaarlijks bijeenkomsten organiseren waarin we ervaringsdeskundigen, jongeren die schulden hebben of hadden, aan het woord laten. We willen hiermee de afstand tussen het jongerenmaatje en de jongere met schulden verkleinen.**

HELP MEE

Help je mee om stadsgenoten die in financiële problemen zitten, een schuldenvrije toekomst te bieden?

WIL JIJ MAATJE WORDEN?

Ga naar onze site en meld je aan:

https://schuldhulpmaatjedenhaag.nl/word-maatje/

OP DE HOOGTE BLIJEN?

Schrijf je dan op onze site in voor de nieuwsbrief, volg ons op Facebook en/of LinkedIn.

"JIJ BENT MIJN STOK ACHTER DE DEUR", ZEI EEN HULPVRAGER TEGEN MAATJE KARIN.

SchuldHulp Maatje Den Haag ®

Stg. SchuldHulpMaatje Den Haag
Burgemeester van Karnebeeklaan 10
2585 BB Den Haag

www.schuldhulpmaatjedenhaag.nl
info@schuldhulpmaatjedenhaag.nl

KvK: 61020850
IBAN: NL15RABO0188293760