

Jaarverslag
2023

Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag





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

info@schuldhulpmaatjedenhaag.nl

www.schuldhulpmaatjedenhaag.nl

KvK nummer 61020850

Inhoud

Inhoud	3
Voorwoord	4
1. SchuldHulpMaatje Den Haag	5
2. Resultaten	7
2.1. SchuldHulpMaatje - regulier	7
2.2. SchuldHulpMaatje Jong	8
2.3. Wijkgericht Werken	8
4. Jaarrekening 2023	9
Bijlage 1. Impactmetingen SchuldHulpMaatje Den Haag	12

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van 2023 van Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag. Na corona is er in Nederland wat veranderd rondom het thema armoede en schulden. Het is een veelbesproken onderwerp geworden en kreeg ook politiek zowel landelijk als lokaal, veel aandacht. Het thema bestaanszekerheid was voor veel politieke partijen een belangrijk speerpunt tijdens de verkiezingen voor de Tweede Kamer. We realiseren ons meer en meer dat bestaanszekerheid niet voor iedereen vanzelfsprekend is: iedereen kan in de problematische schulden terecht komen.

Gelukkig zien we dat ons bereik onder nieuwe hulpvragers groter is dan ooit tevoren. We hebben maar liefst 267 nieuwe schuldhulptrajecten opgestart in 2023. In dat jaar hebben we ook 199 hulpvragen af kunnen ronden, waarvan 152 succesvol. Het moge duidelijk zijn dat de Hagenaars met schuldproblemen ons weten te vinden.

Zoals ieder jaar, blijft onze grootste goed de vrijwilliger. In 2023 zijn maar liefst 201 vrijwilligers aan de slag gegaan met het begeleiden van mensen in de schulden. Dat doen ze met wekelijkse huisbezoeken en vaak in langdurige trajecten van soms langer dan een jaar. Het is dankzij hun grote inzet dat we in staat zijn voor zoveel kwetsbare stadsgenoten het verschil te kunnen maken.

Ook in 2023 was ons werk niet mogelijk geweest zonder de subsidie van de Gemeente Den Haag en de financiële bijdragen van de fondsen in Den Haag. We hebben klein kantoor bestaande uit een directeur, twee vrijwilligerscoördinatoren en twee projectleiders. Zonder deze betaalde bezetting zouden we niet een organisatie kunnen laten functioneren ter ondersteuning van ruim 200 vrijwillige hulpverleners met een niet geringe opgave.

Wilbert Stolte
Voorzitter SchuldHulpMaatje Den Haag

Februari 2023

1. SchuldHulpMaatje Den Haag

Visie

Naasteliefde is de drijvende kracht van waaruit we als stichting ons inzetten voor de kwetsbaren in Den Haag. Dat betekent dat we ons verantwoordelijk voelen voor de mensen om ons heen. Ieder mens verdient aandacht en steun.

Missie

Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag heeft als doel het voorkomen en oplossen van financiële schuldenproblematiek. Dat doen we met getrainde vrijwilligers, SchuldHulpMaatjes, die op persoonlijke wijze hulpvragers begeleiden naar een schuldenvrij leven.

Strategie

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

De persoonlijke aanpak gericht op het begeleiden, ondersteunen en motiveren van hulpvragers middels huisbezoeken is een rijke aanvulling op de professionele schuldhulpverlening. De SchuldHulpMaatjes nemen de problemen van de hulpvrager nooit over, maar bieden juist praktische handvatten en mentale steun aan de hulpvrager om er zelf sterker uit te komen.

Kernactiviteiten

1. Regulier = de begeleiding van hulpvragers met (risico op) schulden door SchuldHulpMaatjes die de verplichte driedaagse opleiding hebben gevolgd.
2. Jong = de begeleiding van jongere hulpvragers t/m 27 jaar door Jongere SchuldHulpMaatjes die naast de driedaagse opleiding een aanvullende opleiding hebben gevolgd tot SchuldHulpMaatje Jong
3. Wijkgerichte aanpak = Binnen de wijken Centrum en Bouwlust werken we met kleinschalige teams van vrijwilligers die hulpvragers begeleiden uit het postcodegebied. Zij voeren vier keer per jaar intevisiebijeenkomsten die worden geleid door een extern ingehuurde intervisieleider.

Projecten

1. Twee nieuwe wijkteams = de wijkgerichte aanpak wordt ook toegepast in twee nieuwe teams: Moerwijk en Loosduinen.
2. Project Nazorg = In 2023 zijn we een project gestart om nazorg te bieden: na het stabiliseren van de schulden nog contact te houden met de hulpvrager om te voorkomen dat deze weer terugvalt.

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

Onze samenwerkingspartners

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.

Organisatiestructuur

Bezetting 2023
<i>Betaalde krachten</i>
Directie (1FTE) Vrijwilligerscoördinator (2FTE)
Projectleider Nazorg (zzp) Projectleider Wijkgericht werken (zzp) Projectleider voor de nieuwsbrief (zzp)
<i>Vrijwilligers</i>
SchuldHulpMaatjes: 184 Waarvan SchuldHulpMaatje Jong: 32
Maatjescoördinatoren: 17 Waarvan SchuldHulpMaatje Jong: 3
Totaal aantal vrijwilligers: 201

Op 31 december 2023 was de samenstelling van het bestuur en de directie als volgt:

Voorzitter: Wilbert Stolte

Secretaris: Aukje van Roessel

Penningmeester: Arie Sterkenburg

Bestuurslid: Joop van Oosten

In 2023 heeft het bestuur negen keer vergaderd.

Directeur: Elmar Hommes

Financieel beleid

Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag beschikt over het CBF keurmerk. Conform dit keurmerk leggen we in dit bestuursverslag vast dat we de volgende normen hanteren ten aanzien van het beheer van de financiële middelen en de bestedingen.

De beoogde maximale omvang van reserves en fondsen stellen we op de vaste kosten van de werkorganisatie voor een kwartaal. Voor Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag komt daarmee de beoogde omvang van reserves en fondsen op maximaal 100.000 euro. Bij deze kosten zijn de transitievergoedingen voor het personeel, bestaande uit 3 medewerkers, meegenomen.

Voor het werven van fondsen worden project- en subsidieaanvragen gedaan bij vermogensfondsen en de Gemeente Den Haag. Deze aanvragen worden voorbereid door de directeur. De stichting maakt geen gebruik van betaalde fondsenwerbers. Voor het berekenen van de wervingskosten wordt uit gegaan van 5% van het salaris van de directeur, omdat de directeur naar verwachting dit deel van zijn tijd bezig is met het werven van fondsen.

Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag houdt niet meer reserves en fondsen aan dan nodig zijn voor het realiseren van het hoofddoel: het begeleiden van kwetsbare Hagenaars met schulden. Daarbij streeft de organisatie naar een zo groot mogelijke besteding aan het hoofddoel, van tenminste 75 procent.

Risico's en onzekerheden

Een risico voor de continuïteit van Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag betreft de beperkte financiële reserves. Bij het wegblijven van steun van vermogensfondsen of gemeentelijke subsidie zal een deel van de begroting niet gedekt kunnen worden en is er een beperkte continuïteitsreserve om dit begrotingstekort op te vangen. Om te anticiperen op deze risico's zijn er in de afgelopen jaren meerjarenafspraken gemaakt met verschillende vermogensfondsen. Dankzij deze meerjarenafspraken zijn de kansen kleiner dat er financiering wegvalt.

Impactmetingen

Sinds 2021 voeren we impactmetingen uit binnen SchuldHulpMaatje Den Haag om inzicht te verkrijgen in de effectiviteit van onze begeleiding van hulpvragers. Door onze vrijwilligers en hulpvragers te bevragen, krijgen we een beter beeld bij wat er goed gaat en niet goed in onze begeleiding. Deze input helpt ons bij het opstellen van nieuw beleid om onze vrijwilligers beter uit te rusten.

2. Resultaten

2.1. SchuldHulpMaatje - regulier

Met SchuldHulpMaatje regulier bedoelen we de structurele begeleiding van mensen met schulden middels de inzet van vrijwilligers. Elke vrijwilliger heeft de gecertificeerde opleiding gevolgd tot SchuldHulpMaatje. Daarnaast krijgt elke vrijwilliger een maatjescoördinator die de vrijwilliger ondersteunt in het hulpvragertraject.

Resultaten:

Reguliere hulpvragers	Resultaat 2023	Doelstelling 2023
Lopende trajecten	238	
Nieuwe trajecten	223	150
Aantal trajecten afgerond	175	110
Waarvan succesvol afgerond	133	85

We hebben in het jaarplan 2023 onze streefgetallen vastgesteld. Deze staan vermeld onder de kolom "Doelstelling 2023". We zien dat we op het reguliere project veel meer nieuwe trajecten, afgeronde trajecten en succesvol afgeronde trajecten hebben gehaald dan de aanvankelijke doelstelling.

Dit heeft te maken met de groeiende bekendheid van SchuldHulpMaatje Den Haag bij sociale partners in de stad. Samenwerkingen vanuit de AFO (Alliantie Financiële Ondersteuning) en onze relaties met klantbegeleiders binnen de Gemeente Den Haag leiden tot veel nieuwe aanvragen. Bovendien zien we ook een stijging in het succespercentage van onze trajecten. Door te investeren in extra trainingen en interviews voor onze vrijwilligers, zijn ze beter uitgerust voor het werk en dat leidt tot meer succesvol afgeronde trajecten.

2.2. SchuldHulpMaatje Jong

Ook in 2023 hebben we jongeren t/m 27 jaar begeleidt met hun schulden. Al sinds 2015 heeft SchuldHulpMaatje Den Haag een apart beleid richting op deze doelgroep. We zien namelijk dat de jongeren extra kwetsbaar zijn en vragen om meer expertise van onze vrijwilligers.

Resultaten:

Jonge hulpvragers	Resultaat 2023	Doelstelling 2023
Lopende trajecten	31	
Nieuwe trajecten	44	40
Aantal trajecten afgerond	24	40
Waarvan succesvol afgerond	19	30

We zien dat we iets meer nieuwe hulpvragers hebben weten te bereiken maar dat het aantal trajecten dat we hebben afgerond achterbleef op onze doelstellingen. Door middel van onze monitoring zien we hiervoor twee verklaringen:

- 1) We zien dat de doorlooptijd bij jongere hulpvragers langer is dan bij onze reguliere hulpvragers. Bij veel trajecten zien we dat hulpvragers fases hebben waarin ze niet in contact zijn met het maatje. De trajecten kennen typisch gezien langere tussenpozen.
- 2) We zijn veel tijd kwijt aan aanmeldingen die geen traject worden. Dat zijn jongeren die zich aanmelden maar daarna geen gehoor meer geven of na een paar telefoontjes toch besluiten niet door te willen gaan.

De resultaten zijn echter een kleine verbetering t.o.v. de resultaten uit 2022. We hadden echter gehoopt door meer inzet van coördinatie nog betere resultaten te boeken met betrekking tot het aantal succesvol afgeronde trajecten.

2.3. Wijkgericht Werken

In 2022 begon Schuldhulpmaatje Den Haag met een pilot wijkgericht werken. In de pilotfase werden de wijkteams Centrum/Schilderswijk en Bouwlust/Vrederust opgezet. Omdat de pilot als succesvol werd ervaren, zette Schuldhulpmaatje Den Haag in 2023 nog twee wijkteams op: Moerwijk en Loosduinen.

Wijkteam Bouwlust

In wijkteam Bouwlust zijn 9 SchuldHulpMaatjes en 2 maatjescoördinatoren werkzaam. Ook voor de start van de pilot, was het wijkteam al actief binnen het spreekuur op het Servicepunt XL Eekhoornrade. Per eind 2023 worden er in het wijkteam Bouwlust 72 hulpvragers begeleid. Deze hulpvragen variëren van kortstondige trajecten tot de meer langdurige begeleiding. Wijkteam Bouwlust ontvangt hulpvragers op het Servicepunt XL Eekhoornrade en Allekanten Bouwlust.

Wijkteam Centrum

In wijkteam Centrum werken 7 SchuldHulpMaatjes en 2 maatjescoördinatoren. Per eind 2022 worden er in het wijkteam Centrum 17 hulpvragers begeleid. De maatjes van het wijkteam houden vrijdagochtend een inloopsprekuren in de Bibliotheek aan het Spui. Wijkteam Centrum begeleidt in totaal 22 hulpvragers.

Wijkteam Moerwijk

Het team Moerwijk bestaat uit 11 vrijwilligers: 9 maatjes en 2 coördinatoren. Het team begeleidt 19 hulpvragers. Deze hulpvragers komen grotendeels uit het gebied met postcode Moerwijk. Een paar hulpvragers met een andere postcode zijn meegekomen naar het team toen het maatje plaatsnam in team Moerwijk.

Wijkteam Loosduinen

Het team Loosduinen nu bestaat uit 12 vrijwilligers: 10 maatjes en 2 coördinatoren. Het team begeleidt 17 hulpvragers. Deze hulpvragers komen grotendeels uit het Loosduinen. Een paar hulpvragers met een andere postcode zijn meegekomen naar het team toen het maatje plaatsnam in team Loosduinen.

		31 december 2023		31 december 2022	
		€	€	€	€
PASSIVA					
Stichtingsvermogen (4)					
Bestemmingsreserves		-		11.354	
Algemene reserve		13.756		-5.066	
			13.756		6.288
Kortlopende schulden (5)					
Crediteuren		9.121		26.448	
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen		12.504		10.793	
Overlopende passiva		97.639		480.268	
			119.264		517.509
		<u>133.020</u>		<u>523.797</u>	

2 STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2023

		Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
		€	€	€
Baten				
Bijdragen/Subsidies van overheden	(6)	258.168	250.000	216.832
Baten van andere organisaties zonder winststreven	(7)	199.321	185.392	182.761
Som der baten		457.489	435.392	399.593
Lasten				
Besteed aan de doelstellingen				
Besteding aan doelstellingen	(8)	405.260	264.966	315.793
Kosten van beheer en administratie				
Personeelslasten	(9)	12.108	100.028	16.511
Afschrijvingen	(10)	1.068	-	910
Overige personeelslasten	(12)	211	-	223
Huisvestingslasten	(13)	6.540	10.000	11.773
Kantoorlasten		11.346	37.848	27.154
Algemene lasten	(14)	12.799	21.249	23.100
		44.072	169.125	79.671
Saldo voor financiële baten en lasten		8.157	1.301	4.129
Financiële baten en lasten		-689	-	-619
Saldo		7.468	1.301	3.510
Resultaatbestemming				
Toevoeging Algemene reserve		7.468	-	3.51
		-	-	

Bijlage 1. Impactmetingen SchuldHulpMaatje Den Haag

Onderstaande conclusies komen voort uit onderzoeken die we in 2023 hebben uitgevoerd over de begeleiding van hulpvragers door SchuldHulpMaatjes:

1. Er zijn vijf semi-gestructureerde interviews afgenomen met SchuldHulpMaatjes die een traject met een hulpvrager vroegtijdig hebben moeten beëindigen.
2. Er zijn 105 vragenlijsten afgenomen met SchuldHulpMaatjes die een traject hebben afgerond, zowel succesvol als vroegtijdig.
3. Er is een groepsinterview geweest met drie hulpvragers die een traject succesvol hebben afgerond.

De begeleiding tussen een SchuldHulpMaatje en een hulpvrager

1. De relatie tussen het SchuldHulpMaatje en de hulpvrager is cruciaal voor het slagen van het begeleidingstraject

Vanuit de hulpvragers is aangegeven dat ze schaamte ervaren over hun schulden en dit daarom liever niet bespreken binnen de eigen familie of vriendenkring. De hulpvragers vonden daarom juist aantrekkelijk dat de vrijwilliger van 'buitenaf' komt. De hulpvragers gaven allemaal aan dat het sowieso heel belangrijk is dat de vrijwilliger niet oordeelt over de situatie van de hulpvrager. Alle hulpvragers gaven aan dat het vertrouwen ervaren van jouw SchuldHulpMaatje heel belangrijk was voor het succesvolle traject. Een hulpvrager benoemde dat hij in het begin niet het gevoel had dat hij zelf in staat is om de schulden aan te pakken. Hij heeft juist dankzij de steun van het maatje meer zelfvertrouwen gekregen.

Veel van onze SchuldHulpMaatjes geven aan in de enquêtes die we hebben afgenomen, dat ze soms fungeren als een soort stok achter de deur. De hulpvrager wil het maatje niet teleurstellen en nam juist daarom de juiste stappen om eruit te komen. Een vrijwilliger beschrijft dit uitgebreid: *"Op bezoek geweest bij HV. dat gaf hem kennelijk net de duw die hij nodig had om in actie te komen mbt afhandeling jaarpogingen energie leveringen enz. Kennelijk heb ik echt een rol als katalysator gespeeld."* Een andere vrijwilliger schreef: *"Een belangrijke motivatie voor hem om op moeilijke momenten steeds door te gaan is dat hij mij niet wilde teleurstellen."* Dit effect ontstond zelfs bij de eerste ontmoeting, gaven twee vrijwilligers aan: *"Meteen bij 1e gesprek gevraagde acties uitgevoerd, dat was voldoende."* En *"Hv kwam bij ons eerste echte gesprek bij hem thuis er zelf achter dat hij voldoende middelen had om uit de schulden te komen en zichzelf te redden."*

Regelmatig geven SchuldHulpMaatjes aan dat hun aanwezigheid en aandacht alleen al van belang was voor de hulpvrager. Een vrijwilliger zegt hierover: *"maar een luisterend oor was voldoende."* Twee vrijwilligers geven aan dat het traject tot stilstand is gekomen, maar dat de hulpvrager tenminste weet dat er iemand voor hen is: *"Ondanks dat hulpvrager zelf geen vervolgactie in wilt zetten, weet ze nu dat wij wel beschikbaar zijn mocht er nog andere hulp nodig zijn. Zij heeft zich gehoord gevoeld."* We zien hierbij dat veel vrijwilligers juist door vasthoudend steun te bieden, ook als de hulpvrager niet thuisgeeft, toch konden helpen: *"Ben er ondanks vaak niet op komen dagen voor HV geweest. Was daarmee ook moeder tot steun."*, *"belangrijk is dat wij haar benaderd hebben via de whatsapp nadat we een tijdje niet van haar gehoord hadden. Hierdoor voelde zij zich gehoord en kwam zij later nog een paar keer naar het inloopsprekeuur van"*, *"Hulp blijven bieden. Ook als HV gekke dingen doet."* Beschrijvingen die we verder zien die de steun typeren zijn: *"moed er in houden, een steuntje in de rug en een luisterend oor"*.

2. SchuldHulpMaatjes helpen met het vergroten van inzicht en overzicht

De hulpvragers gaven aan dat ze tijdens het traject veel hebben geleerd van praktische tips: vaste lasten eerst betalen, geld reserveren voor latere uitgaven, slimme keuzes maken in de supermarkt en een limiet stellen op de betaalpas. De hulpvragers kwamen tot de gezamenlijke conclusie dat de vrijwilliger vooral heeft geleerd om gestructureerd met geld om te gaan.

Daarnaast gaven de hulpvragers ook aan dat de vrijwilliger heeft geholpen in het beter omgaan met conflicten. Telefoongesprekken met schuldeisers en met instanties kunnen soms vervelend zijn en het is dan voor de hulpvrager wel eens een uitdaging om het geduld niet te verliezen. Juist met een vrijwilliger aan je zijde, blijkt dat makkelijker. Ook geven de hulpvragers aan dat de begeleiding van de vrijwilliger er toe heeft bijgedragen dat ze meer verantwoordelijkheid nemen over hun eigen financiën en dat ze nu bijvoorbeeld bij een brief van een schuldeiser sneller bellen.

Als het gaat om de inhoudelijke begeleiding, spreken veel vrijwilligers over het helpen met het overzicht/inzicht: *"Inzicht in patroon van inkomsten en uitgaven."*, *"Gezamenlijk met HV zijn overzichten gemaakt. HV gaf aan daarmee te gaan werken."*, *"hulpvrager inzicht gegeven in zijn eigen financiën"*. Hierin zien we een onderscheid in het bieden van overzicht van schulden en een overzicht van inkomsten en uitgaven.

Daarnaast geven de maatjes aan dat ze veel hebben geholpen met de correspondentie met schuldeisers en instanties. Dat kan gaan om het helpen met het lezen van brieven van overheidsdiensten, schuldenregelingen afspreken met schuldeisers en het versturen van emailberichten aan instanties. Ook hebben de maatjes veel geholpen met het aanvragen van toeslagen en het doen van belastingaangifte. Een maatje vat het als volgt samen: *"We hebben de HV vrijwel elke week geholpen met van alles en nog wat... variërend van hulp bij versturen mail, begrijpen van mails, toeslagen, contact met maatschappelijk werk, enz."*

Samenwerkingen met andere organisaties

1. Vrijwilligers benoemen dat de samenwerking met de gemeente van groot belang is voor de begeleiding van hulpvragers

De samenwerking met gemeentelijke instanties is belangrijk en die samenwerking verdient onze aandacht volgens een groot aantal vrijwilligers. *"Zuinig zijn op samenwerking met consulenten."*, *"Geldhelpdesk heeft goede contacten bij GKB."*, *"In dit geval was er heel vele ondersteuning en heeft de samenwerking met betrokken erg goed gewerkt."* En soms is daarin de vrijwilliger juist degene die een hulpvrager helpt richting de juiste lokketten; *"Heb de grote schuld niet kunnen oplossen maar hier was hulpvrager nog niet klaar voor. Heb in het traject hem in bibliotheek en wijkcentra geholpen om online formulieren voor belastingdienst en toeslagen aan te vragen."*

Een groot aantal vrijwilligers meldt dat de overdracht vanuit de Gemeente Den Haag beter kan. Een aantal voorbeelden: *"HV werd aangemeld bij Schuldhulpmaatje door de Gemeente maar op basis van onvolledige informatie. De (schuldhulp/sanering) geschiedenis tussen HV en gemeente werd niet vermeld en bleek uiteindelijk doorslaggevend voor het negatieve resultaat."* Een andere vrijwilliger benadrukt dat we eerder moesten afstemmen over de situatie van de hulpvrager bij de gemeente: *"Misschien was eerdere afstemming met gemeente beter geweest? Nu hebben we toch een dik uur met hem gesproken over zijn situatie enz."*

Een andere vrijwilliger geeft aan dat de motivatie van zijn hulpvrager onduidelijk was en dat we als stichting kritischer mochten zijn richting de Gemeente Den Haag: *"kritisch navragen wanneer hulpvraag via Gemeente komt, motivatie van HV zelf is belangrijk."* Hierin meldt een andere vrijwilliger dat tijdens de doorverwijzing vanuit de Gemeente Den Haag, niet altijd duidelijk is wat voor organisatie SchuldHulpMaatje Den Haag is: *"HVs die worden doorverwezen door andere (gemeentelijke) instanties denken vaak dat Stichting Schuldhulpmaatje een gemeentelijke instelling is"*

en breder kan helpen dan het schuldenproblematiek vraagstuk alleen. Ik weet dat tijdens de intake hier aandacht aan wordt besteed maar misschien dat een flyer eea kort en krachtig kan duiden."

2. We zien daarnaast dat vrijwilligers sowieso tijdens een traject veel samenwerken met professionals van andere organisaties

Bij een aantal trajecten geven de vrijwilligers aan dat de hulpvrager structurele hulp nodig heeft en daarom de hulpvrager warm heeft kunnen overdragen aan budgetbeheer of een bewindvoerder. *"Overdragen aan schuldhulpverlening en bewindvoering is betere oplossing."*, *"overgegaan naar budgetbeheer gemeente den haag"*. Soms vindt de afstemming ook plaats met een familielid van de hulpvrager: *"In overleg met zus van hulpvrager is besloten om hv te stimuleren om over te gaan op bewindvoering. Dit is inmiddels in gang gezet."*

Afhankelijk van het type problematiek, zien we dat onze vrijwilligers samenwerken met organisaties die op onderdelen kunnen ondersteunen. Zo heeft een vrijwilliger een sociaal case manager ingeschakeld bij een dossier met multiproblematiek: *"HV is overgedragen aan sociaal case manager van de gemeente, aangezien ze niet in staat lijkt om haar eigen financiën te beheren."* Een andere vrijwilliger heeft gebruik gemaakt van de stichting Over Rood, bij zakelijke schulden: *"Schulden waren zakelijk, dus ondersteuning van Over Rood was doorslaggevend"* Of vrijwilliger schakelt Anton Constandse in bij een dossier met verslavingsproblematiek: *"Het doorverwijzen naar de Stichting Anton Constandse was achteraf gezien een heel goed besluit."*

Ondersteuning aan de vrijwilliger vanuit SchuldHulpMaatje Den Haag

1. Vrijwilligers melden dat er hulpvragers doorstromen vanuit de intake die eigenlijk niet goed passen bij SchuldHulpMaatje Den Haag

Negen vrijwilligers gaven aan dat de hulpvrager een onjuist verwachtingspatroon had aan de start van het traject. Een vrijwilliger zeg hierover: *"Misschien nodig meer in het begin de verwachtingen over en weer uitspreken. HV heeft misschien te snel gedacht: ze regelen alles voor me, ik hoef niets te doen."* Een andere vrijwilliger geeft aan dat bij de intake al had kunnen worden vastgesteld dat de hulpvrager niet bij ons geholpen kon worden: *"Bij het intake gesprek had dit duidelijk kunnen zijn dat HV althans niet op dit moment geschikt was voor Schuldhulpmaatje."* Een andere vrijwilliger geeft aan dat we de verwachtingen scherper hadden kunnen uitvragen tijdens de intake: *"Misschien is er bij de intake toch iets verkeerd gegaan of zijn zaken te makkelijk voorgesteld of niet helder genoeg? Wat verwachten we van een hulpvrager en wat kan hij van ons verwachten?"* Een andere vrijwilliger geeft aan: *"Belangrijk is helder toe te lichten van Schuldhulpmaatje is en kan doen."*

Bij tenminste vier vrijwilligers wordt hieraan toegevoegd dat de hulpvrager eigenlijk niet gemotiveerd was om een traject aan te gaan met een vrijwilliger. Een aantal voorbeelden: *"proberen te achterhalen of een hulpvrager gemotiveerd is"*, *"Hier speelt in zekere zin ook een motivatie uitdaging. Natuurlijk is het ook aan het SchuldHulpMaatje om motivatie te stimuleren, maar ik zou toch ook verwachten dat er een zekere wil tot verbetering bij de HV moet zijn."* En tenslotte: *"Toch beter aan de voorkant uitvragen wat de hulpvraag is en duidelijker aangeven dat het wel serieus is als er een vrijwilliger aan een hulpvrager wordt gekoppeld. Dit is het 2e dossier op rij waarin het niet tot hulpverlening komt, er al een lange intake fase is geweest en de hulpvrager eigenlijk iet open staat voor de hulp van SHM."*

Een aantal vrijwilligers benadrukken dat de overdracht tussen de intake en het matchingsgesprek kwetsbaar kan zijn en dat we daar sommige hulpvragers kwijtraken. *"Het komt vaker voor dat we in de overdracht van de aanmelding naar de coördinator/maatje het contact met de HV verliezen - niet kunnen vervolgen. Ook al proberen we dat na het doorzetten van het dossier z.s.m. te doen.... Dat is best frustrerend want we willen allemaal graag helpen."*, *"Los van of het in dit dossier verschil had gemaakt: het proces van intake tot matchgesprek zo kort mogelijk maken/houden zodat het momentum niet verloren gaat."*

Twee vrijwilligers benoemen specifiek dat het taalniveau onvoldoende was voor een effectief begeleidingstraject: *"Vanwege de taal is communicatie moeilijk en daardoor ook de hulpverlening."*, *"We konden dit niet beter doen, fijn contact met coordinator. HV kwam uit een vrouwenopvang en sprak niet goed Nederlands. Ietwat andere insteek daardoor. Van te voren goed gecommuniceerd."* En *"sneller doorverwijzen bij iemand die totaal geen gangbare taal spreekt"*.

2. Vrijwilligers geven aan dat ze zeer geholpen zijn met de steun vanuit de maatjescoördinator en met de organisatie in het algemeen.

Een SchuldHulpMaatje die deze steun niet heeft ervaren, gaf aan: *"een actieve maatjescoördinator die meeleeft met de voortgang van mijn traject en waarmee ik kan sparren, was zeer prettig geweest."* Een andere vrijwilliger benoemde dat zijn maatjescoördinator een strandwandeling had georganiseerd met andere maatjes. Dit werd door hem zeer op prijs gesteld. Een andere vrijwilliger gaf aan dat ze heeft kunnen sparren met een vrijwilligerscoördinator op kantoor: *"juist omdat de vrijwilligerscoördinator aangaf dat de kans van slagen in dit traject niet heel groot was, werd ik eigenlijk gerust gesteld."* Tenslotte gaf een vrijwilliger aan dat hij het heel prettig vond dat zijn maatjescoördinator altijd beschikbaar was voor overleg.

Binnen de organisatie hebben we sinds twee jaar een klankbordgroep Psychische Kwetsbaarheid. De klankbordgroep bestaat uit vrijwilligers met wat meer kennis over psychische kwetsbaarheid, die kunnen sparren met maatjes die een hulpvrager begeleiden waarbij een psychische kwetsbaarheid aan de orde is. Twee vrijwilligers hebben aangegeven dat ze veel profijt hebben gehad van het gesprek met een vrijwilliger uit de klankbordgroep. Een maatje gaf aan: *"Ik had een schuldgevoel omdat het traject niet goed gaat, dan is het juist fijn om van een ander te horen dat het niet mijn fout is en dat het mogelijk niet realistisch is dat ik deze meneer met psychische problemen kan helpen richting financiële zelfredzaamheid."*

Tenslotte geven vrijwilligers aan dat ze ook veel steun ervaren door de interviews die worden gehouden. Dit helpt juist bij moeilijke dossiers. Je krijgt nuttige tips en invalshoeken van andere vrijwilligers en je word ook bevestigd dat het niet aan jou ligt dat het traject soms zo stroef verloopt. Een vrijwilliger gaf ook aan dat de interviewbijeenvakomen helpen om te bepalen of je nog wel het werk doet dat hoort bij de rol van een SchuldHulpMaatje: *"De grenzen van een maatje zijn niet altijd even helder op andere levensgebieden."* Met name bij de trajecten die soms moeizaam verlopen, geven vrijwilligers aan dat het prettig is als ze steun krijgen: *"Ik heb in dit ingewikkelde traject meerdere mensen van Schuldhulp maatje kunnen bereiken om hierover te sparren. Dit heeft mij genoeg vertrouwen gegeven, om dit traject op deze manier toch af te sluiten."* Hierbij wordt ook aangegeven dat het fijn is om met meer ervaren maatjes te kunnen sparren: *"Ervaren maatjes paraat hebben staan om direct in lastige situaties hulp aan maatjes te bieden (soort piketdienst)."* Bijeenkomsten waarin vrijwilligers moeilijke casussen kunnen bespreken, worden als waardevol ervaren en ook aanbevolen om meer te organiseren: *"Vooral vaker sparren met andere schuldhulpmaatjes. Dat zouden we vaker kunnen organiseren. Even van elkaar weten waar je mee bezig bent en waar je tegenaan loopt en je misschien weer met nieuwe tips verder kunt."*

Overigens is steun vanuit de organisatie geen garantie op een geslaagd traject, maar het geeft de vrijwilliger wel het gevoel dat die er niet alleen voor staat. *"Was niet echt iets dat beter kon. Ondersteuning vanuit SHM was voldoende, helaas deze keer niet gelukt omdat er geen contact meer was met hulpvrager."*, *"Ik heb geen idee wat de organisatie beter kon doen. Wanneer het nodig was kon ik direct contact leggen met mijn maatjescoördinator."*

3. Zowel de hulpvragers als de vrijwilligers geven aan behoefte te hebben aan meer structuur tijdens het begeleidingstraject

De hulpvragers gaven aan dat ze meer behoefte hadden gehad aan structuur tijdens het traject. Een hulpvrager gaf aan dat hij liever van tevoren had geweten wat hem allemaal te wachten stond. Een andere hulpvrager gaf aan dat hij graag had gezien welke verbeterstappen gemaakt zouden worden tijdens het traject. De hulpvragers vinden dat het traject vrijblijvend is. Het zou fijn zijn als er tussentijdse doelen werden afgesproken waar ze zich aan moeten houden. Ook geven de hulpvragers aan dat ze graag, ook na het afronden van het traject, wel nog een keer terug kunnen komen om weer even te kunnen sparren met een vrijwilliger. Dit zou bijvoorbeeld een vaste geplande terugkomdag kunnen zijn.

Ook vanuit meerdere vrijwilligers wordt aangegeven dat ze behoefte hebben aan een plan bij het begin van het traject. *"Het zou fijn zijn als een maatjescoördinator na het matchingsgesprek een realistisch plan maakt met tussentijdse doelen samen met het maatje."* Hoewel een deel van het begeleidingstraject maatwerk is, afgestemd op de individuele behoeften van de hulpvrager, geven meer vrijwilligers aan dat er behoefte is aan een meer vaste structuur voor het begeleidingstraject.