

*Interkerkelijke Stichting voor
Ondersteuning bij Financiën en
Administratie*

ISOFA-Delft

Jaarverslag **2012**



WAT IS ISOFA?

De Delftse Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie (ISOFA) is in 2012 opgericht en komt voort uit het Interkerkelijk Sociaal Fonds (ISF). De doelstelling van ISOFA is: Het ondersteunen van personen met financiële en/of administratieve problemen door middel van persoonlijke begeleiding door getrainde vrijwilligers.

Reeds in 2006 is het project Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB) klein gestart onder de vlag van het ISF en eind 2010 heeft het zich aangesloten bij het landelijke project Schuldhulpmaatje. Inmiddels zijn 30 vrijwilligers actief in een drietal deelprojecten. Op 23 mei 2012 is de oprichtingsakte van ISOFA bij de notaris gepasseerd en vanaf dan functioneert het PBB-project in een zelfstandige organisatie. ISOFA en ISF willen zich samen blijvend inzetten voor burgers die financieel in de klem zitten of dreigen te raken. Zie ook www.isfdelft.nl .

De problemen van de cliënten zijn van uiteenlopende aard. Te noemen valt: schulden, (dreigende) huisuitzetting, afsluiting van gas en elektra, (te) lang wachten op een uitkering, relatieproblemen, onvoldoende administratieve vaardigheden en soms ook miscommunicatie met (medewerkers van) instanties.

De financiële middelen van ISOFA zijn tot op heden afkomstig van Fonds 1818, het Skanfonds, het Oranje Fonds en de Gemeente Delft. Mocht u het werk van ISOFA willen ondersteunen dan kunt u uw bijdrage storten op de bankrekening van ISOFA. Bij voorbaat dank!

IBAN NL36 RABO 0316 0746 83 BIC: RABONL2U t.n.v. ISOFA te Delft

ISOFA heeft sinds 23-05-2012 de ANBI status.

Inhoudsopgave

1. Voorwoord van de voorzitter
2. Voorgeschiedenis en oprichting van ISOFA
3. Hoe werkt Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB)?
4. Wat heeft ISOFA in 2012 kunnen betekenen voor cliënten?
5. Sponsors en fondsenwerving
6. Bestuurlijke zaken en inrichting ISOFA
7. Personele zaken
8. Financieel verslag
9. Praktijkverhalen
10. Overige zaken

Lijst van afkortingen

1. Voorwoord van de voorzitter

Toen we begin 2012 als bestuur van het INTERKERKELIJK SOCIAAL FONDS (ISF) begonnen met het uitvoeren van het bestuursbesluit tot verzelfstandiging van het project Persoonlijke Budget Begeleiding wisten we dat het een hele opgave zou worden. De coördinator Gerrit Kadijk en ik hebben toen ook tegen elkaar gezegd: "We gaan er vol tegenaan, maar wanneer het niet gaat lukken, stoppen we er mee. Het is geen plan tegen elke prijs!"

Op 23 mei 2012 is de Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie (ISOFA) opgericht. Aan het einde van het eerste jaar mogen we hardop uitspreken, dat we meer dan tevreden mogen zijn. Bijna al onze doelstellingen voor 2012 zijn gerealiseerd. Ik noem daarbij: het vormen van een compleet nieuw bestuur met daarin capabele mensen; het opzetten van een stichting, zodat we in staat zouden zijn om sponsorgeld te werven; het zoeken en vinden van sponsors, die ons niet alleen voor 2012, maar ook nog voor de twee jaar erna zouden willen ondersteunen; het vinden van een coördinator, die bereid zou zijn om drie dagen per week voor onze stichting te werken en zou beschikken over de juiste capaciteiten voor dit werk. Bijna al deze genoemde zaken zijn gerealiseerd. We moeten er nog slechts één extra bestuurslid bij vinden, die de fondswerving in Delft onder zijn hoede wil nemen en op het moment van schrijven is nog niet zeker of alle drie landelijke fondsen ons voor de volle drie jaar willen ondersteunen. Maar er wordt door hen wel positief gereageerd op onze resultaten. Bij punt 6 van dit verslag kunt u meer lezen over onze beleidsvoornemens.

Hoewel ISOFA een zelfstandige organisatie vormt, is er een onlosmakelijke band met het ISF. De belangrijkste motieven tot de verzelfstandiging waren van financiële aard. De leden van het ISF - de ondersteunende kerken/geloofsgemeenschappen - lieten ons in 2011 weten, dat ze het huidige werk van ISOFA van harte steunen, maar dat het door hen beschikbaar gestelde diaconale geld bestemd is voor financiële noodhulp en niet voor opleidings- en salariskosten. Het was hun goed recht om die keuze te maken. Daardoor was ISOFA aangewezen op andere sponsors. Het ISF was niet gerechtigd om sponsorgeld te mogen ontvangen. Bovendien zou het een ingewikkelde boekhouding worden als ISF en ISOFA een gezamenlijke rekening zouden hebben. Om die reden is er gekozen voor een zelfstandige stichting. ISOFA is echter voortgekomen uit het ISF en daarmee ook onlosmakelijk verbonden. In de statuten is vastgelegd dat tenminste één bestuurslid in beide besturen zitting moet hebben. Op dit moment hebben zowel de secretaris, Kees Koch, als de voorzitter, ondergetekende, zitting in beide besturen.

We mogen terugzien op een intensief en vruchtbaar jaar. Veel werk is verzet ten behoeve van medemens in Delft, die om welke reden dan ook in financiële problemen zijn gekomen. Samen met ongeveer 30 vrijwilligers begeleiden we hen terug naar een bestaan zonder alles overheersende financiële problemen. We doen dat vanuit een Bijbelse oproep om dienstbaar te zijn aan onze naasten in deze wereld. En dat proberen we zo goed mogelijk te doen. Met een deskundig bestuur, met goed toegeruste Persoonlijk Budget Begeleiders. We doen dat samen met de

Gemeente Delft, met name met de medewerkers van de Financiële Winkel. Door de Gemeente Delft worden we dan ook gezien als “onmisbare ketenpartners”. De wethouder van Participatie en Duurzame Ontwikkeling, de heer Stephan Brandligt, drukte de relatie tussen de Gemeente Delft en ons meteen bij de wederzijdse kennismaking uit in de toezegging van (nog ongevroegde) financiële steun voor 2012. We zijn als bestuur zeer blij met deze positieve waardering.

In 2013 hopen we met Gods zegen en met de inzet van de vele vrijwilligers verder te werken aan de bestrijding van armoede in Delft. Dat God ons allen mag zegenen in die opzet.

Co van der Maas,
Voorzitter ISOFA.

2. Voorgeschiedenis en oprichting van ISOFA.

ISOFA kent een lange voorgeschiedenis die in dit hoofdstuk kort is beschreven. In 2006 is vanuit het Interkerkelijk Sociaal Fonds een project gestart met de naam ‘Persoonlijke Budget Begeleiding’, dit mede naar aanleiding van ervaringen bij het noodfonds. Een relatief grote groep cliënten bleek moeite te hebben met het beheer van hun financiën en hun administratie en leek hier in te blijven steken. Geld geven bleek niet altijd een oplossing en de aandacht verschoof naar het voorkomen van financiële problemen. Gestart met een ‘pilotgroep’ van 6 mensen die het project vorm gaven en een tiental vrijwilligers die een interne cursus aangeboden kregen, bleek al na een jaar dat dit niet eenvoudig was. Er was voldoende vraag naar hulp maar de problemen van de cliënten waren (te) complex. Na 1 jaar verlieten 8 vrijwilligers het project. Van 2007 t/m 2010 is het project in afgeslankte vorm voortgezet, is ervaring opgebouwd en is het aantal vrijwilligers langzaam gegroeid.

In 2010 werd vanuit de Ortega-subsidies door de kerken het éénjarige landelijke project Schuldhulpmaatje gestart dat vrijwilligers een rol gaf in de schuldhulpverlening die tot dan toe volledig door professionele organisaties werd uitgevoerd. Schuldhulpmaatje had als hoofddoel het starten van lokale projecten en de training van vrijwilligers, zie www.schuldhulpmaatje.nl. Het ISF werd gevraagd deel te nemen aan Schuldhulpmaatje en heeft hier na rijp beraad in december 2010 positief op kunnen antwoorden. In 2011 is het project Schuldhulpmaatje in Delft uitgevoerd. Hieronder volgt een deel van de samenvatting van de Delftse eindrapportage zoals die eind 2011 is opgeleverd aan de landelijke organisatie Schuldhulpmaatje.

Schuldhulpmaatje in Delft in 2011

Vanwege haar ervaring in het project Persoonlijke Budgetbegeleiding in de periode 2006-2010 kon het ISF snel in dit project instappen en kon de groep van 6 vrijwilligers verder worden uitgebreid. Deze zou in 2011 moeten groeien naar 25-30.

Werving en opleiding van vrijwilligers:

In januari 2011 is de werving van vrijwilligers gestart en het ISF heeft 25 nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. In de periode maart t/m september 2011 zijn in Delft zeven cursussen georganiseerd waarin 34 vrijwilligers uit Delft en 28 vrijwilligers uit andere plaatsen zijn opgeleid.

Samenwerking met burgerlijke gemeente Delft:

Al in het najaar van 2010 is het overleg met de Gemeente Delft gestart over dit project. Dit heeft in januari 2011 geleid tot een samenwerkingsovereenkomst met de afdeling Werk, Inkomen, Zorg (WIZ). Deze overeenkomst bestaat uit drie regels en beschrijft de intentie van de Gemeente Delft om samen te werken met het ISF in het project Schuldhulpmaatje. Gedurende het jaar is constructief overlegd tussen WIZ en het ISF en heeft het ISF substantiële taken op zich genomen. Er is veel tot stand gekomen, dit komt tot uiting in:

- De werkzaamheden die vrijwilligers in de tweewekelijkse Workshops Administratie van de Gemeente Delft uitvoeren. Zij begeleiden burgers van Delft met het opzetten van hun administratie volgens de NIBUD systematiek. Per workshop zijn 3-5 vrijwilligers aanwezig.
- De doorverwijzingen van de Gemeente Delft naar het ISF voor persoonlijke hulp aan cliënten bij het opzetten van hun administratie aan huis. Deze mensen blijken alleen met intensieve hulp hun administratie op orde te kunnen krijgen.

Vanaf het begin was de intentie het project na 2011 voort te zetten. In het bestuur van het ISF en in een aparte commissie is dit in 2011 verder doordacht en dit heeft op 23 mei 2012 geresulteerd in de oprichting van de stichting ISOFA. Het gehele project kreeg op deze wijze een herkenbare plaats waardoor financiële ondersteuning van externe partijen mogelijk werd en een passende organisatie ingericht kon worden.

3. Hoe werkt Persoonlijke Budget Begeleiding (PBB)?

Sinds 2011 werkt ISOFA samen met de gemeentelijke Schuldhulpverlening die wordt uitgevoerd door de Financiële Winkel. De vrijwilligers van ISOFA concentreren hun werk rond de administratie van cliënten en bieden assistentie in een eventueel proces van schuldhulpverlening. Meestal ontbreken bij de hulpvrager vaardigheden op het gebied van beheer en ontbreekt goed overzicht of worden bepaalde (financiële) keuzes gemaakt die leiden tot problemen en/of schulden. Dit kan de aanleiding zijn voor een rechtstreekse hulpvraag aan ISOFA of één via een hulpverlener. De coördinator van ISOFA gaat dan op bezoek bij de hulpvrager aan huis en bespreekt de situatie. In de afgelopen jaren is gebleken dat de helft van de hulpvragers daadwerkelijk wordt gekoppeld aan een vrijwilliger. Als de hulpvrager in principe zelfredzaam kan worden, voldoende gemotiveerd is en persoonlijke begeleiding tot een oplossing kan leiden, kunnen twee diensten worden geboden:

- Incidentele hulp bij de administratie en het beheer van financiën. Op een tweewekelijks Spreekuur Administratie kan hulp worden verkregen. Dit spreekuur wordt ook ingezet voor cliënten die behoefte aan nazorg hebben.
- Persoonlijke Budget Begeleiding: Dit is een 1-op-1 begeleiding die aan huis plaatsvindt, de vrijwilliger is een coach voor de hulpvrager. De hulpvrager blijft echter volledig zelf verantwoordelijk voor zijn/haar handelen. Samen wordt gewerkt aan de administratie. Als deze compleet is, kan een mogelijk traject van schuldhulpverlening beginnen met een intakegesprek bij de Financiële Winkel. Soms blijft de vrijwilliger de cliënt tijdens dit ingewikkelde traject begeleiden. Het uiteindelijke doel is een cliënt zonder schulden die in staat is zijn/haar administratie zelfstandig te voeren en door goed beheer niet weer in een situatie met schulden belandt. De duur van deze hulpverlening varieert van een aantal weken tot een aantal jaren.

Ontwikkelingen in 2012:

- *De cliënt moet zich zelf aanmelden voor hulpverlening:*

Een relatief groot deel van de aanmeldingen werd door hulpverleners gedaan die cliënten adviseren hun financiële huishouding op orde te brengen. Het was gebruikelijk dat de coördinator van ISOFA na de aanmelding contact opnam met de cliënt en een afspraak voor een intakegesprek maakte. Uiteindelijk bleek een relatief groot aantal hulpvragen door de cliënten niet te worden doorgezet, vermoedelijk vanwege onvoldoende bewustzijn van de noodzaak voor externe hulp. Deze praktijksituatie heeft er toe geleid dat naast een schriftelijke aanmelding van een hulpverlener alle cliënten na minimaal 24 uur wachttijd zich per telefoon moeten aanmelden. Deze bedenktijd leidt hopelijk tot meer bewuste keuzes die uiteindelijk in minder uitval resulteren.

- *Invoering Spreekuur Administratie:*

Sommige cliënten hebben slechts kortstondig hulp nodig, anderen moeten worden geactiveerd tot zelfredzaamheid, weer anderen zijn gebaat bij enige nazorg. Dit zijn de redenen geweest voor de invoering van het Spreekuur Administratie per 31-10-2012. De coördinator en twee vrijwilligers ontvangen cliënten op afspraak voor een consult van 30-45 minuten. Voorlopig een tweewekelijkse activiteit op woensdagmorgen.

4. Wat heeft ISOFA kunnen betekenen voor cliënten?

In tabel 1 zijn de activiteiten van ISOFA en haar cliënten en vrijwilligers gekwantificeerd. Na tabel 1 is de inhoud toegelicht.

Tabel 1: Specifieke cijfers activiteiten, cliënten en vrijwilligers ISOFA

	2006-2010	2011	2012
Actieve vrijwilligers	2-7	33	28
Aanmeldingen PBB	36	78	149
Intakegesprekken gepland	33	67	108
Intakegesprekken gerealiseerd	31	65	102
Intakefase	0	0	13
Afwijzingen voor intake	0	6	8
Afwijzingen na intake	11	7	13
Doorverwijzingen	0	3	12
Intrekkingen	8	10	29
Intrekkingen door aanmelder	5	-	3
Koppelingen	27	52	64
Voltooide trajecten	7	5	33
Lopende trajecten per 31/12	-	32	46
Spreekuren Administratie*	-	-	5
Vrijwilligers spreekuur*	-	-	10
Aantal cliënten	-	-	13*
Aantal gemaakte afspraken	-	-	27*
Aantal gerealiseerde afspraken	-	-	15*
Workshops administratie FiWi	-	21	25
Vrijwilligers workshops	-	64	111
Cliënten workshops**	-	168	200

*Activiteit gestart op 31 oktober 2012

** Schatting aantal cliënten geholpen door ISOFA vrijwilligers. Het werkelijke aantal ligt 33% hoger, de overige cliënten worden door vrijwilligers van Humanitas geholpen.

Toelichting tabel 1 voor het jaar 2012:

Ongeveer de helft van de aanvragen resulteert in daadwerkelijke hulpverlening. Eind 2012 zijn reeds 33 trajecten positief afgesloten en 46 trajecten lopen nog.

Langzamerhand ontstaat er zicht op het aandeel “geslaagde hulpverlening”, het zal in de buurt van 25-30% liggen. Voorzichtigheid is echter geboden want de definitie van een geslaagd traject is diffuus. Ook wordt uit deze cijfers duidelijk dat een aanvraag voor hulp in ongeveer 40% van de gevallen voor of tijdens de intake strandt omdat deze mensen onvoldoende mogelijkheden of andere prioriteiten hebben. Het verleggen van de financiële koers blijkt voor deze hulpvragers om uiteenlopende redenen niet mogelijk. In de meeste gevallen betreft dit een eigen bewuste vrije keuze van de cliënt. Mogelijk melden zij zich weer na verloop van tijd en zal de hulpverlening opnieuw ingezet worden.

Ook wordt 10% van de aangemelde cliënten naar andere instanties verwezen.

Aanmeldingen: Niet alle 149 aanvragen resulteren in daadwerkelijke hulpverlening. Dertien aanvragen bevinden zich eind 2012 nog in de intakefase. Bij 65 aanvragen is er geen sprake van hulpverlening vanwege een afwijzing (21), een intrekking van de aanvraag (32) of een doorverwijzing (12). De redenen hiervoor zijn hierna vermeld.

- Een achttal cliënten is voor het intakegesprek afgewezen. De redenen hiervoor zijn: cliënt meldt zich niet (3), onvoldoende beheersing Nederlandse taal (2), niet aanwezig op geplande afspraak (1), onbehandelde verslaving (1) en geen zaak voor ISOFA (1).

- Dertien cliënten zijn na het intakegesprek afgewezen, de redenen hiervoor zijn: Onvoldoende gemotiveerd (8), wordt geholpen door andere instantie (1), geen zaak voor ISOFA (2), zaak voor bewindvoerder (1), onvoldoende medewerking externe hulpverlener (1).

- Tweeëndertig cliënten hebben hun aanvraag ingetrokken, de redenen hiervoor zijn: Bij nader inzien meent cliënt geen hulp nodig te hebben (3), andere instantie voert werk uit (2), wil geen hulp aan huis (1), cliënt reageert niet meer (23) of hulpverlener trekt aanvraag in (3).

- Van de 64 in 2012 gestarte trajecten waren er per 31 december 2012 al 16 (25%) voortijdig beëindigd. De redenen hiervoor zijn: bij nader inzien is hulpverlening niet gewenst en is het contact éézijdig door de cliënt beëindigd (15) en andere hulpverlening nodig (bewindvoering, 1).

Meer informatie over cliënten, hulpverlening en resultaten staat vermeld in de volgende tabellen.

In tabellen 2 t/m 10 zijn diverse gegevens weergegeven:

In tabel 2: Het geslacht van de cliënten.

In tabel 3: De organisaties/mensen die cliënten aanmelden.

In tabel 4: De burgerlijke staat van cliënten.

In tabel 5: De leeftijd van cliënten.

In tabel 6: De verdeling van cliënten over de wijken.

In tabel 7: Het land van herkomst van cliënten.

In tabel 8: De redenen voor afwijzing van de hulpvraag.

In tabel 9: De doorverwijzingen naar andere instanties.

In tabel 10: Vermeden schade t.g.v. Persoonlijke Budget Begeleiding.

Tabel 2: Geslacht cliënten

	2011	2012
Vrouwelijk/Mannelijk	34 / 44	86 / 63

Tabel 3: Aanmeldingen cliënten

	2011	2012
Financiële Winkel	48	96
Vriend/kennis/familie	2	1
Maatschappelijke organisatie	14	27
ISF/Kerk/SHM/Internet	14	25*
Totaal	78	149

Tabel 4: Burgerlijke staat

	2011	2012
Gehuwd / Samenwonend	14 / 1	15 / 13
Gescheiden	14	26
Ongehuwd	42	81
Weduw(e)naar	2	5
Onbekend	5	9
Totaal	78	149

Tabel 5: Leeftijd cliënten

	2011	2012
18-20	2	3
21-29	16	22
30-39	10	48
40-54	32	41
55-64	14	21
65-79	2	5
80-100	0	2
Onbekend	2	7
Totaal	78	149

* In tabel 3 zijn de instanties/personen vermeld die cliënten bij ISOFA hebben aangemeld (ofwel doorverwijzers). Twaalf aanmeldingen zijn via internet (waaronder via de landelijke organisatie Schuldhulpmaatje) gedaan. Het is opvallend dat slechts één van deze aanmeldingen heeft geleid tot een positief hulpverleningstraject. De cliënten van de overige 11 aanmeldingen waren nog in een oriënterende fase of lieten verstek gaan op de afspraak van het intakegesprek.

Tabel 6: Verdeling cliënten over wijken

	2011	2012
2611-Binnenstad	3	7
2612-Vrijenban	7	10
2613-Hof van Delft	8	21
2614-Voordijkshoorn	6	13
2622-Tanthof West	7	13
2623-Tanthof Oost	11	6
2624-Voorhof	12	19
2625-Buitenhof	10	31
2627-Schieweg	0	0
2628-Wippolder	10	24
Onbekend	1	3
Overig	3	2
Totaal	78	149

Tabel 7: Land van herkomst cliënten

	2011	2012
Nederland	55	80
Antillen	3	12
Suriname	4	8
Turkije	2	4
Marokko	2	5
Sudan	2	0
Irak	2	2
Iran	0	3
Overig	8	35
Totaal	78	149

In een aantal gevallen kan ISOFA geen hulp bieden. De redenen voor afwijzing staan vermeld in tabel 8.

Tabel 8: Redenen niet in behandeling nemen hulpvraag

Reden	2011	2012
Cliënt meldt zich niet	0	3
Onvoldoende taalbeheersing	0	2
Niet aanwezig op afspraak	3	1
Onbehandelde verslaving	1	1
Onvoldoende motivatie	3	8
Wordt elders geholpen	3	1
Zaak voor bewindvoerder	0	1
Onvoldoende medewerking hulpverlening	0	1
Geen zaak voor ISOFA	0	3
Dakloosheid	2	0
Cliënt 'kan het zelf'	1	0
Totaal	13	21

Indien ISOFA geen hulp kan bieden, wordt zo mogelijk doorverwezen naar andere organisaties, zie tabel 9. Daarnaast wordt doorverwezen als aanvullende hulp mogelijk en gewenst is. Hierdoor kan de cliënt gebruik maken van het netwerk van ISOFA dat in de afgelopen jaren is opgebouwd.

Tabel 9: Doorverwijzingen

	2011	2012
Belastingdienst		1
Bewindvoerder	2	3
Financiële winkel	1	1
(Schuld)hulpverlening buiten Delft		2
GGZ		1
Voedselbank Delft		1
Huurcommissie		1
ZZP-specialist		1
Totaal	3	11

Extern onderzoek werkwijze ISF en ISOFA

In het najaar van 2011 heeft het onderzoeksbureau Regioplan een onderzoek uitgevoerd naar het maatschappelijk rendement van een aantal projecten. Het project Persoonlijke Budget Begeleiding is in combinatie met het noodfonds van het ISF onderzocht. Eind 2011 is deze rapportage beschikbaar gekomen en is aangetoond dat bij een investering van € 1,- ongeveer € 3,- aan maatschappelijke kosten wordt bespaard. Dit rapport is te vinden op www.uitdeschulden.nu/Eindrapport.pdf.

Vermeden schade t.g.v. Persoonlijke Budget Begeleiding:

In tabel 10 zijn aantoonbare zaken gerapporteerd die in het project Persoonlijke Budget Begeleiding in de periode 2006 - 2012 zijn gerealiseerd.

Naast voorkomen persoonlijk leed van betrokkenen zijn veel maatschappelijke kosten voorkomen omdat de dreigende afsluitingen van energie, huisuitzettingen en oplegging van CVZ-boetes niet hebben plaatsgevonden.

Verder is door de hulp van ISOFA vrijwilligers in een aantal gevallen voorkomen dat cliënten gebruik moesten maken van professionele schuldhulpverlening. Na het in kaart brengen van de schulden is gebleken dat de schuldenlast volledig aflosbaar was. De cliënt heeft dan samen met de vrijwilliger een aflossingsregeling opgezet en zelfstandig de schulden afgelost.

Tabel 10: Vermeden schade t.g.v. Persoonlijke Budget Begeleiding per 31-12

	2006 - 2010	2011	2012
Voorkomen huisuitzettingen	4	0	3
Voorkomen afsluitingen van energie	2	1	5
Voorkomen CVZ-boete	n.v.t.	2	4
Traject volledig uitgevoerd door ISOFA	4	3	5

5. Sponsors en fondsenwerving

In 2012 is een aanvang gemaakt met het aanschrijven van sponsors. In verband met de start van ISOFA is in eerste instantie geworven bij fondsen. Door ruimhartige bijdragen van Fonds 1818, het Skanfonds en het Oranje Fonds heeft ISOFA haar uitgaven in 2012 kunnen doen. Ook werd ISOFA door de gemeente Delft uitgenodigd een beperkte subsidieaanvraag te doen, die gehonoreerd is. Westvest Netwerk Notarissen te Delft heeft de kosten voor oprichting van de stichting gedragen.

In 2012 werd ISOFA en haar project Persoonlijke Budget Begeleiding door de ledenraad van de plaatselijke Rabobank genomineerd voor een prijs. De leden mochten vervolgens kiezen uit een aantal projecten en één stem uitbrengen. Helaas ontving ons project te weinig stemmen.

Hierbij wil het bestuur haar dank uitspreken naar de sponsors!

Fonds 1818



6. Bestuurlijke zaken en inrichting ISOFA

De stichting ISOFA

Sinds 23 mei 2012 is de Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie (ISOFA) een feit. Op 12 december 2011 nam het bestuur van het ISF het besluit om door te gaan met het project Persoonlijk Budget Begeleiding, dat in 2011 tijdelijk was omgezet in het project SchuldHulpMaatje, gesponsord en begeleid door het gelijknamige project van de landelijk stichting Kerk In Actie. Het besluit was gebaseerd op het rapport van de commissie Toekomst, dat niet alleen een positief advies gaf om door te gaan, maar ook op hoofdlijnen aangaf hoe het vorm gegeven zou moeten worden. Dat betekende o.a. de opzet van een aparte stichting. Net voor de oprichting van ISOFA werd op 19 april 2012 de algemene ledenvergadering gehouden van het Samenwerkingsverband ISF, waaraan circa 25 vertegenwoordigers en belangstellenden vanuit de leden deelnamen. Het bestuur informeerde de leden over het reilen en zeilen van het ISF, zoals omschreven in het jaarverslag. Na de pauze werd uitvoerig aandacht besteed aan de gevolgen van de te verwachten schaalvergroting voor het ISF en hoe die gevolgen zouden worden opgevangen, maar ook aan de nieuwe opzet voor de Persoonlijke Budget Begeleiding.

De plannen werden door de aanwezigen met instemming begroet.

Tabel 12: Samenstelling eerste bestuur ISOFA 2012

Functie	Naam	Benoeming
Voorzitter	Co van der Maas	23 mei 2012
Secretaris	Kees Koch	23 mei 2012
Penningmeester	Nico Sleuwenhoek	23 mei 2012
Lid / projectleider	Gerrit Kadijk	23 mei 2012
Fondsenwerver	Vacature	-

Behandelde zaken bestuur 2012

In het verslagjaar heeft het bestuur in haar nieuwe samenstelling aan de volgende onderwerpen aandacht besteed:

- Oprichting stichting ISOFA
- Aanvraag ANBI-status
- Aanstelling coördinator en arbeidscontract
- Relatie met landelijke organisatie Schuldhulpmaatje
- Werving van nieuwe vrijwilligers
- Voorbereiding jaarverslag
- Inwerken nieuwe bestuursleden
- Fondsenwerving
- Contacten met beleidsambtenaar en wethouder

Bestuursvergaderingen

Bestuursleden en de coördinator vergaderen eens per zes weken. In deze vergadering wordt naast bestuurlijke zaken ook het operationele verslag van de coördinator besproken.

Huisvesting

In 2012 heeft ISOFA gebruik kunnen maken van de ruimte en diverse faciliteiten van de Centrale Hervormde Diaconie, niet alleen voor het houden van het spreekuur, maar ook voor de vergaderingen van het bestuur. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de apparatuur van het Diaconaal Bureau. Voor deze ruimhartige ter beschikkingstelling wil het bestuur de Diaconie van harte bedanken.

Website www.isofo.nl

In 2012 is het webadres www.isofo.nl gelanceerd. Deze pagina is onderdeel van de website van het ISF. Voor nieuwe vrijwilligers is het gemakkelijk “kennis maken”. Ook wordt de “sociale kaart” actief onderhouden.

Externe contacten: Het bestuur is in 2012 in direct overleg geweest met de volgende organisaties en commissies:

Werkgroep thuisadministratie:

Namens ISOFA heeft Co van der Maas deel uitgemaakt van deze gemeentelijke overlegcommissie. Doel is advies uit te brengen aan de wethouder(s) inzake gewenste verbeteringen in de gemeentelijke opvang en begeleiding aan mensen met schulden. Naast professionele organisaties als DIVA, Careyn en de Gemeente Delft nemen ook Humanitas en ISOFA deel aan dit overleg. Het overleg heeft een aantal concrete resultaten opgeleverd: de uitgave van een folder voor eerste-lijns-hulpverleners en politici over de gang van zaken binnen de schuldhulpverlening en in het bijzonder over de specifieke kwaliteiten van en de samenwerking tussen de eerder genoemde organisaties op dit punt. Ook heeft het geleid tot verbeterde kennis tussen de genoemde organisaties. Tenslotte zijn afspraken gemaakt voor een jaarlijks te herhalen overleg om te zien of er nog belangrijke wijzigingen zijn in de schuldhulpverlening waarop moet worden ingespeeld.

Interkerkelijk Diaconaal Beraad (IDB):

Namens het Interkerkelijk Sociaal Fonds en ISOFA maakt de voorzitter deel uit van het Interkerkelijk Diaconaal Beraad (IDB). Dit platform, dat werkt onder de paraplu van de Raad van Kerken coördineert waar mogelijk diaconale activiteiten. Het IDB is in 2012 ook overgegaan tot het organiseren van bijeenkomsten voor alle kerkelijk gelieerde hulpverleningsorganisaties.

Pact Tegen Armoede:

Niet alleen door onze bestuursleden, maar ook door vrijwilligers worden de bijeenkomsten van het Pact Tegen Armoede regelmatig bezocht. Dit leidt tot een goede uitwisseling en praktisch gericht overleg tussen de aanwezige Delftse

organisaties. Het Pact wordt aangestuurd door Hans Vlaanderen, beleidsambtenaar bij de gemeente Delft.

Gemeente Delft:

Voor de workshops Administratie van de Financiële Winkel is op operationeel niveau zeer frequent contact met de adviseurs, Annemarel van Kempen en Edith von Berg. Hartelijk dank voor deze prettige samenwerking!

Verder is in het verslagjaar op verzoek van ISOFA op 18 november 2012 een overleg gevoerd met de beleidsambtenaar, dhr. Hans Vlaanderen, en het hoofd van de Financiële Winkel, dhr. Ger Grooters, over budgetbeheer(ders) en een bepaalde langlopende casus. ISOFA heeft er op gewezen dat de verschillende aanbieders van budgetbeheer verschillende werkwijzen en leveringsvoorwaarden hanteren. De cliënten van de Financiële Winkel kunnen op basis van een verstrekte lijst een vrije keus voor een budgetbeheerder doen, maar worden niet geattendeerd op de zeer verschillende leveringsvoorwaarden die ook grote financiële consequenties kunnen hebben voor de cliënt. Deze informatie heeft geleid tot een aanpassing van de informatievoorziening aan cliënten en is verwerkt in de eerste gemeentelijke beleidsnota Budgetbeheer die begin 2013 door de gemeenteraad behandeld zal worden.

Verder is op basis van een langlopende casus de samenwerking tussen beide organisaties besproken. De samenwerking van vrijwilligers en professionele schuldhulpverleners bleek niet in alle gevallen soepel te verlopen. De volgende conclusie is uit de bespreking getrokken: Samenwerking van organisaties creëert wederzijdse verwachtingen en het is belangrijk deze verwachtingen op bepaalde momenten uit te spreken, te bespreken en af te stemmen.

Beleidsvorming:

Het bestuur heeft beleid geformuleerd tot eind 2014. Beleid maakt, dat we doelgericht werken en goed overzicht houden op wat nog gerealiseerd moet worden. Tevens vormt het beleid een richtsnoer tot noodzakelijke bijstelling en zelfs tot een desgewenst beëindigen van het project. Wij noemen u de belangrijkste punten:

- a. Groei van bestaand project naar 50 vrijwilligers. Bij de aanvang van 2012 waren er 33 PBB-ers. Dit aantal was eind 2012 gedaald tot 32. Vanaf 2013 gaan we weer actief werven en verwachten eind 2013 tenminste 40 en eind 2014 50 actieve PBB-ers te hebben.
- b. Betaalde coördinatoren voor totaal 40 uur per week. De huidige coördinator, Inge Weijts, is aangesteld voor 24 uur en dat aantal uren correspondeert met ongeveer 30 PBB-ers. Elders is de taakomschrijving van haar vermeld. Wanneer het aantal PBB-ers groeit, nemen ook de werkzaamheden toe en is er dus meer ureninzet nodig. Omdat we nadrukkelijk denken in termen van een tweede coördinator wordt de begeleiding minder kwetsbaar voor eventuele tijdelijke uitval van mensen.
- c. Benodigde financiën uit reguliere bronnen in plaats van uit sponsorgelden. In de opzet van de stichting is bewust gekozen voor een overgang van landelijke sponsors naar lokale ondersteuning. We doen dit werk voor medemensen uit Delft, die in financiële problemen zijn geraakt. Om die reden is het ook meer dan vanzelfsprekend, dat het benodigde geld uit Delft gaat komen. Voor 2012 hebben we vrijwel volledig gesteund op de inkomsten van landelijke sponsors. Vanaf 2013 wordt

dat gaandeweg omgezet in steun vanuit de gemeente Delft - wij gaan hen vragen de opleidingskosten van de PBB-ers te bekostigen - en vanuit de Delftse samenleving. In het laatste geval denken we aan bedrijven, maar ook aan maatschappelijke instellingen als woningbouwcorporaties en nutsbedrijven. Van de kerken ontvangen we met name ondersteuning in natura, waarvoor we met name de Hervormde Diaconie zeer dankbaar zijn.

d. Ontwikkeling vast programma op gebied deskundigheidsbevordering vrijwilligers en opleiding nieuwe vrijwilligers. Met name de groei van het aantal PBB-ers zal een vast schema van opleiding en bijscholing noodzakelijk maken. In de loop van 2013 verwachten we meer duidelijkheid of dat zal blijven bij een opleiding vanuit het landelijk SHM-project, aangevuld door lokale instructies door gemeente Delft e.a., of dat we op dit gebied ook nauwer gaan samenwerken met vergelijkbare projecten in de grote plaatsen om ons heen. Over dit punt is overleg gaande met het landelijk SHM-project.

e. Doorgang van het project na 2014. Het bestuur heeft besloten “er voor te gaan”, maar niet ten koste van alles. Mocht eind 2014 blijken, dat het project in de huidige opzet niet haalbaar is dan zullen we ons bijtijds beraden over de voortgang na 2014. Wellicht in een afgeslankte vorm.

Voor dit alles zijn een aantal indicatoren beschikbaar, waaraan wij kunnen afmeten of alles volgens planning verloopt of dat bijsturing noodzakelijk is.

Wij denken daarbij aan:

- beschikbare financiële middelen die nodig zijn om de doelstellingen te realiseren;
- de kwaliteit van de samenwerking met de gemeente Delft, in het bijzonder met de Financiële Winkel;
- de bereidheid van vrijwilligers om zich te laten scholen en inzetten als PBB-er.

7. Personele zaken

Coördinator:

Inge Weijts-Deeks heeft het gehele jaar voor 24 uur per week de functie van coördinator vervuld. Zij is al sinds 2008 werkzaam in dit project als PBB-er en vervult sinds 1 januari 2012 de functie van coördinator. Haar werkzaamheden bestaan uit:

- Het voeren van intakegesprekken met de cliënten
- Verwerking van aanmeldingen en cliëntenadministratie
- Het koppelen van cliënten aan vrijwilligers
- Coaching van vrijwilligers
- Organiseren en uitvoeren van intervisie- en informatieavonden
- Contacten met het werkveld onderhouden
- Organisatie en uitvoering van het tweewekelijkse Spreekuur Administratie

Vrijwilligers:

Eind augustus werden we stil gezet omdat Wim Arkesteijn plotseling overleed. Wim was zowel actief voor het ISF als ISOFA en heeft zich na zijn pensionering met zeer veel toewijding ingezet. Het was voor hem een geheel nieuw vakgebied, maar als gewezen leraar bleek hij de rol van leerling zonder moeite aan te nemen. Wat missen

we een aimabel mens! Verder zijn in 2012 vijf vrijwilligers ingestroomd en zijn zes vrijwilligers vertrokken, meestal vanwege tijdgebrek of andere voorkeuren. Eind 2012 waren 32 vrijwilligers betrokken bij de hulpverlening, Zie tabel 13.

Tabel 13: Vrijwilligers

Januari 2012	Instroom	Uitstroom
33	5	6

Opleidingsbijeenkomsten voor vrijwilligers:

Op de volgende data zijn bijeenkomsten gehouden:

Nieuwjaarsreceptie 13 januari,

Intervisie-bijeenkomsten 8 en 12 maart, 25 en 28 juni, 8 en 11 oktober

Informatiebijeenkomsten: 24 mei (Grenzen stellen), de bijeenkomst van 3 september is in verband met het overlijden van Wim Arkesteijn vervallen, 14 november (Borderline-syndroom door GGZ-Delfland).

Pact tegen de Armoede: 26 januari, 22 maart, 24 mei, 13 september, 15 november

Opleidingen vrijwilligers:

Vierentwintig vrijwilligers hebben in 2012 de hercertificering van de organisatie Schuldhulpmaatje gevolgd. Als onderdeel van de hercertificering is met alle vrijwilligers een functioneringsgesprek gevoerd.

8. Financieel verslag

Staat van baten en lasten 2012

ISOFA	Realisatie	Begroting	%
Staat van baten en lasten	€	€	gerealiseerd
Personeelskosten	25.176	37.000	68%
Vrijwilligerskosten	13.114	13.010	101%
Vrijwilligersvergoedingen	7.968	16.000	50%
Kantoor- en organisatiekosten	5.978	12.000	50%
Algemene kosten	414	2.000	21%
Totale kosten	52.650	80.010	66%
Bijdragen van fondsen	43.900	54.000	81%
Bijdragen van lokale overheid	4.000	-	
Bijdragen van particulieren en bedrijven	310	7.010	4%
Bijdragen van vrijwilligers	7.920	14.000	57%
Overige bijdragen	689	-	
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000	5.000	100%
Rente spaarrekening	78	-	
Totale baten	61.897	80.010	77%
Saldo van baten en lasten	9.247	-	

Het jaar 2012 is afgesloten met een positief saldo. ISOFA is opgericht op 23 mei 2012 en is dus formeel ruim 7 maanden operationeel geweest in 2012. De begroting 2012 was gebaseerd op een volledig jaar en de activiteiten zijn ook van januari t/m december uitgevoerd.

Personeelskosten

Per 1 april 2012 is een betaalde coördinator aangesteld. Dit betekent dat de coördinator een aantal maanden minder is betaald dan begroot.

Vrijwilligerskosten

De vrijwilligerskosten zijn in lijn met de begroting. Dit is het resultaat van enerzijds hoger dan begrote kosten voor bijscholing en hercertificering van vrijwilligers, en anderzijds lager dan begrote kosten voor werving en scholing van nieuwe vrijwilligers en overige vrijwilligerskosten (o.a. Intervisie bijeenkomsten).

Met het landelijke platform Schuldhulpmaatje en zusterorganisaties uit een aantal gemeenten wordt de tarifiering van (bij)scholing en (her)certificering van vrijwilligers voor 2013 besproken.

De door vrijwilligers gedeclareerde kosten zijn € 7.968,-, aanzienlijk lager dan begroot, omdat ruim de helft van de vrijwilligers geen declaratie heeft ingediend.

Kantoor- en organisatiekosten en Algemene kosten

De kantoor- en organisatiekosten en de algemene kosten zijn sterk lager dan begroot, enerzijds omdat de organisatie vooral in de tweede helft van 2012 haar beslag kreeg, anderzijds omdat bepaalde diensten - bijvoorbeeld juridische bijstand voor de oprichtingsakte en statuten - Pro Deo werden verstrekt.

Inkomsten

In 2012 werd met succes een beroep gedaan op een aantal fondsen voor de financiering van de activiteiten: Fonds 1818, Skanfonds en het Oranje Fonds zegden in totaal € 54.000 toe. In totaal werd 81% van de toezeggingen ontvangen, ruim voldoende om alle uitgaven te bekostigen.

De functie van fondsenwerver is vacant waardoor bijdragen van de lokale samenleving achterbleven bij de begroting. Echter, contact van het bestuur met de gemeente Delft resulteerde in een niet begrote bijdrage van € 4.000.

In 2012 werd een bedrag van € 310 aan giften van particulieren ontvangen en van het ISF werd het positieve saldo van de pilot Schuldhulpmaatje 2011 ontvangen (€ 689).

De vrijwilligers zagen nagenoeg geheel af van uitbetaling van de door hen gedeclareerde kosten. Het als bijdragen van vrijwilligers verantwoorde bedrag is lager dan begroot omdat het totaal van de ingediende kostendeclaraties lager was, zie toelichting onder vrijwilligerskosten.

Huur van kantooruimte, die door ISOFA wordt gebruikt voor de werkzaamheden van de medewerker en voor vergaderingen van het bestuur en vrijwilligers, werd door de diaconie van de Hervormde Gemeente niet in rekening gebracht. Dit is enerzijds als kosten verantwoord en anderzijds als gift.

Balans per 31-12-2012

ISOFA	31-12-2012
Balans	€
Betaalrekening	1.157
Spaarrekening	11.000
Vaste activa	676
Nog te ontvangen rente	78
Totaal activa	12.911
Eigen vermogen	-
Nog te betalen loonkosten	2.864
Nog te betalen kosten	100
Overige schulden	700
Exploitatieresultaat	9.247
Totaal passiva	12.911
Vrij beschikbare liquiditeit bedraagt per 31-12-2012	8.571

Eind 2012 bedroeg de vrij beschikbare liquiditeit ruim € 8.500, voldoende om de eerste 3 maanden van 2013 aan de verplichtingen te kunnen voldoen. ISOFA streeft naar een evenwicht van inkomsten en uitgaven. Echter een liquiditeitsoverschot voor circa 3 maanden is nodig om de continuïteit van de activiteiten te kunnen waarborgen. Het saldo zal in 2013 ingezet worden waarvoor het in 2012 is ontvangen. In 2012 werd een bedrag van bijna € 700 geïnvesteerd in activa (laptop, beeldscherm, kantoormeubilair) die in een drietal jaren zullen worden afgeschreven. Het uitgegeven bedrag kon ook hier beperkt blijven door giften in natura, o.a. het bureau voor de medewerker.

ISOFA ontving op 31-12-2012 een gift welke bestemd was voor het ISF (€ 700). Deze gift is onder Overige schulden als schuld op de balans opgenomen en is inmiddels aan het ISF afgedragen. De nog te betalen loonkosten betreffen loonheffing december 2012 en reservering vakantiegeld.

Begroting 2013

ISOFA Begroting	2013 €
Personeelskosten	46.500
Vrijwilligerskosten	25.000
Vrijwilligersvergoedingen	20.000
Kantoor- en organisatiekosten	11.000
Algemene kosten	2.000
Totale kosten	104.500
Bijdragen van fondsen	54.000
Bijdragen van lokale overheid en samenleving	33.500
Bijdragen van vrijwilligers	12.000
Gift kerken door gratis kantoorruimte	5.000
Rente spaarrekening	-
Totale baten	104.500
Saldo van baten en lasten	-

De hulpvraag neemt zienderogen toe. Dat noodzaakt in 2013 nieuwe vrijwilligers aan te nemen en op te leiden. Werving van nieuwe vrijwilligers is gestart. Gezien de geplande toename van vrijwilligers wordt ook de mogelijkheid gezien om een tweede betaalde coördinator aan te stellen (8 uur per week, oplopend naar 16 uur in 2014). In de begroting 2013 komen deze initiatieven terug in de hogere personeels-, wervings- en opleidingskosten. De bijscholingskosten per vrijwilliger zijn op hetzelfde niveau begroot als de kosten per vrijwilliger in 2012.

Voor 2013 hebben de fondsen (Fonds 1818, Skanfonds en Oranje Fonds) bijdragen toegezegd voor in totaal € 54.000.

De gemeente Delft zal worden gevraagd om structureel te gaan bijdragen aan de opleidingskosten van ISOFA en ook zal de lokale samenleving worden benaderd voor meerjarige bijdragen. De opgenomen bedragen zijn ambitieus, echter het doel is om na 2014 de activiteiten van ISOFA volledig te kunnen bekostigen vanuit bijdragen van lokale overheid en samenleving.

Het positieve exploitatiesaldo 2012 zal aangewend worden om bestaande verplichtingen te voldoen als voorfinanciering van toegezegde bijdragen. Doelstelling is een sluitende exploitatie met een liquiditeitsreserve voor 3 maanden.

9. Praktijkverhalen

In dit jaarverslag zijn twee Delftse praktijkverhalen opgenomen. Gelukkig zijn er mensen die daadwerkelijk in rustig financieel vaarwater terecht komen, die geanonimiseerde verhalen delen we graag met u omdat het DE reden is om dit werk voort te zetten. Echter lang niet alle hulpverleningstrajecten eindigen met een ‘happy end’, in hoofdstuk 4 is hier al over gerapporteerd. Ondanks een toegestoken hand lukt het sommige mensen niet ‘financieel op de goede koers te komen’. Meestal wijken de inzichten van de cliënt en ISOFA dan te veel af. Toch wil ISOFA zeker klaar staan voor deze mensen omdat zij een kans verdienen. Dat kan betekenen dat hulp in eerste instantie niet mogelijk is maar na gewijzigde inzichten van de cliënt op termijn wellicht wel. Verder zijn deze verhalen van groot belang voor de beleidsvorming van ISOFA. Het stellen van grenzen aan hulpverlening is haast wekelijks aan de orde.

1. Van alles naar niets, en nu weer op de goede weg.

Een huis, een baan, een gezin en voldoende geld. Hij had het allemaal. Doordat Roy in het verleden niet altijd de juiste keuzes heeft gemaakt is hij in de problemen gekomen. Verkeerde vrienden, drugs en alcohol hebben hem veel ellende gebracht. Hij kwam in detentie, zijn vrouw is bij hem weggegaan, hun koopwoning moest verkocht worden en de schulden stapelden zich verder op.

Na zijn vrijlating in 2008 is hij verder gegaan met het leven dat hij had, zonder vaste verblijfplaats of gezin maar met de foute vrienden. Niet een ideale situatie voor een nieuwe start. Zelf zag hij ook nog niet in dat verandering nodig was.

In 2011 is hij weer in detentie terecht gekomen, deze keer voor 2 weken. Dit was voor hem een breekpunt. Hij wilde zijn leven op de rit krijgen en heeft direct actie ondernomen. Toen hij vast zat heeft hij een urgentie verklaring kunnen krijgen, waarmee hij na vrijlating recht kreeg op een woning in Delft. Hij heeft zijn leven in zijn oude woonplaats achter zich gelaten en was erg gemotiveerd om opnieuw te starten. Al voordat de vrijwilliger bij hem thuis kwam, had hij veel actie ondernomen. Zo waren er met diverse schuldeisers betalingsregelingen getroffen en zijn auto stond te koop. Het was verstandig om die weg te doen, omdat een groot deel van de schulden uit CJIB boetes bestond en zijn rijbewijs was ingevorderd. Roy lukte het niet om zelfstandig een overzicht van alle schulden te krijgen en dus kreeg hij nog steeds brieven en telefoontjes van deurwaarders. Dit zorgde uiteraard voor veel onrust. Samen hebben we de administratie op orde gebracht en alle schulden in kaart gebracht. Het bleek dat zijn schulden te hoog zijn om met zijn huidige inkomen af te lossen. De weg naar de schuldsanering is nu ingezet. Hij beseft dat dit niet gemakkelijk zal zijn, maar wel noodzakelijk om weer schuldenvrij te kunnen leven. Roy heeft momenteel geen werk. Maar om te voorkomen dat hij terugvalt en weer verkeerde vrienden krijgt, heeft hij besloten vrijwilligerswerk te doen. Hij staat nu achter de bar van een plaatselijke sportvereniging en gaat waarschijnlijk binnenkort ook aan de slag in een kringloopwinkel.

2: Manita was pas 22 jaar.

Al vanaf 2007 had Manita schulden. Dat ze niet altijd werk had, hielp niet mee om tijdig betalingen te doen. Toen kwam ze in de ziektewet en werd alles nog lastiger. Gelukkig woonde ze samen met haar partner André, want hij betaalde een deel van de lasten zodat Manita schulden kon afbetalen.

In januari 2012 zocht ze hulp bij de Financiële Winkel in Delft. Daar gaven ze haar gerichte adviezen en zelfs voorbeeldbrieven mee. Bovendien werd ze aangemeld voor een vrijwilliger die haar kon ondersteunen.

Mevrouw was open en vast van plan de afspraken na te komen. Een vrijwilliger ging vol goede moed met mevrouw aan de slag. Er was nog veel administratie aanwezig, dus daar werd mee gestart. Ook werd besproken hoe de afspraken die bij de Financiële Winkel waren gemaakt, goed konden worden nagekomen.

Na een maand was de administratie op orde. Toen werd duidelijk dat het samenwonen van Manita en André niet alleen positieve gevolgen had. De huurtoeslag was er namelijk lager door, en er was voor gekozen om Manita's zorgtoeslag op het rekeningnummer van André binnen te laten komen. De ruimte om betalingsafspraken te maken met schuldeisers, was er eigenlijk helemaal niet.

Ook werden de afspraken die tijdens de huisbezoeken worden gemaakt, niet meer allemaal nagekomen. Er werden bezoeken afgebeld en de vrijwilliger krijgt het gevoel niet veel verder te komen. Ondertussen werden schuldeisers steeds ongeduldiger. Tot twee keer toe werd bedreigd beslag te leggen. Manita dacht een oplossing gevonden te hebben en informeerde bij de vrijwilliger of ze nog voldoende tijd zou hebben om (delen van) de inboedel te verplaatsen als een deurwaarder zich aan zou kondigen...

Rond dezelfde tijd werd de situatie nog lastiger als het UWV besluit dat mevrouw wel degelijk kan werken en de uitkering dus gaat dalen.

Ondanks de goede adviezen van de vrijwilliger, gaat Manita aflossingsregelingen treffen, waarvan de vrijwilliger aangeeft dat ze niet haalbaar zijn. Als daardoor nieuwe problemen ontstaan, wordt er aan de vrijwilliger gevraagd die op te lossen. Maar omdat de oplossingen die de vrijwilliger bedenkt niet worden uitgevoerd, blijven er steeds weer nieuwe problemen de kop op steken.

De druk die op de vrijwilliger wordt gelegd, wordt steeds groter. Er wordt verwacht dat hij direct op komt draven als het volgende probleem zich aandient. Wil de vrijwilliger aan het werk voor een structurele oplossing, dan komt de benodigde informatie echter niet beschikbaar.

Als bij het volgende beslag de vrijwilliger wordt verweten dat het zijn schuld is omdat hij de beloofde brief niet heeft gestuurd, is de maat vol. Manita heeft namelijk toegezegd dat zij de brief zou sturen.

Ondanks het goede begin, en de aflosmogelijkheden die binnen het gezinsbudget mogelijk zijn, moet het traject worden afgesloten. Niet alleen zal Manita steeds verder in de problemen komen, ook de vrijwilliger blijft gedesillusioneerd achter.

10. Overige zaken

Klachten:

In 2012 zijn vier klachten van vier verschillende cliënten ontvangen. In tabel 14 is de aard van de klachten en zijn de vervolgacties beschreven.

Tabel 14: Behandeling klachten

Beschrijving klacht	Vervolgacties
Cliënt voelt zich onheus bejegend door de vrijwilliger.	Dit traject is voortgezet door een andere vrijwilliger die het traject na 3 maanden heeft moeten afsluiten vanwege het niet verstrekken van informatie door de cliënt en het afschuiven van verantwoordelijkheden.
Cliënt ging niet akkoord met het afsluiten van het traject en wilde een nieuwe vrijwilliger.	De vrijwilliger heeft meerdere malen geprobeerd contact te krijgen. Mevrouw had haar prioriteiten elders liggen en heeft ook zelf geen tegenvoorstel voor een datum gedaan. Er is ook van haar uit geen initiatief genomen om contact te krijgen, terwijl ze de beschikking had over het mailadres van de vrijwilliger.
Cliënt is ernstig geschrokken van de wijze van communiceren van de vrijwilliger. Deze zou veroordelend hebben gesproken.	De vrijwilliger is per direct op non-actief gesteld en uitgenodigd voor overleg met de coördinator. De projectleiding heeft besloten deze vrijwilliger niet meer 1-op-1 te laten werken maar alleen in groepsverband. Een andere vrijwilliger heeft het traject voortgezet.
Cliënt heeft het gevoel dat de hulpverlening niet soepel loopt en trekt tijdig aan de bel. De vrijwilliger lijkt op een andere problematiek gerekend te hebben (veel zwaarder), waardoor hij anders insteekt op de zaken van mevrouw, dan waar zij op had gerekend. Daarnaast worden zaken waar mevrouw meer waarde aan hecht op de langere baan geschoven zonder verdere uitleg. Daar voelt mevrouw zich onzeker over.	De vrijwilliger had het niet goed begrepen en heeft direct zijn werkwijze aangepast. Kon al snel echter geen contact meer krijgen. Een tweede vrijwilliger blijkt echter ook niet te voldoen. Het vermoeden bestaat dat de cliënt door psychische problematiek, waarvoor zij in behandeling is, onvoldoende begrip heeft voor de vrijwilligers

Lijst van afkortingen

ANBI	Algemeen Nut Beogende Instelling
AOW	Algemene Ouderdomswet
BWD	(stichting) Breed Welzijn Delft
CJIB	Centraal Justitieel Incasso Bureau
CVZ	College voor Zorgverzekeringen
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
EG	Europese Gemeenschap
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
IDB	Interkerkelijk Diaconaal Beraad
IND	Immigratie en Naturalisatie Dienst
ISF	Interkerkelijk Sociaal Fonds
ISOFA	Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie
ISR	Instituut Sociaal Raadslieden
Nibud	Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting
PBB	Persoonlijke Budget Begeleiding
PBB'er	Persoonlijk Budget Begeleider
SCP	Sociaal en Cultureel Planbureau
SHM	Schuldhulpmaatje
STOED	Stichting onder één dak
SUN	Stichting Urgente Noden Delft e.o.
UWV	Uitkeringsinstantie Werknemers Verzekeringen
WIZ	Werk, Inkomen, Zorg (afdeling v/d Gemeente Delft)
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WSNP	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen
WWB	Wet Werk en Bijstand

Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie
Hugo de Grootstraat 10
2613 TV Delft
mobiel 06 - 1900 4038
Email: shm@isfdelft.nl
Internet: www.isofoa.nl

KvK nummer: 5537 8552

Bankrekening: IBAN NL36 RABO 0316 0746 83 BIC: RABONL2U
t.n.v. ISOFA te Delft

ISOFA heeft sinds 23-05-2012 de ANBI status.