

Beleidsplan 2021 – 2024



info@sshb.nl

www.sshbsupport.nl

KvK-nummer: 64701034

Voorwoord

Sinds 2016 ondersteunen we mensen met geldzorgen. We zouden er wat voor over hebben om nu, na 5 jaar, te kunnen zeggen dat we niet meer nodig zijn. Maar we zien nog te veel mensen die het niet lukt de eindjes aan elkaar te knopen, en we zien ook dat voor veel mensen onze maatschappij te ingewikkeld is. Deze mensen kunnen niet altijd bij familie of vrienden terecht. Daarnaast moeten ook de gemeenten steeds meer met steeds minder doen.

Als vrijwilligers willen we daarom naar vermogen ons steentje blijven bijdragen. Hoe we dat de komende periode willen doen leest u in het voorliggende tweede beleidsplan.

De lezer met weinig tijd en de lezer die de achtergronden al kent kan direct naar hoofdstuk 4 gaan.

Dit beleidsplan beslaat een periode van drie jaar. Verder in de toekomst kijken wordt te veel fantaseren. Zelfs dit 3-jarig beleidsplan zal regelmatig bijgesteld worden, want ontwikkelingen gaan snel en we blijven leren.

Zonder ondersteuning van de gemeenten in ons werkgebied (Berg en Dal, Heumen en Mook en Middelaar) zouden we ons werk niet kunnen doen. Niet alleen gaat het dan om de financiële bijdragen om onze noodzakelijke kosten te dekken. Vooral ook het vertrouwen dat we werkelijk een zinvolle bijdrage kunnen leveren zorgt er voor dat onze vrijwilligers zich blijven inzetten, ook als het soms wat tegen zit.

We nodigen eenieder van harte uit suggesties aan te dragen om ons werk nog betekenisvoller te maken voor de mensen die onze ondersteuning bij tijd en wijle zo hard nodig hebben.

U kunt ons bereiken via info@sshb.nl of 06-13081734.

Namens het bestuur,
Ria van Hoewijk

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Historie	4
1.2	Redenen voor een nieuw beleidsplan	4
1.3	Doel van dit beleidsplan	4
1.4	Totstandkoming.....	4
1.5	Opbouw	5
2.	Armoede- en schuldenproblematiek.....	5
2.1	Algemeen.....	5
2.2	In het SSHB support werkgebied	6
2.3	Observaties.....	9
3.	SSHB support tot nog toe	9
3.1	Waarom doen we wat we doen: missie en visie.....	9
3.2	Waar zou dat toe moeten leiden: doelstellingen	10
3.3	Voor wie doen we dat: doelgroepen	10
3.4	Wat doen we: taakvelden.....	11
3.5	Wat hebben we bereikt: resultaten.....	11
3.6	SSHB support als organisatie	12
3.7	Ervaringen.....	12
3.8	Geleerde lessen	13
4.	SSHB support de komende jaren	14
4.1	Ambities en speerpunten	14
4.2	Strategieën	16
4.3	Organisatie	16
4.4	Financiering	17

1. Inleiding

1.1 Historie

De Stichting SchuldHulpBuddy Berg en Dal Berg en Dal, sinds begin 2021 handelend onder de naam SSHB support is eind 2015 opgericht op initiatief van de gezamenlijke kerken van de gemeente Berg en Dal en een aantal betrokken inwoners. De initiatiefnemers waren erdoor geraakt dat een groot aantal huishoudens in deze toen nieuwe gemeente betalingsachterstanden en schulden bleek te hebben. Tegelijkertijd was duidelijk dat deze mensen niet allemaal een beroep konden of wilden doen op de gemeentelijke voorzieningen.

Na de nodige voorbereidingen, zoals het werven en opleiden van de vrijwilligers konden half 2016 de eerste hulpvragers starten met hun traject.

Op verzoek van de gemeenten Heumen en Mook en Middelaar heeft SSHB support haar werkgebied in 2019 uitgebreid naar die gemeenten. De eerste trajecten zijn daar begin 2020 gestart.

1.2 Redenen voor een nieuw beleidsplan

De periode van het 5-jarige beleidsplan 2016-2021 loopt af. Tijd dus om het huidige beleid tegen het licht te houden: wat heeft ons werk tot nog toe opgeleverd, wat hebben we geleerd, welke ontwikkelingen zien we landelijk en in ons werkgebied? Welke conclusies kunnen we daaruit trekken voor onze ontwikkelingsrichting voor de komende periode?

De recente uitbreiding met twee andere gemeenten en vooral ook de regelmatige vragen om nieuwe taakvelden toe te voegen, of om te onderzoeken hoe SSHB support van betekenis kan zijn ook in andere gemeenten vraagt om het formuleren van onze keuzes voor 2021-2024.

Tenslotte zijn landelijke, maar vooral ook lokale ontwikkelingen rond de inrichting van de schuldhulpverlening en de initiatieven rond preventie en vroegsignalering aanleiding voor het opstellen van dit beleidsplan 2021-2024.

1.3 Doel van dit beleidsplan

Met dit document wil SSHB support haar keuzen voor de nabije toekomst presenteren: wat vinden we de komende jaren van belang en waar leggen we onze prioriteiten? Het beleidsplan 2021-2024 is een toetsingskader om te bepalen hoe we kunnen reageren op een beroep op SSHB support. Tevens geeft het richting aan initiatieven die we zelf willen nemen en aan de verdere professionalisering van SSHB support.

Het beleidsplan is geen blauwdruk. Deels omdat de toekomst alleen tegemoet getreden kan worden, niet voorspeld en al zeker niet gekneed. Deels omdat we open willen blijven staan voor initiatieven van anderen. Het is nu niet te voorspellen welke dat zullen zijn en waar dat toe kan leiden. Onze visie, missie en doelstellingen geven wel de grenzen aan van waar we wel of niet op in zullen gaan.

1.4 Totstandkoming

Onze beleidskeuzen zijn gebaseerd op onze interpretatie van de feitelijke armoede- en schuldenproblematiek, vooral die in het huidige werkgebied. Ook vormen de verschillende landelijke en lokale initiatieven om deze problematiek het hoofd te bieden en de ervaringen daarmee een inspiratiebron.

Bestuur en coördinatoren hebben daarnaast een aantal malen gesproken over wat er tot nog toe gedaan en bereikt is, waar knelpunten lijken te zijn, welke signalen zij krijgen van zowel hulpvragers en vrijwilligers als van externe belanghebbenden, en wat dat alles zou kunnen betekenen voor de positie en prioriteiten van SSHB support in de komende periode.

Minstens zo belangrijk waren de verkennende en evaluatieve gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken gemeenten.

1.5 Opbouw

De huidige en voorziene armoede- en schuldenproblematiek, landelijk en lokaal hebben we kort aangegeven in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 laat zien wat we tot nog toe gedaan hebben en wat we daaruit geleerd hebben. Deze twee hoofdstukken vormen de legitimatie voor onze ambities zoals we die in hoofdstuk 4 presenteren. Ook de organisatorische en financiële randvoorwaarden, die nodig zijn om die ambities waar te maken noemen we daar.

Om de tekst leesbaar te houden is gebruik gemaakt van voetnoten.

2. Armoede- en schuldenproblematiek

2.1 Algemeen

Aantallen

Er zijn veel mensen die niet of nauwelijks hun huishoudboekje kloppend krijgen. Ongeveer een derde van de huishoudens heeft regelmatig betalingsachterstanden.¹ Zo'n 2,5 miljoen heeft geen buffer.² Die cijfers veranderen niet veel in de loop van de jaren. Als de voorspellingen van verschillende instanties uitkomen zullen als gevolg van Covid-19 pandemie nog veel meer huishoudens in de problemen komen.³

Zichtbaarheid

De hoogte van de schulden steeg volgens het NVVK⁴ de afgelopen vijf jaar, maar het aantal mensen of huishoudens in de formele schuldhulpverlening daalde juist. Hoe kan dat? Hoewel de cijfers over het aantal huishoudens met problematische schulden verschillen, wordt over het algemeen wel aangenomen dat de gemeentelijke schuldhulpverlening slechts een beperkt deel van deze doelgroep bereikt, en dat in steeds mindere mate. Een groot aantal van deze huishoudens weet niet dat zij bij de gemeenten terecht kunnen, ze voldoen niet aan de voorwaarden of ze zijn er huiverig voor bij de gemeenten aan te kloppen.

Het is daarnaast niet makkelijk mensen met geldproblemen op te sporen: 70% van de mensen met betaal- en schuldenproblematiek is onzichtbaar.⁵ Maar één op de zes huishoudens met geregistreerde problematische schulden is in beeld bij de schuldhulpverlening⁶. Mogelijk dat dit met de herziene Wet op de schuldhulpverlening met meer aandacht voor vroegsignalering verbetert.

Schaamte en wantrouwen

Diverse studies laten zien dat mensen vaak gemiddeld 5 jaar aanmodderen voor zij hulp zoeken, met daardoor steeds groter wordende geld- en daarmee gepaard gaande andere problemen. Vooral schaamte houdt hen tegen. Daarnaast lijkt wantrouwen in de mogelijkheid om werkelijk door de gemeente (overheid) geholpen te kunnen worden een rol te spelen.

Welke mensen hebben schulden?

Het kan iedereen overkomen, maar het dominante profiel van schuldenaren bij de gemeentelijke schuldhulpverlening is volgens het NVVK: alleenstaande mannen tussen de 26 en 45 jaar, vaak zonder werk, lager opgeleid en laaggeletterd. In 2019 had 66% procent van de personen met schuldhulpverlening een inkomen op het sociaal minimum of lager, 52% daarvan heeft een uitkering; 27 procent verdient tussen het minimumloon en modaal; 7 procent verdient bovenmodaal.

Welke mensen lopen het grootste risico op geldproblemen?

Volgens het CBS zijn de risicogroepen (niet uitsluitende categorieën): huishoudens met een uitkering, lager opgeleiden, 1-oudergezinnen, alleenstaanden onder de AOW leeftijd, niet westerse gezinnen en Roemenen en Bulgaren. Van de statushouders heeft 53% een laag inkomen, van de mensen uit Eritrea of Syrië zelfs 80%. Maar volgens de Stichting Eropaf! hebben ook mensen met een hoger inkomen, zzp-ers en jongeren steeds vaker te maken met betalingsachterstanden. Volgens een recent Nibud onderzoek⁷ (januari 2021) lopen flexwerkers en zelfstandigen en dan met name de jongeren het grootste risico als gevolg van de COVID-19 pandemie.

Wat wordt er aan gedaan?

Deze problematiek is natuurlijk niet onopgemerkt gebleven. Landelijke en lokale beleidsmakers realiseren zich steeds meer dat goedkoop uiteindelijk duurkoop is. Als iemand eenmaal in de schuldhulpverlening terecht komt kost dat de maatschappij een forse som geld. De Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening is dan ook aangepast. Vanaf januari 2021 komt de nadruk nog meer te liggen op vroegsignalering en preventie. Daarnaast gaat de regie op de inburgering van statushouders vanaf 2022 naar de gemeenten. Daarbij zal de gemeente de eerste zes maanden de vaste lasten voor deze mensen betalen. Ook hun inwijding in de wereld van het geld wordt dus een zaak van de gemeente.

Er zijn in de loop der jaren verder verschillende initiatieven en projecten gestart om deze problematiek het hoofd te bieden. Deze kenmerken zich in het verzamelen van informatie, uitzetten van studies, analyseren van de problematiek en ontwikkelen van concrete projecten, aanpakken en tools: zoals Moedige Dialoog (voorheen Financieel Fit), SchuldenLab (met projecten als de Nederlandse Schuldhulprouwe en De Voorzieningenwijzer), Vroeg erop af!, Schouders eronder, Alliantie Vrijwillige Schuldhulp.⁸

Ook bieden verschillende websites online ondersteuning aan mensen met geldzorgen met tools, tips, voorbeeldbrieven, verwijzingen naar vrijwilligersorganisaties en formele schuldhulp. Voorbeelden naast De Voorzieningenwijzer.nl zijn: Nibud.nl (met Startpuntgeldzaken.nl), Wijzeringeldzaken.nl, Schuldenwijzer.nl. Daarnaast zijn er verschillende projecten en sites onder de vlag van de vereniging SchuldHulpMaatje: Moneyfit.nl (voor jongeren), Geldfit.nl, Eerstehulpbijschulden.nl, UitDeSchulden.nu.

De actoren in de hulpketen

Wie spelen – naast de gemeenten – een rol bij het ondersteunen van mensen met geldproblemen? In veel gemeenten zijn vrijwilligersorganisaties aanvullend op wat de gemeenten en de door hen gecontracteerde professionele organisaties kunnen doen. Zo biedt Humanitas bijvoorbeeld hulp bij de thuisadministratie. SchuldHulpMaatje was in 2019 in 131 van de 355 gemeenten vertegenwoordigd.

De resultaten en het rendement van deze vrijwillige hulpverlening is een aantal keren onder de loep genomen. Een jammer genoeg relatief oud onderzoek van 2011 laat een rendement van € 2,95 voor elke geïnvesteerde euro zien⁹. In een meer recent onderzoek¹⁰ zien we de volgende resultaten van vrijwillige schuldhulp t.o.v. de reguliere schuldhulp: minder uitval, meer aflossen per maand, flinke toename van financiële redzaamheid. Dat terwijl het klantenbestand van vrijwilligersorganisaties over het algemeen lager opgeleid is, of al tegen de grenzen van de reguliere schulp is aangelopen.

2.2 In het SSHB support werkgebied

Feiten en cijfers

	<i>Berg en Dal</i>	<i>Mook en Middelaar</i>	<i>Heumen</i>
Inwonersaantal CBS 1 augustus 2020	34.972	7.879	16.589
Huishoudens met langdurig laag inkomen	7,1%	4,3%	5,4%

CBS, Welvaart in Nederland, 2019			
Doorsnee vermogen, CBS, 2019	60.4 duizend	155.5 duizend	143,9 duizend
Aantallen lopende gemeentelijke schuldhulpverleningstrajecten	Rond de 100 lopende dossiers gemiddeld ¹¹	Gemiddeld 23 lopende dossiers ¹²	Gemiddeld 90-100 caseload ¹³

Huishoudens met een langdurig laag inkomen lopen aanzienlijk meer kans om schulden op te bouwen. Zij hebben vaak geen of onvoldoende buffer om onverwachte tegenslagen op te vangen. In Berg en Dal is dat risico, afgaand op deze cijfers groter dan in de andere twee gemeenten. Bovendien blijkt uit een recent onderzoek dat 45% van de 65-plussers in Berg en Dal een laag inkomen heeft.¹⁴

Beleid gemeenten

Heumen

In het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2019-2022 formuleert de gemeente Heumen haar visie op schuldhulpverlening als volgt:

Schulden mogen geen belemmering vormen voor participatie. Wij zetten in op preventie en vroegsignalering ter voorkoming van (problematische) schulden. De gemeente Heumen biedt alle inwoners met financiële problemen passende ondersteuning en begeleiding. De gemeente gaat daarbij uit van een integrale aanpak en maatwerk. Daarom wordt ingezet op verdergaande samenwerking met partners in het sociaal domein. De gemeente voert de regie op het proces van de integrale schuldhulpverlening maar de inwoner is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject, waarbij hij gebruik maakt van de hem geboden ondersteuning.

Deze visie vertaalt zich in de transitie-agenda met als kernpunten:

- Maximale zelfregie en zelfredzaamheid
- Uitvoering zo lokaal, zo licht en zo dichtbij mogelijk
- Preventief en integraal werken.

Deze agenda wordt verder uitgewerkt in het Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2019-2022. De aanpak is samen te vatten met:

- Voorwaardelijke schuldhulpverlening in combinatie met eigen verantwoordelijkheid
- Preventie / vroegsignalering en gedragsverandering
- Balans belangen schuldenaar en schuldeiser.

Op diverse plekken in deze documenten wordt de samenwerking met vrijwilligersorganisaties genoemd om de doelstellingen te halen.

Heumen heeft de schuldhulpverlening in eigen beheer, behalve beschermingsbewind en budgetbeheer. Dat laatste is uitbesteed aan Kredietbank Nederland.

Heumen is aangesloten bij berekenuwrecht.nl en Startpunt Geldzaken.

Berg en Dal

De basisdoelstellingen van het Beleidsplan minimabeleid en schuldhulpverlening, Gemeente Berg en Dal 2017-2020 zijn:

- Iedereen doet mee: sociaal isolement en schulden zoveel mogelijk voorkomen;
- Initiatieven van bewoners en organisaties om elkaar te helpen en samen te werken krijgen de ruimte;
- Ondersteuning wordt dicht bij de burger georganiseerd.

De hierin voor SSHB support relevante actiepunten zijn:

- Vaker en op verschillende manieren onder de aandacht brengen van regelingen, voorzieningen en manieren om hulp te krijgen;
- Meer inzetten op preventie door vroegsignalering en cursussen en lespakketten;
- Verbeteren samenwerking schuldhulpverleners, vrijwilligersorganisaties en sociale teams;
- Gratis cursus Omgaan met geld van het ROC.

Twee schuldhulpverleners binnen het Sociaal Team zijn sinds oktober 2019 verantwoordelijk voor de eerste fase: inzicht in de financiële situatie en stabilisatie (geen verdere schulden meer). De tweede fase (schuldbemiddeling) is uitbesteed aan PLANgroep. Eind 2020 heeft Berg en Dal een derde schuldhulpverlener aangesteld.

Berg en Dal houdt op basis van de NVVK voorspellingen in de 2021 begroting rekening met een 30% toename van het aantal hulpvragers als gevolg van COVID-19.

Mook en Middelaar

In het Uitvoeringsplan Financiële Zelfredzaamheid & Schuldhulpverlening 2019-2020 wordt duidelijk ingezet op meer bereiken door middel van goede afspraken voor de samenwerking tussen de 'ketenpartners' op dit gebied. De focus ligt op "het voorkomen van nieuwe schulden, het (zelf) oplossen van bestaande schulden en voorkomen van terugval".

De voor SSHB support relevante uitwerkingen van de doelstellingen zijn:

- Nieuw contract met PLANgroep met gevarieerd aanbod dat naadloos moet aansluiten bij de diensten van SSHB
- Samen met Vluchtelingen hulp Mook statushouders langer begeleiden bij hun financiën
- Afspraken met het Sociaal Team, SSHB en PLANgroep voor een sluitende aanpak bij lage financiële zelfredzaamheid en (dreigende) schulden
- Afspraken met SSHB over vroegsignalering
- Deskundigheidsbevordering voor SSHB, Humanitas en Vluchtelingen hulp Mook of subsidies daarvoor
- Met woningcorporatie Destion een pilot met De VoorzieningenWijzer.nl
- Afspraken met SSHB over het bieden van nazorg over een langere periode na een schuldhulpverleningstraject
- Bij de subsidiebeschikking aan SSHB worden afspraken t.a.v kwaliteitsnormen en de handhaving daarvan gemaakt
- Ook worden daarin afspraken gemaakt over wachttijden, rapportage en overleg
- Beter vormgeven aan de casusregie met ketenpartners zoals PLANgroep, Humanitas en SSHB
- PLANgroep heeft als taak om waar nodig bij gezinnen met schuldenproblematiek Humanitas en/of SSHB te betrekken.

Vroegsignalering

Woningcorporaties in het SSHB support werkgebied volgen de landelijke trend om sterker in te zetten op vroegsignalering (Vroeg Eropaf!). Heumen is al enkele jaren geleden ingestapt¹⁵, in Mook en Middelaar loopt een pilot¹⁶ en Berg en Dal is in oktober 2020 gestart. Uit een van de evaluaties van dergelijke initiatieven¹⁷ blijkt wel dat weliswaar voor zo'n 70% van de huishoudens een plan ontwikkeld kan worden om de huurachterstand aan te pakken, o.a met doorverwijzing naar schuldhulp, maar dat veel mensen toch weer terugvallen.

Vroegsignalering is sinds 1 januari 2021 een wettelijke taak voor de gemeenten.

Belangrijkste actoren in de hulpketen

Naast de afdelingen van de gemeente, die direct of indirect te maken hebben met armoede- en schuldenproblematiek zijn er andere actoren, die mensen en huishoudens met geldzorgen of risico's daarop tegenkomen, zoals huisartsen, scholen en kinderdagverblijven (sociaal-medische teams), sportclubs, ouderenbonden, zorginstellingen, organisaties voor vluchtelingenwerk en woningcorporaties, zorgverzekeraars en nutsbedrijven. Ze worden ook wel 'signaalpartners' genoemd.

Sommige van deze instanties kunnen deels ook zelf ondersteunen: afdelingen/ambtenaren van de gemeente die dit als taak hebben (soms via door hen ingehuurde bureau's zoals PLANgroep), maar ook bijvoorbeeld het Sociaal Team. Zij verwijzen waar nodig naar professionele organisaties voor

maatschappelijk werk, of naar organisaties van vrijwilligers, zoals (naast SSHB support) Humanitas. Daarnaast zijn er de commerciële bewindvoerders en budgetbeheerders, waarbij de kosten waar nodig en mogelijk betaald worden uit de bijzondere bijstand.

Soms bieden de gemeenten voor kleine zelfstandigen aparte hulp. Berg en Dal heeft sinds 2020 de Stichting Over Rood hiervoor gecontracteerd. Ook Heumen werkt met de Stichting Over Rood.

2.3 Observaties

1. Het te laat hulp zoeken door de mensen zelf, het bereiken van mensen met geldzorgen, de beperkte toegang tot schuldbemiddeling en uitval en terugval blijven de grote uitdagingen vormen, ondanks alle bij 2.1 genoemde initiatieven.
Uiteraard is de kern van het probleem dat er bij te veel mensen structureel gewoon te weinig binnenkomt om de noodzakelijke kosten voor wonen, verzekeringen en huishouden te dekken.
2. We zien interessante praktische vernieuwingen. Veel van deze initiatieven gaan echter wel uit van mensen die hun problemen onderkennen, en die in staat zijn informatie via het web te zoeken en apps te gebruiken.
3. Er is meer en meer aandacht voor de samenhang tussen het ontstaan van schulden en de ingesleten leefstijlgewoonten. Bij een integrale aanpak van de schuldenproblematiek worden daarom ook steeds vaker aanpassingen op deze gewoonten meegenomen: voeding, beweging, ontspanning.¹⁸
4. De overheid, aangezet en gesteund door diverse partijen zet beleidsmatig meer in op preventie en vroegsignalering¹⁹. De uitvoering hangt echter vooral af van de uitkomst van lastige afwegingen op lokaal niveau: de gemeenten krijgen nogal wat op hun bordje zonder dat de daarvoor benodigde middelen in voldoende mate meekomen. Alleen brieven sturen naar mensen met betalingsachterstanden levert bijvoorbeeld - zo is al wel gebleken - nauwelijks iets op.
5. Er zijn veel studies gedaan, die uitmondten in waardevolle aanbevelingen, maar opvolging daarvan is lastiger. De resultaten van die studies worden niet altijd in de gemeentelijke beleidsformulering meegenomen, mede door het hierboven genoemde gebrek aan middelen en de mogelijkheden - vooral voor kleine gemeenten - om al die studies bij te houden. Daarnaast blijkt het om diverse redenen altijd moeilijk te zijn bestaande praktijken aan te passen.
6. Effectstudies worden lang niet altijd gedaan bij nieuwe aanpakken (pilots), waardoor de keuze voor het al of niet, en in welke mate opschalen daarvan te veel van het toeval afhangt.²⁰

3. SSHB support tot nog toe

3.1 Waarom doen we wat we doen: missie en visie²¹

SSHB support streeft naar een samenleving waar iedereen volwaardig aan kan deelnemen. Voor ons als stichting betekent dit dat mensen vrij zijn van geldzorgen.

Zorgen om geldzaken heeft een grote invloed op het dagelijkse leven van mensen. Als mensen elke dag maar weer bezig zijn om de eindjes aan elkaar te knopen, verliezen zij het totaaloverzicht. Verstandige keuzes maken is dan moeilijker. Ook is het voor mensen die maar net, of net niet de eindjes aan elkaar kunnen knopen moeilijk om mee te doen aan de samenleving, want alles kost geld: lid zijn van een vereniging, sporten, verjaardagen vieren, schoolreisjes, gezonde voeding, enzovoort.

Wij willen daarom als vrijwilligersorganisatie een bijdrage leveren aan het verwezenlijken van toegang tot financiële begeleiding (*support*) voor die mensen die dat hard nodig hebben en het zelf niet kunnen betalen.

Wij helpen hulpvragers om hun huishoudboekje weer op orde te krijgen. We geven advies, we helpen mee regelingen met schuldeisers te treffen, of we ondersteunen bij het invullen van formulieren en het schrijven van brieven. We proberen tevens ondersteuning te bieden bij het volhouden van discipline in geldzaken.

We nemen niet over: we gaan uit van zelfredzaamheid, maar zien ook wel dat die soms (tijdelijk) beperkt is.

De stichting realiseert deze missie door het inzetten van betrokken en goed opgeleide vrijwilligers. Daarnaast nemen we deel aan werkgroepen en samenwerkingsverbanden om op basis van onze ervaringen mee te denken over meer structurele oplossingen.

3.2 Waar zou dat toe moeten leiden: doelstellingen

SSHB support heeft als statutair doel: “het voorkomen en oplossen van schuldproblematiek van inwoners van de gemeenten waarmee overeenkomsten gesloten zijn en het verrichten van al wat hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn”.

Het belangrijkste is dat elke hulpvrager vindt dat hij geholpen is met onze ondersteuning. We leveren daarom maatwerk. Met elke hulpvrager wordt aan het begin van een ondersteuningstraject bekeken welke financiële problemen aangepakt kunnen worden, wat haalbare doelstellingen zijn en welke hulp daarvoor passend is. Regelmatig wordt met de hulpvrager besproken in hoeverre die doelstellingen al gehaald zijn en of hij de hulp voldoende ondersteunend vindt.

Bij haalbare doelstellingen voor de hulpvrager denken we zeker niet alleen aan het volledig schuldenvrij zijn. Dat is soms niet mogelijk en is meestal ook niet het belangrijkste doel. De hulpvrager heeft geldzorgen met als gevolg vaak schaamte, stress, apathie en verlies van zelfvertrouwen op dit gebied (en soms breder).²² Het hoofddoel van de SSHB support ondersteuning is daarom ‘vrij zijn van geldzorgen’. D.w.z. dat de hulpvrager weer lucht krijgt en licht aan het einde van de tunnel ziet, dat hij in staat is nieuwe schulden te vermijden (stabilisering) en dat hij er vertrouwen in gekregen heeft dat hij zijn huishoudboekje weer zelf op orde kan houden. Een gelijkwaardig resultaat is dat hij erkent dat hij professionele hulp, waaronder schuldhulp via de gemeente, of voor langere tijd vrijwillige ondersteuning van familie of vrienden of een vrijwilligersorganisatie nodig heeft. En dat dit zelfinzicht eerder wijs is, dan dat hij zich daarvoor zou moeten schamen.

3.3 Voor wie doen we dat: doelgroepen

SSHB support richt zich op alle mensen²³ in de betrokken gemeenten, die zich om welke reden dan ook zorgen maken over hun financiën, of die hun administratie niet op orde kunnen krijgen of houden, terwijl zij ook niet de financiële middelen hebben daarvoor professionele hulp in te schakelen. Daarbij maakt het niet uit hoe zij hun inkomen verwerven: pensioen, loondienst, uitkering, zzp-er of freelancer.

Het zijn vaak mensen die (nog) niet voldoen aan de criteria voor hulp van de gemeente, of die er zelf om uiteenlopende redenen (nog) niet voor voelen contact te zoeken met de gemeente. Daarnaast werkt SSHB support ook met de gemeenten samen om waar nodig aanvullende budgetcoaching te bieden als mensen in een schuldhulpverleningstraject zitten, of daar net zijn uitgekomen.

Onder de hulpvragers zijn jongeren nog weinig in beeld. We hebben eerder het initiatief genomen om met Forte Welzijn (jongerenwerkers) te bekijken hoe dat aan te pakken, maar dat heeft vooralsnog geen vervolg gehad.

Met de stichting Vluchtelingenhulp Mook en Vluchtelingenwerk Berg en Dal zijn afspraken gemaakt over de ondersteuning van statushouders.

3.4 Wat doen we: taakvelden

We maken onderscheid in

- Schuldhulpondersteuning voor mensen die met achterstanden en schulden te maken hebben
- Budgetondersteuning voor mensen die moeite hebben hun huishoudboekje op orde te houden
- Formulierenondersteuning voor mensen die om welke reden dan ook moeite hebben met het aanvragen van inkomensondersteuning.

In 2019 zijn de voorbereidingen begonnen om ook op locatie ondersteuning te bieden bij het invullen van formulieren: de Regionale Formulierenbrigade. Deze zal in het voorjaar van 2021 daadwerkelijk starten.

3.5 Wat hebben we bereikt: resultaten

	2016	2017	2018	2019	2020
Intakes		44	64	61	71
Gestart	19	40	58	58	63
In behandeling met overloop jaren daarvoor	19	51	80	108	96
Voortijdig beëindigd	3	6	12	16	5
Met succes afgesloten (doel gehaald)	3	14	18	49	10
Doorverwezen	2	9		10	3
Overloop naar jaar daarop	11	22	50	33	78

Hulpvragers kunnen ons zelf benaderen en door de jaren heen doet bijna 30% dat ook. Daarnaast worden zij door externe instanties ('verwijzers') op ons gewezen. Deze verwijzers adviseren hun klanten of relaties de laatste jaren ook nog al eens dringend met ons contact op te nemen. Zij vragen hen steeds vaker of zij hun gegevens aan ons door mogen geven. In die gevallen nemen wij zelf vervolgens contact op met de potentiële hulpvrager.

Meer dan de helft van de hulpvragers kwam tot nog toe via woningcorporatie Oosterpoort en het Sociaal Team bij ons terecht. In 2018 stuurde PLANgroep daarnaast nog eens 8 hulpvragers door. Aanmeldingen via andere afdelingen van de gemeente en externe verwijzers, zoals Vluchtelingenwerk, huisartsen, welzijnsorganisaties, zorginstellingen of verwijzers buiten de gemeente bleven minimaal.

De gemiddelde doorlooptijd van de trajecten van de afgelopen jaren is 6 maanden. Echter de marges zijn groot: enkele gesprekken binnen 2 maanden tot meer langdurige hulp.

Ongeveer de helft van de hulpvragers heeft vooral moeite het huishoudboekje op orde te krijgen en te houden en heeft daarbij vaak ook enkele betalingsachterstanden en/of staan langdurig rood. De andere helft kampt met meer structurele, meer ernstige financiële problemen. Bij problematische schulden proberen we de hulpvragers te begeleiden naar de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Meer dan de helft van de hulpvragers woonde in Groesbeek. Het aantal inwoners van Groesbeek is bijna de helft van dat van heel Berg en Dal²⁴. Tot eind 2019 beperkte onze hulpverlening zich tot die gemeente.

3.6 SSHB support als organisatie

Het aantal vrijwilligers is in de loop van de jaren verviervoudigd.

Eind 2016: 11 vrijwilligers, waarvan 1 coördinator

Eind 2017: 19 vrijwilligers, waarvan 1 coördinator

Eind 2018: 21 vrijwilligers, waarvan 2 coördinatoren

Eind 2019: 39 vrijwilligers, waarvan 1 stichtingscoördinator en 3 afdelingscoördinatoren

Eind 2020: 40 vrijwilligers, waarvan 1 stichtingscoördinator en 3 afdelingscoördinatoren

Daarnaast waren er een aantal vrijwilligers betrokken met specifieke taken, zoals website-ontwikkeling en -beheer, opleiding en intervisie.

SSHB support realiseert zich dat de betekenis die zij heeft voor mensen met geldzorgen in sterke mate afhangt van de betrokkenheid en kwaliteit van de vrijwilligers. Er is daarom een doordacht beleid voor de kwaliteitsborging ontwikkeld, waarin het onderdeel 'leerprogramma' het belangrijkste is²⁵.

In 2016 zijn we vanuit het niets begonnen met het ondersteunen van mensen met geldzorgen door de inzet van vrijwilligers. De voor de monitoring van de hulptrajecten en de verantwoording naar de gemeente noodzakelijke dossiervorming is met de toen beschikbare mogelijkheden opgezet. In 2020 is gestart met het zoeken naar een nieuw hulpvragersregistratiesysteem, dat vrijwilligers beter ondersteunt in hun werk, betrouwbare managementinformatie oplevert en voldoet aan de privacy-eisen²⁶. De kosten van een dergelijk systeem kunnen echter vooralsnog niet gedekt worden met de huidige bijdragen van de gemeenten.

Het SSHB support werk wordt volledig betaald door de gemeenten.

De overige kosten komen van de beide kerken. Deze dragen daarnaast bij met het om niet beschikbaar stellen van ruimten voor bijeenkomsten. Uit fondsenwerving of via donaties en giften zijn geen middelen verkregen.

	2016	2017	2018	2019	2020
Inkomsten van de gemeenten	3.400	9.539	11.800	22.820	27.878
Overig	3.752	178	-	-	-

3.7 Ervaringen

1. De SSHB support vrijwilligers zien nog al eens schaamte, en al of niet terechte angst voor de mogelijke consequenties van het accepteren van hulp. Daarom zijn hulpvragers er soms huiverig voor meer formele hulp, zeker via de gemeente in te schakelen. Dat betekent dat het voor ons cruciaal is om als eerste stap het vertrouwen van de hulpvragers te winnen.
2. De meeste hulpvragers hebben acute, dagelijkse zorgen. De hulpvragers ervaren het dan ook als een sterk punt dat SSHB support geen wachttijden kent. We zien dat aan een meer duurzaam gezond financieel gedrag pas gewerkt kan worden als er eerst aandacht is voor hoe deze actuele zorgen te verminderen.
3. Sinds de start van SSHB support lijkt de problematiek complexer geworden te zijn: hogere schulden en meer onderliggende problematiek. Ook vergelijkbare stichtingen hebben deze ervaring. Mogelijk zijn de beperkte toegangsmogelijkheden van officiële instanties en de terughoudendheid om daar een beroep op te doen hier debet aan?
4. Zo'n 10% van de SSHB support hulpvragers stopt zonder dat de doelstellingen van het traject gehaald zijn. Dat is minder dan het landelijk gemiddelde van hulpvragers in de gemeentelijke

trajecten: het slagingspercentage van deze trajecten is 75% bij schuldbemiddeling en 92% bij een saneringskrediet.²⁷ Overigens was het gerapporteerde slagingspercentage van PLANgroep Berg en Dal in 2015 95%.²⁸ Zouden er verschillende normen voor 'slagen' gebruikt zijn?

5. Onze hulpvragers, meestal mensen met een laag inkomen, nog al eens laaggeletterd ook en digitaal analfabeet, zijn nog onvoldoende op de hoogte van de landelijke en lokale voorzieningen. Dat wordt bevestigd door landelijk onderzoek.²⁹ Deze mensen missen daardoor inkomen waar zij recht op hebben.

3.8 Geleerde lessen

1. *Zelfredzaamheid is een illusie*

Met de nadruk op zelfredzaamheid als uitgangspunt volgen we als SSHB support de heersende ideologie van een 'participatiesamenleving'. Ook wij erkennen dat mensen die gepamperd worden het afleren om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Tegelijkertijd echter leert de ervaring dat een relatief groot deel van de mensen met geldzorgen juist niet, of niet meer zelfredzaam is. Ook is hun vangnet beperkt of beperkter geworden. Ze zijn dat door hun wanhoop en schaamte vaak verloren. Nogal wat van onze hulpvragers hebben niet de capaciteiten om aan het ideaalbeeld van 'zelfredzaam' te voldoen. Denk aan laaggeletterden, mensen met een lichte verstandelijke beperking, mensen die het Nederlands onvoldoende machtig zijn, ouderen voor wie de digitale samenleving 'abacadabra' is. De Nationale Ombudsman spreekt in 2017 in de NRC in dit verband dan ook van een "illusie". Vandaar dat we in ons werk wel uitgaan van wat mensen kunnen (we pampieren niet), maar we kunnen niet altijd mikken op volledige zelfredzaamheid als doel.

2. *Gedragsverandering is de sleutel*

Er is vaak gedragsverandering nodig om een duurzaam resultaat te bereiken. Veel mensen zijn immers door hun leefstijl en hun gedrag in de problemen gekomen. We realiseren ons daarbij wel dat het in sommige omstandigheden heel moeilijk is om die problemen te voorkomen. Het is dus lang niet altijd verwijtbaar gedrag.

De SSHB support opleidingen en trainingen en vooral ook de casusbesprekingen en intervisie besteden hier daarom veel aandacht aan. Echter de meeste vrijwilligers zijn er niet voor opgeleid om gedragsverandering te ondersteunen als daar ernstige andersoortige problemen onder liggen. Inzet van twee vrijwilligers is in die gevallen vaak niet voldoende. We moeten dat ook niet willen. Bij ernstige onderliggende problemen verwijzen we daarom door, en/of stellen we als voorwaarde dat er van te voren of gelijktijdig aan die onderliggende problematiek gewerkt wordt.

3. *Regie is voorwaardelijk*

Vaak krijgen onze hulpvragers al hulp op andere gebieden, of wordt die tijdens het traject opgestart. In die gevallen is het heel belangrijk dat er afspraken gemaakt worden over wie wat doet en hoe de verschillende betrokkenen - met inachtneming van de privacyregels - elkaar op de hoogte houden. Wij gaan er van uit dat die regie nooit bij een vrijwilligersorganisatie kan liggen.³⁰

4. *Mensen maar ook gemeenten verschillen*

Omdat mensen verschillen is maatwerk in onze aanpak nodig. Maar ook gemeenten verschillen in beleid en voorzieningen. Ook dat bepaalt wat we wel en niet kunnen doen. Dit komt terug in ons uitgangspunt voor de inrichting van de organisatie: eenheid in verscheidenheid.

5. *Associatie met 'schuld'³¹ moet vermeden worden*

Omdat gebleken is dat mensen de stap om zich aan te melden voor hulp soms te groot vinden hebben we in 2017 een inloopspreekuur geprobeerd. Daar kwamen te weinig bezoekers om dat

te continueren.³² Waarschijnlijk omdat het spreekuur - immers toen georganiseerd door 'SchuldHulpBuddy' - zich alleen richtte op mensen met achterstanden en schulden. Een spreekuur zonder verwijzing naar 'schuld' werkt beter denken we.

4. SSHB support de komende jaren

De missie, visie en doelstellingen die we eerder formuleerden³³ staan als een huis. Ook in de komende periode vormen die onze leidraad.

We zullen ook de komende jaren onze *sterke punten* koesteren:

- *Professionaliteit*: betrokkenen, goed voorbereide en goed ondersteunde vrijwilligers. De mate waarin een hulpvrager zich werkelijk geholpen voelt hangt af van de kwaliteit van het werk van onze vrijwilligers.
- *Breed pakket aan diensten* zodat er binnen de eigen organisatie maatwerk geleverd kan worden, want hulpvragers willen vaak hun verhaal niet nog weer eens aan anderen vertellen.
- *Geen wachtlijst*: als mensen hulp aanvaarden of zelf zoeken staat het water hen vaak al aan de lippen.
- *Onafhankelijkheid*: hulpvragers willen nog al eens de bevestiging krijgen dat we "niet van de gemeente" zijn.

Natuurlijk zouden we graag overall willen werken waar we waarde toe kunnen voegen en alles willen doen om mensen te helpen weer grip te krijgen op hun financiën of te voorkomen dat ze verder wegzakken in geldzorgen. Maar het zal niet verbazen dat we er voor kiezen om eerst het eigen huis verder op orde te brengen. Tenslotte zijn er recent twee gemeenten bij gekomen, zijn er diensten toegevoegd aan de portfolio, is het aantal vrijwilligers verviervoudigd en zorgen nu vier coördinatoren i.p.v. één coördinator ervoor dat alles goed verloopt. We willen blijven waarmaken dat we ondersteuning leveren, waar mensen wat aan hebben.

Onze ambities kunnen ook niet verder rijken dan onze mogelijkheden om betrokken en geschikte vrijwilligers te vinden. En dat is niet zo makkelijk. Dat wil niet zeggen dat we geen ambities hebben. Daar zeggen we in de volgende paragraaf kort iets over.

4.1 Ambities en speerpunten

De komende tijd zetten we in op de volgende *ambities*:

- *De schaamte voorbij*: Mensen met geldzorgen melden zich op tijd, dus voordat ze in ernstige problemen gekomen zijn.
- *Zichtbaarheid*: Schuldeisers en andere ketenpartners weten ons te vinden en verwijzen mensen met geldzorgen of het risico daarop, al of niet via de gemeente, naar ons door.
- *Last van de schouders*: Mensen, die niet in staat zijn hun huishoudboekje op orde te houden vallen niet tussen wal en schip.
- *Samen meer waard*: We gaan actief op zoek naar afstemming met anderen, samen leren en samenwerken.

We gaan onze investeringen en tijd daarom steken in een drietal *speerpunten*.

1. Het samen met anderen vinden en bereiken van *risico groepen*
Samen met anderen, dus samen met de gemeenten en met 'signaalpartners': woningcorporaties, zorgverzekeraars, nutsbedrijven, maar ook huisartsen, werkgevers, scholen en zorginstellingen.

Dat betekent dat we er voor open staan een bijdrage te leveren aan de initiatieven rond *Preventie en Vroegsignalering*, die in het kader van de herziene wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening die op 1 januari 2021 ingaat al uitgezet zijn.

Verder gaan we zelf meer actief op zoek naar deze risicogroepen. Een voorbeeld daarvan op dit moment zijn de eerder genoemde afspraken met Vluchtelingenwerk Berg en Dal en Vluchtelingenhulp Mook.

Opnieuw zullen we het initiatief nemen om met betrokkenen te onderzoeken hoe we *jongeren*, die risico's lopen op financiële problemen kunnen bereiken. Daarbij zullen we nagaan wat we kunnen leren van de diverse landelijke en lokale initiatieven.³⁴ Meer digitaal ondersteunende hulp als Plinkr.nl, waar we in 2020 een pilot mee gestart zijn zouden voor deze doelgroep interessant kunnen zijn.

Omdat er vooral in Berg en Dal relatief veel *ouderen een laag inkomen* hebben willen we met betrokkenen zoals ouderenbonden onderzoeken hoe we voor hen nog meer zichtbaar kunnen worden om te voorkomen dat zij langdurig geldzorgen hebben.

Een derde groep die aandacht verdient zijn de *zzp-ers*: zij zijn vaak niet op de hoogte van aanvullende regelingen, wachten soms te lang op betere tijden, of denken ten onrechte dat reguliere (ook vrijwillige) hulp niet voor hen bedoeld is.

De uitdaging hier is hoe mensen te bereiken die zich schamen voor hun situatie of onterecht denken dat ze er nog wel zelf uit kunnen komen.

2. Het meer nog betrekken van vrijwilligers die zelf ervaren hebben hoe het is om met geldzorgen te leven: *ervaringsdeskundigen*
Op dit moment hebben we een aantal vrijwilligers die weten hoe je in de schulden kunt raken en hoe het is om met minimaal leefgeld te moet rondkomen. Zij weten uit ervaring welke benadering mensen in die situatie werkelijk helpt (ook al verschillen mensen natuurlijk). Er zijn dan ook diverse initiatieven om deze zogenaamde ervaringsdeskundigen te betrekken bij de (vrijwilliger) schuldhulpverlening. Soms als klankbord, soms ook als vrijwilliger.³⁵
We willen op basis van deze ervaringen onderzoeken wat er voor ons op dit punt mogelijk is, aansluitend bij het beleid van de gemeenten op het gebied van participatie. Het mes kan dan aan twee kanten snijden.
3. Een verdere *diversificatie van ons ondersteuningsaanbod*:
 - *Regionale Formulierenbrigade*
Eind oktober 2020 hebben de drie gemeenten besloten tot een pilot Regionale Formulierenbrigade. Deze wordt ondergebracht bij SSHB support. De Formulierenbrigade helpt mensen met het aanvragen van (inkomensondersteunende) voorzieningen. Deze laagdrempelige voorziening zal op vier locaties wekelijks beschikbaar zijn.
 - *Vroegsignalering*
SSHB support is bereid met de gemeenten samen vorm te geven aan de wettelijk verplichte taak van de gemeenten op dit terrein.
 - *Coaching tijdens en nazorg bij gemeentelijke schuldhulpverleningstrajecten*
De ervaring leert dat no shows en uitval bij deze trajecten hoog is. Ook vervallen mensen, nadat zij zich een lange tijd relatief weinig zorgen hoefden te maken over geld - ze kregen vaak alleen minimaal leefgeld - nogal eens weer in oud, onverstandig financieel gedrag. Geïnvesteerde tijd en geld betaalt zich dan in feite niet uit. Daarom willen we de komende tijd opnieuw met de gemeenten, of de door hen ingehuurd organisaties, zoals PLANgroep onderzoeken hoe SSHB support hierbij, meer nog dan tot nog toe van toegevoegde waarde kan zijn. Overigens zijn deze voornemens ook te vinden in de beleidsdocumenten van de gemeenten, vooral heel concreet in dat van Mook en Middelaar.

- *Budgetbeheer*
Zoals vaker gezegd is niet iedereen in staat om zijn financiële huishouding op orde te houden. Deze mensen voldoen lang niet altijd aan de toelatingscriteria voor budgetbeheer via de gemeente en kunnen een commerciële budgetbeheerder niet betalen. SSHB support biedt wel langdurige thuisadministratie, maar dat is niet altijd voldoende. Op dit moment zijn we niet in staat om budgetbeheer aan te bieden, maar we willen onderzoeken hoe we dit kunnen gaan oppakken. Ook hierbij kunnen we leren van de ervaringen van andere organisaties, die dit al met vrijwilligers uitvoeren. Eind 2020 hebben we hier dan ook met de stichting FIBON, die in Nijmegen en Wijchen budgetbeheer aanbiedt een eerste gesprek over gehad.

4.2 Strategieën

Open staan

Hoofdstrategie is het openstaan voor interne en externe ideeën over hoe nog beter mensen met geldzorgen te bereiken, mensen te behoeden voor geldproblemen en mensen met geldzorgen te ondersteunen. SSHB support zal dan ook altijd het gesprek aangaan als er gevraagd wordt mee te denken of mee te doen als het hier om gaat. Uiteraard zal verdere betrokkenheid afhangen van de uitkomst van de toetsing aan de eigen visie, missie en doelstellingen en van de praktische mogelijkheden.

Verantwoordelijkheid nemen

Na een eerste verkenning van het interne en externe draagvlak voor specifieke ideeën kan SSHB support - al of niet als trekker - deze ideeën verder brengen: verkennen, achtergrond informatie verzamelen, opzetten van een pilot, (mee) uitvoeren van die pilot, organisatorisch hosten ervan, integreren in de bestaande portfolio. Welke rol SSHB support kan spelen hangt helemaal af van wie nog meer betrokken wil of moet zijn.

Alert zijn

SSHB support zal alert blijven op nieuwe mogelijkheden. Daartoe blijven we landelijke en lokale ontwikkelingen nauwgezet volgen en deelnemen aan platforms en netwerken. Daar waar we denken een bijdrage te kunnen leveren zal initiatief genomen worden om de mogelijkheden daartoe te onderzoeken.

4.3 Organisatie

Uitgangspunt voor het inrichten van de organisatie is *'eenheid in verscheidenheid'*. Dat wil zeggen dat de afdelingen werken binnen de kaders die door het SSHB support bestuur zijn vastgesteld. Dit beleidsplan vormt voor die afdelingen dat inhoudelijke kader. Echter, de afdelingen hebben ook te maken met specifieke interne, maar vooral ook externe omstandigheden: de schuldhulpverlening is in de drie gemeenten iets anders georganiseerd, de armoede- en schuldenproblematiek verschilt; er zijn deels andere vrijwilligersorganisaties actief, enz. De SSHB support afdelingen hebben dus ruimte nodig om bij de inrichting van het werk binnen hun afdeling rekening te houden met die verschillen.

SSHB support voldoet heel redelijk aan de *kwaliteitseisen* die aan vrijwilligersorganisaties op ons terrein gesteld worden.³⁶ Verbetering evenwel behoeft de voorbereiding en on the job ondersteuning van de vrijwilligers, de hulpvragersregistratie, de vaststelling van de kwalitatieve resultaten per traject, de terugkoppeling van kwantitatieve maar ook verhalende informatie vanuit de afdelingen naar het bestuur en het verhelderen en vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Het blijven voldoen aan die kwaliteitseisen staat wel onder druk bij het toevoegen van diensten aan de portfolio (bv. budgetbeheer) en het uitbreiden van het werkgebied. Tot nog toe werkt SSHB

support uitsluitend met vrijwilligers. Uit een onderzoek van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie 2017 blijkt dat inmiddels 85% van de organisaties die geen lid zijn van een landelijke koepel werkt met een betaalde coördinator.

Speerpunten zijn:

1. Het verbeteren van de *voorbereiding, opleiding en ondersteuning van de uitvoerende vrijwilligers*. We realiseren ons terdege dat de mate waarin de hulpvrager zich werkelijk ondersteund voelt afhangt van de kwaliteit van de hulp, die de uitvoerende vrijwilliger levert: inhoudelijk maar ook wat benadering betreft. Meer concreet hebben we dit verwoord in het document 'Leerprogramma', waarin de algemene uitgangspunten en onderdelen van dit programma genoemd zijn. Elk jaar wordt een uitvoeringsplan hiervoor opgesteld. Omdat er vaker sprake is van multiproblematiek is de zorgvuldigheid van de intake, het onderkennen van de grenzen aan wat wij zelf kunnen doen en actuele kennis over verwijzingsmogelijkheden heel belangrijk. Hier zal in de opleiding meer aandacht aan besteed worden.
2. Ter aanvulling op ons kwaliteitsbeleid: ontwikkelen van een *nul- en resultaatmeting per traject* om voortgang en resultaten nauwkeuriger te monitoren en vast te stellen. Een helder beeld hiervan ondersteunt onze legitimiteit: we doen ertoe. Mogelijk kan hiervoor aangesloten worden bij de huidige methoden van (een van) de gemeenten, of bij bestaande tools, zoals die in het kader van de verschillende NIBUD geldplannen ontwikkeld zijn.
3. In het verlengde hiervan willen we een betere *analyse* kunnen maken van de *uitval*. Omdat het om relatief kleine aantallen (gemiddeld 10%) gaat is het belangrijk om niet met statistieken te werken, maar bij elke hulpvrager die het traject afbreekt zonder dat het doel al gehaald is na te gaan wat we anders hadden kunnen doen om hem erbij te houden.
4. Implementatie van een nieuw *hulpvragersregistratiesysteem*, dat voldoet aan de AVG eisen, de vrijwilligers ondersteunt in hun werk en tegelijkertijd managementinformatie oplevert voor bijsturing en verantwoording. De terugkoppeling naar het bestuur (managementinformatie) zal aangevuld worden met 'verhalen' om de cijfers tot leven te brengen.
5. Verder *professionaliseren* van de organisatie. Het is evident dat we er waakzaam op blijven te voldoen aan wet- en regelgeving. Op de kortere termijn zullen we ook de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van alle vrijwilligersposities scherper formuleren, juist ook om de eerder genoemde 'eenheid in verscheidenheid' waar te maken. Om onze kwetsbaarheid te verkleinen willen we, vooral met het oog op de uitbreiding van onze dienstverlening met budgetbeheer onderzoeken wat de mogelijkheden zijn de kosten voor een professionele kracht en een kantoor door te berekenen.

4.4 Financiering

Zoals hoofdstuk 3 laat zien zijn we flink gegroeid in de afgelopen vijf jaar: aantal gemeenten, aantal vrijwilligers en aantal hulptrajecten. De begroting, respectievelijk de bijdragen van de gemeenten groeiden mee. Maar ook de kosten per traject stegen. Dit is voornamelijk het gevolg van gestegen vrijwilligersvergoedingen en hogere opleidingskosten.³⁷

Omdat de gemeenten budgettair beperkt zijn is de uitdaging met een sobere begroting te blijven voldoen aan de wettelijke eisen en de kwaliteit te leveren die van ons verwacht mag worden.

Uit de financiële cijfers van de afgelopen jaren kunnen we concluderen dat de stichting met uitzondering van het eerste jaar financieel volledig afhankelijk is van de gemeenten en dat de vermogenspositie nihil was. Hierdoor was er weinig ruimte voor het opvangen van financiële tegenslagen, investeringen in ontwikkeling van nieuwe diensten en de noodzakelijke professionalisering van de organisatie.

Hoofddoel voor de komende jaren is daarom het versterken van de financiële positie. Zonder zo'n solide, realistische financiële basis kunnen we alleen budgetneutrale ambities waarmaken.

Het toekomstig financieel beleid zal zich dan ook op een tweetal *speerpunten* richten:

1. Met de gemeenten onderzoeken in hoeverre een *andere begrotingstechniek*, die rekening houdt met structurele kosten, waaronder kosten verbonden aan investeringen en de werkelijke kosten per traject bespreekbaar is. Daarnaast zouden we kunnen kijken of specifieke projectgebonden additionele subsidies en/of co-financiering van bepaalde kostenposten (b.v. opleidingen) mogelijk zijn.
2. Verkennen van de mogelijkheden van *aanvullende financiering* (aanvullend op de bijdragen van de gemeenten) voor specifieke projecten en/of eenmalige aanschaffingen: fondsenwerving, sponsoring, donaties. Hiervoor is eind 2020 een bestuursopdracht geformuleerd voor een werkgroep, maar de ervaringen, ook van vergelijkbare stichtingen leren ons wel dat we niet al te optimistisch kunnen zijn over het resultaat. Ook geldt dat daarbij veelal gaat om incidentele, veelal projectgebonden extra inkomsten vanuit die bronnen, terwijl er sprake is van structurele behoeften.

¹ Financiële Problemen, Nibud, 2018

² Geld achter de hand makkelijker maken, Nibud 2017

³ Financiële tegenslagen in de coronacrisis, Nibud, januari 2021

⁴ Branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering

⁵ COVID-19 en schuldenproblematiek in Nederland, SchuldenLab.nl., Juni 2020

⁶ CBS, Schuldenproblematiek in beeld, 2020

⁷ Nibud, Financiële tegenslagen in de coronacrisis, januari 2021

⁸ De Alliantie is een samenwerkingsverband van zes vrijwilligersorganisaties, die samen 95% van al het vrijwilligerswerk op het gebied van schuldhulpverlening doen: SchuldHulpMaatje, Leger des Heils, Humanitas, Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie, Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders en Stichting Inspraakorgaan Turken in Nederland.

⁹ Kruis e.a., Maatschappelijk Rendement van Vrijwilligersprojecten in de Schuldhulpverlening, 2011

¹⁰ Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening, Saxion, 2020

¹¹ Mail Fennie Massen aan SSHB 19012021

¹² Mondelinge mededeling Plan-groep evaluatiebijeenkomst 2 maart 2020

¹³ Zie Beleidsplan Schuldhulpverlening 2019-2022, gemeente Heumen, april 2019. De caseload betreft verschillende soorten trajecten. De gemeente Heumen voert alle wettelijke taken, behalve beschermingsbewind en budgetbeheer zelf uit.

¹⁴ Evaluatie minimabeleid, Berg en Dal, april 2020

¹⁵ Convenant met woningbouwverenigingen Oosterpoort en Portaal

¹⁶ Projectleiding berust bij de woningcoöperatie Destion.

¹⁷ Arnhem, maart 2018

¹⁸ Zie b.v. www.loketgezondleven.nl

¹⁹ Herzene Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening, die per 1 januari 2021 ingaat.

²⁰ Experimenten binnen schuldhulpverlening bij Nederlandse gemeenten, Bureau Bartels, 2019

²¹ Zie SSHB jaarverslag 2019

²² Zie: Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Mullainathan en Shakir, 2013. Dit boek hebben alle buddy's van de lichtung 2017 cadeau gekregen.

²³ Hier worden ook huishoudens bedoeld.

²⁴ CBS, Kerncijfers Wijken en Buurten, 2020

²⁵ Zie de SSHB documenten 'Kwaliteitsborging' en 'Leerprogramma'

²⁶ Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming

²⁷ Nationale Ombudsman, Hindernisbaan zonder finish, juni 2020

²⁸ Beleidsplan minimabeleid en schuldhulpverleningsbeleid, gemeente Berg en Dal, 2017-2020

²⁹ Zie www.devoorzieningenwijzer.nl

³⁰ Naar een effectieve en duurzame rol van vrijwilligers in de keten van de schuldhulpverlening, LSTA, Tijdschrift voor Schuldsanering, juni 2020

³¹ Het is heel jammer dat wij in onze taal niet hetzelfde onderscheid kennen als Engelstaligen, namelijk guilt en debt.

³² Ook andere vrijwilligersorganisaties hebben die ervaring.

³³ Statuten, beleidsplan 2016-2021 en website

³⁴ Van de onderzochte experimenten in de Bartels, 2019 publicatie waren er 12% op jongeren gericht.

³⁵ Zie b.v. Met ervaringsdeskundigen meer kans op succesvolle schuldhulpverlening, Stimulansz, oktober 2020

³⁶ Zie de NIBUD Handreiking: Kwaliteitsborging in de Thuisadministratie, augustus 2015. SSHB heeft de maatregelen voor haar kwaliteitsborging beschreven in het document 'Kwaliteitsborging'.

³⁷ De vrijwillige opleiders kunnen om uiteenlopende redenen hun inzet niet continueren.