



Jaarverslag 2021

info@sshb.nl

www.sshbsupport.nl

KvK-nummer: 64701034

Voorwoord

Hierbij biedt het bestuur van de Stichting SchuldHulpBuddy Berg en Dal, in de praktijk werkend onder naam SSHB support u het Jaarverslag 2021 aan.

Wij kijken terug op een jaar waarin veel is gebeurd.

De vrijwilligers moesten ook dit jaar noodgedwongen de hulpvragers op een andere manier benaderen dan voorheen het geval was. Bezoeken werden veranderd in online- of telefoongesprekken, of er werden afspraken gemaakt in ruimten die op Covid-19 waren ingericht.

Groepsbijeenkomsten voor de vrijwilligers konden veelal niet doorgaan. Op de coördinatoren kwam de taak te rusten toch regelmatig met de vrijwilligers contact te hebben, hetgeen is geschied. Toch was het weerzien van elkaar in een groepsbijeenkomst op gepaste afstand van elkaar in september 2021 een waar genoegen. Het enthousiasme van de vrijwilligers bleek ongebroken.

Met de Regionale formulierenbrigade is in 2021 een begin gemaakt. De vrijwilligers Formulierenbrigade helpen mensen bij het invullen van formulieren. Het werkterrein is zeer breed: de formulieren zijn afkomstig van allerlei overheidsinstanties van het Rijk, de provincie en gemeenten, van waterzuiveringsschappen, van UWV en SVB om maar een paar te noemen.

In het voorjaar 2021 legde de stichtingscoördinator Marinus Wijnsma zijn taken neer.

In 2014 was Marinus de initiatiefnemer om tot een stichting schuldhulpverlening te komen.

Vertegenwoordigers van de plaatselijke kerken en enige humanisten sloten zich bij dat initiatief aan en na ruim anderhalf jaar voorbereiding zag de Stichting SchuldHulpBuddy Berg en Dal het licht.

Marinus wilde niet in het bestuur, maar hij wilde wel de coördinator van de stichting zijn. Hij heeft jarenlang veel werk verzet om de stichting op te bouwen en vrijwilligers te werven en op te leiden.

Hij hield de voortgang in de afwikkeling van de hulpvragen bij en hield voortgangsgesprekken met de vrijwilligers. Ook heeft hij met goedkeuring van het bestuur het werkterrein van de stichting uitgebreid naar de gemeenten Heumen en Mook en Middelaar.

De stichting is hem veel dank verschuldigd.

Naar aanleiding van het vertrek van Marinus heeft het bestuur nog eens naar de organisatie van de stichting gekeken. Het aantal coördinatoren is naar twee teruggebracht. Zij vormen samen met de buddy's en de vrijwilligers Formulierenbrigade het hart van de organisatie.

Het bestuur heeft veel bewondering voor hun betrokken inzet.

Ook dit jaar werkten we weer heel plezierig samen met de gemeenten Berg en Dal, Heumen en Mook en Middelaar. Wij danken hen voor het in ons gestelde vertrouwen en voor het financieel mogelijk maken van ons werk.

Tenslotte zijn we de Protestantse Gemeente Groesbeek dankbaar voor het belangeloos ter beschikking stellen van de prachtige Serre achter hun kerk voor bijeenkomsten en vergaderingen.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit jaarverslag en zijn gaarne bereid dit nader toe te lichten.

Namens het bestuur,

Henk Janssen, voorzitter

Inhoudsopgave

1. Over SSHB Support	4
2. Resultaten	5
2.1 Reguliere trajecten	
2.2 Regionale Formulierenbrigade	
2.3 Vroegsignalering	
3. Nieuwe initiatieven	7
4. Organisatie	8
5. Jaarrekeningen	11
5.1 Jaarrekeningen	
5.2 Toelichting	
5.3 Conclusies	
6. Vooruitblik naar 2022	13
7. Overzicht gegevens stichting SchuldHulpBuddy Berg en Dal	15
Bijlage: Jaarrekeningen	16

1 Over SSHB Support

Waarom doen we wat we doen: missie en visie

SSHB support streeft naar een samenleving waaraan iedereen volwaardig, naar vermogen kan deelnemen. Dit betekent voor ons als vrijwilligersorganisatie dat mensen vrij zijn van geldzorgen.

Wij willen een bijdrage leveren aan het toegankelijk maken van financiële begeleiding (*support*) voor 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 ondersteunen bij eenvoudige schulden in het treffen van regelingen met schuldeisers. We helpen verder bij het invullen van formulieren en het lezen van en reageren op ingewikkelde brieven.

We ondersteunen daarbij onze hulpvragers vooral ook om discipline in geldzaken vol te houden.

Weten hoe het zou moeten is namelijk geen garantie om het ook zo te (blijven) doen.

We nemen niet over: we gaan uit van (financiële) redzaamheid, maar zien wel in de praktijk dat die redzaamheid soms (tijdelijk) beperkt is.

De stichting realiseert deze missie door het inzetten van betrokken en goed opgeleide vrijwilligers. Daarnaast nemen we deel aan overleggen, werkgroepen en samenwerkingsverbanden op het gebied van armoedebestrijding en steun aan kwetsbare mensen om op basis van onze ervaringen mee te denken over preventie en andere meer structurele oplossingen.

Waar moet dat toe 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”.

In de praktijk komt dat op het niveau van een hulpvrager neer op: verminderen van geldzorgen, weer grip hebben op de financiën. 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.

Op het niveau van de gemeenten willen we er toe bijdragen dat bij minder mensen geldzorgen uitgroeien tot geldproblemen, dus dat minder mensen gemeentelijke schuldhulpverlening nodig hebben.

Voor wie doen we dat: doelgroepen

SSHB support richt zich op alle mensen in de betrokken gemeenten, die zich om welke reden dan ook zorgen maken over hun financiën, iof die hun administratie niet op orde kunnen 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.

Er zijn geen leeftijdsgrenzen, of andere (behalve de financiële middelen om zelf professionele hulp in te schakelen) uitsluitingscriteria.

Bij complexe problematiek bekijken we met de hulpvrager wat wijsheid is. We geven duidelijk aan wat we wel en niet kunnen en ondersteunen waar gewenst hulpvragers om passende, eventueel aanvullende ondersteuning te krijgen.

Wat doen we: taakvelden

We bieden:

- Schuldhulpondersteuning voor mensen die met achterstanden en eenvoudige schulden te maken hebben.
- Budgetondersteuning (ook genoemd 'financiële thuisadministratie') voor mensen die moeite hebben hun huishoudboekje op orde te houden.
- Formulierenondersteuning op locatie voor mensen die om welke reden dan ook moeite hebben met het aanvragen van inkomensondersteuning of het invullen van andere formulieren.

2 Resultaten

2.1 Reguliere trajecten

In de onderstaande tabel is geen onderscheid gemaakt tussen soorten trajecten. Het betreft dus zowel hulp bij de thuisadministratie als ondersteuning bij het aanpakken van betalingsachterstanden en eenvoudige schulden. In de praktijk blijkt dat onderscheid ook niet altijd duidelijk te maken, zeker niet aan het begin van een traject. Soms blijken eenvoudige schulden – als alles boven tafel komt – meer complexe schulden te zijn. In die gevallen ondersteunen wij mensen bij hun aanmelding bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Er zijn minder trajecten opgestart dan in voorgaande jaren. Dit was enigszins te verwachten. Ook bij de gemeentelijke schuldhulpverlening meldden zich minder mensen. Het CBS laat voor 2021 eveneens minder mensen met problematische schulden zien. De eerdere NVVK voorspellingen van zelfs 30% meer mensen met geldproblemen als gevolg van de COVID-19 maatregelen zijn niet, of nog niet uitgekomen.

	<i>Berg en Dal</i>	<i>Heumen</i>	<i>Mook en Middelaar</i>
Actieve trajecten Per 1-1-2021	2018: 5 2019: 6 2020: <u>21</u> Totaal: 32	2019: 1 2020: <u>12</u> Totaal: 13	2019: 1 2020: <u>3</u> Totaal: 4
Instroom 2021	34	13	6
Beëindigde trajecten 2021	2018: 4 2019: 1 2020: 15 2021: <u>18</u> Totaal: 38	2019: 1 2020: 7 2021: <u>5</u> Totaal: 13	2020: 2 2021: <u>3</u> Totaal: 5
Actief 1-1-2022	28	13	5

Soms leidde een aanmelding niet tot een traject: de hulpvragers wezen onze hulp af.

Evenals vorig jaar meldde ongeveer een derde van de hulpvragers uit Berg en Dal zichzelf, bij de andere gemeenten was voornamelijk sprake van externe verwijzingen.

Anders dan voorgaande jaren kregen we geen verwijzingen van de woningcorporaties. In het kader van de vroegsignalering worden achterstanden nu doorgegeven aan de gemeenten, die vervolgens actie ondernemen. Een derde van de verwijzingen kwamen van de gemeenten (incl. Sociaal Team) of PLANGroep. Malderburch Heumen (centrum voor welzijn, wonen en zorg) meldde drie mensen. De andere, diverse verwijzers, waaronder bijvoorbeeld Zorgplus meldden maar één hulpvrager. Dit jaar heeft Vluchtelingenwerk niemand verwezen. Wel meldden zich diverse hulpvragers met een niet Nederlandse achtergrond, die de taal nog maar beperkt machtig waren.

De meeste hulpvragers zijn tussen de 35 en 60 jaar.

Twee derde van de hulpvragers is alleenstaand.

De looptijd voor een hulptraject liep uiteen van twee maanden tot meer dan drie jaar.

Sinds 2019 biedt de stichting ook nazorg na het afsluiten van een SSHB begeleidingstraject. D.w.z dat mensen binnen één jaar na het afsluiten van het traject telefonisch benaderd kunnen worden door de betrokken buddy om te vragen of zij nog steeds in staat zijn hun financiën op orde te houden. Als dat niet of niet voldoende het geval is bieden we aan de ondersteuning weer op te starten. In 2021 bleek dat in geen van de gevallen nodig.

Bij een aantal trajecten zijn twee buddy's ingezet, ofwel vanwege de aard van de hulpvraag, ofwel om nieuwe, nog niet gecertificeerde buddy's te kans te geven ervaring op te doen: in Mook bij alle trajecten, in Berg en Dal in 40% en in Heumen in 75% van de trajecten.

2.2 Formulierenbrigade

De Regionale Formulierenbrigade is op 4 maart 2021 gestart. Vanaf april is Humanitas bij één van de vier spreekuren per maand betrokken.

In de periode maart t/m eind december zijn er 39 contactmomenten met hulpvragers op locatie geweest: 21 Groesbeek, 12 Malden, 6 Molenhoek. Twee personen kwamen meer dan één keer. Daarnaast hebben er huisbezoeken plaatsgevonden omdat niet iedereen in staat was de locaties te bezoeken op de aangegeven data: één maal in Groesbeek en twee maal in Millingen. Ongeveer 10% van de aanmeldingen kon telefonisch afgehandeld worden. Viermaal bleek er meer aan de hand te zijn en werd een regulier SSHB (twee maal) of Humanitas (twee maal) traject voorgesteld.

De mensen werden naar de Formulierenbrigade doorverwezen door met name het Sociaal Team, Werk en Inkomen en Vluchtelingenwerk, of zij meldden zich zelf via de telefoon. Slechts één melding kwam via het formulier op de website.

De vragen waren divers: WW aanvraag, WW briefje invullen, schadeformulier, urgentieverklaring bijstand, IB 2020, bezwaarschrift contributie sportclub, AIO aanvraag, invullen F formulier belasting, aanvraag bijzondere bijstand, visumaanvraag voor Nederland voor een familielid, verlenging

verblijfsvergunning, kwijtscheldingen, aanvragen toeslagen en overstappen naar een andere zorgverzekering.
Zie verder hoofdstuk 3.

2.3 Vroegsignalering

De gemeente Mook en Middelaar heeft met SSHB afgesproken dat mensen, die in het kader van de Vroegsignalering een brief en/of een sms krijgen gewezen wordt op de mogelijkheid ondersteuning te vragen van SSHB. In 2021 hebben naar aanleiding daarvan twee personen contact opgenomen, maar bij beiden heeft dit niet tot een begeleidingstraject geleid.

Met name woorden als 'schuld' en 'moeten' lijken niet uitnodigend te zijn.

3 Nieuwe initiatieven

Regionale Formulierenbrigade

Zie paragraaf 2.2 voor de resultaten.

Ondanks bekendmakingen vanuit de gemeenten en SSHB zelf ontdekten mensen pas na verloop van tijd - zoals verwacht overigens - de mogelijkheid van de Formulierenbrigade. Steeds meer lijkt de Formulierenbrigade een algemene vraagbaak te worden: de "wanhoopstelefoontjes", zoals we deze zijn gaan noemen laten zien dat veel mensen niet weten waar ze naar toe moeten met hun vragen rond brieven van de overheid of andere instanties en rond inkomen en andere voorzieningen.

De gehele periode van maart tot eind december zijn er beperkingen geweest i.v.m. de COVID-19 maatregelen. Zo was één van de locaties ('t Lop, Molenhoek) lange tijd gesloten voor het namiddag/avond spreekuur.

Omdat er nauwelijks mensen gebruik maakten van dat spreekuur in 't Lop is, na overleg met de gemeente Mook en Middelaar besloten de spreekuren in Malden uit te breiden en die in 't Lop te sluiten. Hulpvragers uit de gemeente Mook en Middelaar kunnen of in Malden of in Groesbeek terecht.

Vanaf april 2021 is samengewerkt met Humanitas. De samenwerking bestond uit de deelname van in eerste instantie twee, later één Humanitas vrijwilliger aan één van de spreekuren. Ook de coördinator van Humanitas was enkele keren aanwezig. De Humanitas vrijwilligers volgden het SSHB opleidingsprogramma voor de Formulierenbrigade. Bij de tussentijdse evaluatie (oktober) gaf Humanitas Nijmegen aan dat deelname aan de Formulierenbrigade niet verenigbaar blijkt te zijn met het werk van Humanitas Thuisadministratie. Humanitas vrijwilligers die dat zelf wilden konden echter wel doorgaan.

Samenwerking Informatiepunt Digitale Overheid

Eind 2021 hebben op initiatief van SSHB gesprekken plaatsgevonden met de projectleider Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) voor de bibliotheek Gelderland-Zuid. Half 2021 zijn IDO spreekuren begonnen in de bibliotheken in Groesbeek en Malden voor mensen, die niet overweg kunnen met de digitale overheid. Zij worden daar alleen wegwijs gemaakt. De vrijwilligers voor die spreekuren zijn op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om mensen, die meer hulp nodig hebben door te sturen naar de Formulierenbrigade, of naar de reguliere hulp van SSHB support. In 2022 worden wenselijkheden en mogelijkheden van verdere samenwerking onderzocht.

Bijdrage aan 'financiële zelfredzaamheid' statushouders

Vanaf januari 2022 geldt de nieuwe Wet op de Inburgering. Belangrijk onderdeel daarvan is de verantwoordelijkheid van de gemeenten voor het begeleiden van statushouders naar financiële zelfredzaamheid. De gemeenten moeten ook tenminste een half jaar bijstandsgerechtigde statushouders 'ontzorgen' door hun vaste lasten te betalen. Eind 2021 heeft Berg en Dal SSHB gevraagd na te denken over of en hoe wij hierbij een rol kunnen spelen. Een eerste gesprek hierover vond eind december plaats. De intentie is van beide kanten deze gesprekken in 2022 voor te zetten.

4 Organisatie

Buddy's en vrijwilligers Formulierenbrigade

De buddy's en de vrijwilligers Formulierenbrigade hebben zich ook in 2021 weer bijzonder ingespannen om de hulpvragers, ondanks de Covid-19 beperkingen zo goed als zij konden te ondersteunen. Helaas konden of wilden, evenals vorig jaar niet alle hulpvragers gebruik maken van de geboden mogelijkheden. Voor de buddy's was het, mede daardoor, ook dit jaar weer moeilijk om hun enthousiasme voor dit werk vast te houden. Toch stopten in 2021 minder buddy's dan in 2020.

We moesten om uiteenlopende redenen afscheid nemen van drie buddy's.

In april is er een online bijeenkomst georganiseerd voor nieuwe, belangstellende buddy's. Gelukkig konden we daarna vier nieuwe buddy's verwelkomen.

We sloten 2021 af met 37 buddy's voor het reguliere werk en 8 (waarvan 6 tevens buddy zijn) vrijwilligers voor de Formulierenbrigade.

Coördinatoren

De stichting werkt in drie gemeenten: Berg en Dal, Heumen en Mook en Middelaar. Voor elke gemeente zorgde tot half mei een (waarnemend) afdelingscoördinator voor de intake, eerste formulering van de hulpvraag, toewijzing van buddy's, teambijeenkomsten, waaronder casusbesprekingen, bijhouden van de administratie en externe contacten. De gemeente Berg en Dal was verdeeld in twee teams met ieder een eigen coördinator: Groesbeek en Polder.

De coördinator Mook en Middelaar neemt sinds half 2020 het coördinatorschap voor Groesbeek waar en continueerde dat in 2021. De coördinator Polder vertrok in februari 2021. De ontstane vacature kon door gebrek aan belangstelling niet vervuld worden. Daarom nam de stichtingscoördinator deze functie waar tot deze half mei al zijn werkzaamheden voor de stichting beëindigde.

De stichtingscoördinator had als taken: inwerken/begeleiden van de afdelingscoördinatoren, externe contacten met strategische betekenis, projectontwikkeling, opleidingen en andere afdelingsoverstijgende kwesties zoals marketingcommunicatie en rapportage naar het bestuur. Deze taken zijn bij zijn vertrek overgenomen door de twee overgebleven coördinatoren Ida Egberink en Miranda Schulten.

Voor de functie van coördinator Regionale Formulierenbrigade kon noch intern, noch extern, en ook niet via de samenwerking met Humanitas een geschikte vrijwilliger gevonden worden. De stichtingscoördinator nam ook deze functie tot zijn vertrek half mei waar. Daarna combineerde één van de bestuursleden tot eind november zijn bestuurswerk met de functie van waarnemend coördinator Formulierenbrigade. Daarna werd dit overgenomen door de twee coördinatoren.

De coördinatoren hebben - naast het behandelen van hulpvragen en contacten met externen - veel tijd besteed aan de communicatie met vrijwilligers, het opschonen van dossiers en het vereenvoudigen van de werkwijze. Daarbij bleef de kwaliteit van de dienstverlening voorop staan. Zij hadden daarmee sinds mei samen een fulltime baan, ook al zijn ook zij vrijwilliger!

Kernteam

Twee bestuursleden en de twee coördinatoren kwamen sinds het aangekondigde vertrek van de stichtingscoördinator zeer regelmatig als 'kernteam' bijeen om lopende zaken te bespreken en om bestuursbesluiten voor te bereiden. Dit overleg vond sinds half april veertien keer plaats.

Het kernteam heeft een aantal malen de vrijwilligers via een Nieuwsbericht geïnformeerd over de nieuwe ontwikkelingen.

Externe klachtenfunctionaris

Er zijn in 2021 geen klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris. Ofwel omdat noch de vrijwilligers, noch de hulpvragers daartoe aanleiding zagen, maar misschien ook omdat mensen die mogelijk een klacht hebben niet (meer) weten dat deze voorziening er is.

Marketingcommunicatie

De vernieuwde website is begin 2021 de lucht ingegaan.

Er zijn een aantal advertenties en een enkele artikel geplaatst in de Rozet (gemeente Berg en Dal), het gemeentenieuws (voor alle drie de gemeenten) en Maasburen (digitaal buurtplatform Mook-Middelbaar).

Eind 2021 is een nieuwe digitale flyer ontworpen en - deels ook via de kanalen van de contactpersonen van de gemeenten - verspreid onder alle betrokkenen.

ICT ondersteuning

Een van de vrijwilligers heeft in overleg met het kernteam veel tijd besteed aan het opschonen van de opslag van documenten in Dropbox en de vereenvoudiging van de inrichting van de hulpvragersdossiers. Ook de planning van de Formulierenbrigade is vereenvoudigd. Daarmee is de overgang naar een nieuw hulpvragersregistratiesysteem voorbereid.

Bestuur

In mei volgde René Vincken de penningmeester Willy van der Velden op. Eind 2021 moest Guido Fokke om persoonlijke redenen zijn werkzaamheden als bestuurslid juridische zaken en als waarnemend coördinator Formulierenbrigade beëindigen. Midden december werd Lia Berben als nieuw algemeen bestuurslid benoemd.

Het bestuur is 10 keer bijeen geweest.

Leerprogramma vrijwilligers

Helaas moesten door de COVID-19 maatregelen de geplande bijeenkomsten een aantal keren weer gecancelled worden. Gelukkig kon de 11 september bijeenkomst wel doorgaan. Deze levendige bijeenkomst voor alle vrijwilligers werd druk bezocht en liet duidelijk nieuw elan zien. De coördinatoren presenteerden de nieuwe werkwijze en in kleine groepen is casuïstiek besproken.

Voor de nieuw aangemelde buddy's kon nog geen cursus georganiseerd worden. Zij zijn wel uitgenodigd om mee te lopen met een ervaren buddy om gevoel te ontwikkelen voor wat het werk inhoudt. Zo konden we ook hun enthousiasme vasthouden.

De coördinatoren hebben daarnaast, rekening houdend met de COVID-19 beperkingen waar mogelijk fysieke één-op-één contacten en online overleg georganiseerd.

Professionalisering organisatie

Om de buddy's adequater te ondersteunen in hun werk en om meer relevante en betrouwbare managementinformatie te genereren heeft het bestuur in 2020 een werkgroep opdracht gegeven een vervanging voor het tot dan toe gebruikte systeem van dossiervorming en administratie (hulpvragersregistratiesysteem) te vinden. De werkgroep heeft een programma van eisen opgesteld en is op zoek gegaan naar een goede en betaalbare oplossing. Omdat er in 2020 nog geen dekking gevonden kon worden voor de extra kosten voor de gevonden oplossing is pas half 2021, toen de dekking gegarandeerd kon worden, het besluit genomen met *Zilliz* in zee te gaan.

De proef met de budget app *Plinkr*, die eind 2020 startte bracht niet voldoende meerwaarde voor de hulpvragers en het werk van de buddy's om continuering ervan te rechtvaardigen.

In het zoeken naar ervaringen van andere, vergelijkbare organisaties om daarvan te leren zijn we op bezoek gegaan bij Schuldhulpmaatje Oude IJsselstreek (nu ook *Budgethulp Oude IJsselstreek*). Zowel de omvang van de portefeuille als het aantal vrijwilligers is vergelijkbaar. Echter verschillen zijn er ook: Oude IJsselstreek is lid van de landelijke vereniging SchuldHulpMaatje (SHM), werkt maar met één gemeente, bestaat 10 jaar, en heeft sinds 5 jaar een betaalde coördinator op detachingsbasis (budgetcoach genoemd). Leerzaam was de uitwisseling over selectie, toerusting, training en begeleiding van vrijwilligers, de pro's en con's van het lidmaatschap van SHM, de wijze van dossiervorming en de noodzaak een betaalde coördinator te hebben. Oude IJsselstreek heeft onze website als voorbeeld genomen voor de ontwikkeling van hun eigen website over budgethulp.

Herinrichten van de organisatie

Na het vertrek van de stichtingscoördinator is gezocht naar een inrichting van de organisatie, die werkbaar en betaalbaar is (de kosten voor vijf coördinatoren maakten immers een behoorlijk deel van de begroting uit), maar tegelijkertijd de goede ondersteuning van de buddy's en de kwaliteit van de hulp die we leveren zou kunnen handhaven en waar nodig ook verbeteren. Input daarvoor werd o.a. verkregen uit de evaluatiegesprekken, die door de twee coördinatoren met elke vrijwilliger in juni en juli gevoerd zijn en uit een collegiaal gesprek met een vergelijkbare vrijwilligersorganisatie (zie hiervoor onder 'professionalisering organisatie').

Het werken met vier teams voor het reguliere werk van SSHB is losgelaten. Werken met geografisch gebonden teams bleek in de praktijk niet te werken zoals gedacht: buddy's van verschillende teams wilden graag blijven samenwerken en inzet van buddy's uit andere teams bleek nodig bij pieken in de aanvragen in een bepaald geografisch gebied. Sinds half 2021 is er daarom weer sprake van één team. Dit team wordt ondersteund door de twee coördinatoren, die daarbij weliswaar taken verdelen, maar ook nauw samenwerken en daarmee elkaar kunnen vervangen.

Overleg gemeenten

Regulier voortgangsoverleg van een SSHB afvaardiging van bestuur en coördinatoren met de gemeenten vond in 2021 drie keer plaats, waarvan één keer met voornamelijk de Formulierenbrigade op de agenda. Helaas waren dat online bijeenkomsten. Daarnaast was er regelmatig bilateraal overleg op uitvoeringsniveau. De beleidsmedewerker en de wethouder 'zorg, welzijn en duurzaamheid' van de gemeente Mook en Middelaar nodigden SSHB uit voor een gesprek op bestuursniveau. Dat vond op 19 oktober 2021 plaats. Specifiek overleg was er verder over de verandering van de financieringswijze voor het reguliere werk van SSHB support. Zie verder hoofdstuk 6.

Beleidsplan 2021-2024

Het bestuur heeft 11 maart een nieuw Beleidsplan 2021-2024 vastgesteld. Dit document is gedeeld met de gemeenten en andere betrokkenen en op de website geplaatst.

Om de continuïteit te kunnen garanderen na het vertrek van sleutelfiguren in de organisatie hebben we in 2021 onze aandacht gericht op slechts enkele daarin genoemde ambities en speerpunten:

- Vereenvoudigen van de organisatie
- Vereenvoudigen van de werkwijze en de hulpvragersregistratie
- Ondersteunen van vrijwilligers
- Opzet en start van de Regionale Formulierenbrigade
- Voor de gemeente Mook en Middelaar: vroegsignalering.

Begin 2022 zullen we ons beleidsplan actualiseren en in concrete plannen vertalen.

5 Jaarrekeningen

5.1 Balans en jaarrekeningen

Zie pagina 16 t/m 18.

5.2 Toelichting

Inkomsten SSHB Regulier

- Gefactureerd aan de gemeente *Berg & Dal* zijn 20 kortlopende trajecten en 24 langlopende trajecten met een opbrengst van € 7.240,00 (2020: € 10.560 bij 42 kortlopende trajecten en 16 langlopende trajecten). Vanwege het beperktere aantal trajecten is aanvullend een bijdrage van € 1.287,00 berekend en aangevraagd. In totaal is de bijdrage van de gemeente Berg en Dal in 2021 € 8.527,00
- Gefactureerd aan de gemeente *Heumen* zijn 23 langlopende trajecten met een opbrengst van € 2.147,00 (2020: € 2486 bij 22 langlopende trajecten). Bovendien werd van de gemeente Heumen een subsidie voor de indirecte kosten ontvangen van € 1.003,75 (2020: € 4.015). Tevens is aanvullend een bijdrage van € 1.988,00 gevraagd om de indirecte kosten te dekken. De totale bijdrage van de gemeente Heumen bedraagt in 2021 € 5.138,75.
- Van de gemeente *Mook & Middelaar* werd een subsidie ontvangen van € 10.523,00 (2020: € 9.717). Echter via een nacalculatie bleek dat een bijdrage van € 8.079,00 bovenmatig was, die zal worden gestorneerd.

De totale bijdrage voor SSHB Regulier in 2021 was: € 16.110,00 (2020: € 27.778).

Kosten SSHB regulier

De totale kosten bij SSHB Regulier bedroegen in 2021 € 10.928,00 (2020: € 22.195).

Belangrijke verschillen inzake de kosten ten opzichte van 2020 zijn:

- De gecalculeerde kostenvergoedingen voor vrijwilligers met € 5.548,00 was hoger. Echter door COVID-19 bleek nog geen 20 procent daadwerkelijk te zijn gedeclareerd. Slechts een derde van de buddy's heeft declaraties ingediend, mede doordat door de Covid-19 beperkingen veel minder huisbezoeken mogelijk waren. Omdat er minder trajecten gestart zijn en minder huisbezoeken plaatsvonden, is de hoeveelheid verstrekte materialen en daardoor de kosten hiervan in 2021 met € 1.228,00 ook lager dan in 2020 (€ 2.314,00). De verwachting is wel dat er in het komend jaar in het declaratiegedrag een inhaaleffect te zien zal zijn.
- Mede door het vertrek van enkele coördinatoren in de loop van het jaar zijn de uitgaven voor de coördinatoren lager uitgevallen. Door het intensiveren van het werk van de overgebleven coördinatoren, het vereenvoudigen van werkwijze en organisatie is voortgang van ons werk

echter gewaarborgd. In 2021 zijn de lasten voor de coördinatoren uitgekomen op € 3.690,00 (2020 € 6.290,00).

- Door de beperkende maatregelen, in verband met de COVID-19 pandemie, zijn de meeste bijeenkomsten ten behoeve van de ondersteuning van onze vrijwilligers geannuleerd en/of kleinschaliger van opzet geweest. Daardoor zijn de uitgaven voor deze post beduidend lager geweest dan in 2020 (€ 1.862,00 in 2021 tegenover € 7.215,00 in 2020). De verwachtingen en intenties voor 2022 zijn zeker anders, met een mogelijk inhaaleffect als gevolg.
- Ook de kosten voor beheer en administratie zijn lager. Dit is met name veroorzaakt door het feit dat de bestuursleden volledig afzagen van onkostenvergoedingen of vacatiegelden.
- De enige post waar de uitgaven hoger zijn is de post automatisering/aanschaf apparatuur. Dit is te verklaren door het feit dat enkele abonnementen van softwareprogramma's, die in eerste instantie als proef gratis werden aangeboden, in de loop van 2021 in rekening zijn gebracht. Daarnaast hebben we extra abonnementen met betrekking tot gebruikerssoftware afgesloten.

Het voordelig saldo over 2021 bedroeg € 5.182,00 (2020: € 5.583). Dit bedrag wordt toegevoegd aan de reserves/voorzieningen.

Inkomsten Regionale Formulierenbrigade

Deze bestonden uit initiële (opstart) bijdrage en een jaarlijkse (structurele) bijdrage in de kosten voor het doorontwikkelen en uitvoeren van de Formulierenbrigade.

- De gemeente *Berg en Dal* betaalde € 3.298,00 aan initiële en nogmaals € 3.298,00 aan jaarlijkse kosten. Door middel van een nacalculatie werd vastgesteld dat de bijdrage bovenmatig bleek en een bedrag van € 2.040,00 wordt gerestitueerd.
- De gemeente *Heumen* betaalde € 1.562,39 aan initiële en nogmaals € 1.562,39 aan jaarlijkse kosten. Ook hierbij is door middel van een nacalculatie bepaald dat een bedrag van € 952,00 zal worden teruggestort.
- De gemeente *Mook en Middelaar* betaalde een bijdrage van € 745,00 ten behoeve van de opstartkosten en nogmaals € 745,00 ter dekking van de jaarlijkse kosten. Daarnaast dekte Mook en Middelaar in 2021 ook de huurlast groot € 45,00 zodat de Formulierenbrigade haar diensten in de regio Mook en Middelaar kon aanbieden. Ook hier is er vastgesteld dat in de jaarbijdrage een bedrag van € 458,00 bovenmatig is.

Kosten Regionale Formulierenbrigade

De kosten bij de Formulierenbrigade waren in 2021 € 2.202,00 (2020: € 0,00).

De uitgaven zijn beduidend lager dan verwacht. Dit is vooral veroorzaakt door de COVID-19 pandemie waardoor de daadwerkelijke start van de Formulierenbrigade vertraagd is. Daarnaast zijn de automatiseringskosten en de kosten voor materialen en website(ontwikkeling) meegenomen in de uitgaven daarvoor voor het reguliere werk, en er is gebruik gemaakt van eerdere aangeschafte apparatuur. Daarnaast zijn er geen uitgaven geweest voor de coördinator; een van de bestuursleden nam deze functie waar zonder daar een vergoeding voor te willen ontvangen. Bovendien zijn de opleidingen door (eigen) vrijwilligers gegeven.

Ook voor de Formulierenbrigade wordt voor 2022 een inhaalslag verwacht. Daarom heeft SSHB haar buffer versterkt door het positief saldo van € 5.604,00 van de Formulierenbrigade toe te voegen aan haar voorzieningen/reserves.

Het totale eigen vermogen van SSHB is, inclusief de Regionale Formulierenbrigade, toegenomen tot € 20.571,00 (ultimo 2020: € 9.785). Dit is bestemd voor het opvangen van tegenslagen, vervanging van ICT voorzieningen en het nakomen van doorlopende verplichtingen na onverhoopte beëindiging van de samenwerking met de gemeenten.

5.3 Conclusies

De uitgaven bleven in 2021 achter bij de verwachtingen. De 2022 begroting is daarom bijgesteld, waarbij er wel rekening is gehouden met een verwachte inhaalslag, met name voor de opleidingen en het declaratiegedrag van de vrijwilligers.

In het nieuwe beleidsplan zijn daarnaast een aantal uitdagingen vermeld die kunnen leiden tot een stijging van de kosten. Omdat de financiële middelen van de gemeenten beperkt zijn, hebben we naar alternatieve financieringsmogelijkheden gezocht. In 2020 is een werkgroep ingesteld om te onderzoeken of en onder welke voorwaarden additionele financiering gevonden kon worden. De werkgroep heeft in 2021 moeten concluderen dat fondsen en sponsors geen interesse hebben in cofinanciering van de exploitatiekosten, terwijl er voor nieuwe initiatieven, zoals bijvoorbeeld de Regionale Formulierenbrigade extra financiële middelen van de gemeenten beschikbaar zijn. De werkgroep is opgeheven, nadat drie van de vier leden bij SSHB vertrokken. Bovendien moest met het vertrek van diverse sleutelfiguren in de organisatie de aandacht vooral gericht worden op het garanderen van de voortgang van het reguliere werk en de Formulierenbrigade. Voor nieuwe projecten was geen ruimte.

6 Vooruitblik naar 2022

Doorontwikkelen Regionale Formulierenbrigade

De Formulierenbrigade was een pilot voor één jaar (maart 2021 – maart 2022). Eind maart zal een evaluatieverslag opgesteld worden. Dit wordt met de gemeenten gedeeld. In het eerstvolgende gezamenlijke overleg gemeenten – SSHB kunnen dan conclusies t.a.v. de verdere ontwikkeling getrokken worden.

Verkenning van samenwerking Formulierenbrigade en Informatiepunt Digitale Overheid

Zowel de Regionale Formulierenbrigade als het Informatiepunt Digitale Overheid worden begin 2022 geëvalueerd. Op basis daarvan wordt de wenselijkheid en mogelijkheden voor nadere samenwerking verkend: in hoeverre kan de toegankelijkheid van hulp voor mensen, die de (digitale) samenleving te complex vinden door een vorm van samenwerking vergroot worden?

Onderzoeken samenwerking Humanitas

Vanaf april is de Regionale Formulierenbrigade samen met Humanitas uitgevoerd. Humanitas Nijmegen heeft aangegeven dat deze dienstverlening niet goed past bij hun afdeling Thuisadministratie. Wel is gesuggereerd dat we breder zouden kunnen onderzoeken of samenwerking meerwaarde heeft voor mensen met geldzorgen of problemen met hun thuisadministratie in het gezamenlijke werkgebied Berg en Dal, Heumen en Mook en Middelaar.

Bijdragen aan 'Financiële zelfredzaamheid statushouders'

Eind december heeft een eerste gesprek plaatsgevonden met de gemeente Berg en Dal over onze mogelijke bijdrage aan de wettelijke verplichting voor de gemeenten om statushouders voor te bereiden op financiële zelfredzaamheid. De gesprekken hierover worden begin 2022 voortgezet. SSHB zal inzetten op nauwe samenwerking tussen gemeenten, Vluchtelingenwerk en SSHB support, waarbij de regie bij de gemeenten ligt en maatwerk op basis van het zogenoemde 'Persoonlijke InburgeringsPlan' leidend moet zijn.

Inhaalslag bij het concretiseren van het in 2021 vastgestelde beleidsplan

Zowel de COVID pandemie als het vertrek van sleutelfiguren in de organisatie heeft de vertaling van de beleidsambities in concrete plannen vertraagd. We hopen begin 2022 een inhaalslag te kunnen

maken: zowel actualiseren als concretiseren van de in het beleidsplan genoemde ambities en speerpunten. Dit in nauw overleg met de gemeenten om goed aan te kunnen sluiten bij, en vanuit onze ervaring ook input te leveren voor het beleid van de gemeenten rond schuldhelpverlening en -breder - armoedebestrijding.

Nieuwe financieringswijze

In de loop van 2021 hebben diverse gesprekken met de gemeenten plaatsgevonden over onze begroting en de wijze van financiering van het werk van SSHB. Geconstateerd was dat dat de prijs per traject per gemeente zeer uiteenliep als gevolg van de verschillende afspraken over de bijdragen van de gemeenten voor de directe en indirecte kosten. Om dat recht te trekken en tevens de administratieve last voor SSHB te reduceren is eind 2021 een nieuwe wijze van financiering, ingaande 1 januari 2022 afgesproken. Daarbij dragen de drie gemeenten naar rato van het aantal inwoners bij aan de indirecte kosten, terwijl voor elk gestart traject, onafhankelijk van het soort traject een vastgesteld bedrag gefactureerd kan worden.

De financiering van de Formulierenbrigade blijft zoals afgesproken in de meerjarencontracten hiervoor.

Implementatie Zilliz

In 2022 wordt het huidige hulpvragersregistratiesysteem vervangen door het Zilliz systeem. Dit systeem laat verschillende opties toe voor het gebruik van specifieke modules en voor de precieze inrichting. Daarom zal daar begin 2022 goed over nagedacht, respectievelijk mee geëxperimenteerd worden.

De omzetting en de training en verdere begeleiding van de vrijwilligers in het gebruik van dit nieuwe systeem zal het nodige van vooral de coördinatoren en de vrijwilliger ICT vragen.

7 Overzicht gegevens Stichting Schuldhulpbuddy Berg en Dal

Stichting SchuldHulpBuddy Berg en Dal is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Arnhem onder KvK-nummer 64701034. Adres: Postbus 112, 6560 AC Groesbeek.

De stichting opereert sinds begin 2021 onder de handelsnaam SSHB support.

Bestuursleden:

- Pastoor Henk Janssen, voorzitter
- Mevrouw Ria Van Hoewijk, secretaris
- De heer Willy Van der Velden, penningmeester tot 6 mei
- De heer René Vincken, penningmeester vanaf 6 mei
- De heer Guido Fokke, bestuurslid juridische zaken tot 31 december
- Mevrouw Lia Berben, algemeen bestuurslid vanaf 15 december

De bestuursleden ontvangen alleen een vergoeding voor gemaakte, van te voren afgesproken, kosten.

Coördinatoren:

Ida Egberink

Miranda Schulten

Marinus Wijnsma (tot 14 mei)

Vrijwilliger Marketingcommunicatie: Gelly Kempenaar

Vrijwilliger ICT: Michiel Stoutjesdijk

Externe klachtenfunctionaris: tot 15 december Lia Berben, vanaf 15 december Paulien Hagers

Fiscaal nummer (RSIN-nummer): 8557.87.831

Bankrekeningnummer: NL51RABO0308307720

De stichting heeft een ANBI-status.

Dit jaarverslag wordt gepubliceerd op de website www.sshbsupport.nl en kan worden gedownload.

Contacten met de stichting lopen via info@sshb.nl.

Bijlage

Jaarrekeningen 2021 SSHB Support Regulier en Regionale Formulierenbrigade

Balans 2021

Activa	31-12-2021	31-12-2020
Liquide middelen	28.014	10.318
Afrekening Heumen	1.036	0
Vorderingen	2.154	500
Totaal Activa	31.204	10.818

Passiva	31-12-2021	31-12-2020
Voorzieningen/Reserves	20.571	9.785
<u>Kortlopende schulden:</u>		
– vooruitontvangen Mook en Middelaar	0	745
– declaraties vrijwilligers	0	288
– overige schulden/overlopende passiva	685	0
– crediteuren	658	0
– afrekening Berg en Dal	753	0
– afrekening Mook en Middelaar	8.537	0
Totaal Passiva	31.204	10.818

Resultatenrekening 2021 SSHB Regulier

Inkomsten	2021	2020
Bijdragen gemeente Berg en Dal	8.527	10.560
Bijdragen gemeente Heumen	5.139	6.501
Bijdragen gemeente Mook en Middelaar	2.444	9.717
Bijdrage Oosterpoort	0	1.000
Totale inkomsten	16.110	27.778

Bestedingen	2021	2020
<u>Directe kosten trajecten:</u>		
– kostenvergoedingen vrijwilligers/buddy's	5.548	2.094
– kosten materialen	1.228	2.314
– niet uitgekeerde materialen en kosten vrijwilligers	-/- 5.687	0
<u>Indirecte kosten:</u>		
– vrijwilligersvergoedingen coördinatoren	3.690	6.290
– opleiding en bijeenkomsten vrijwilligers	1.862	7.215
– kosten beheer en administratie	2.034	2.625
– kosten website	667	696
– promotionele activiteiten	821	961
– automatisering en aanschaf apparatuur	765	0
– toevoeging aan reserves/voorzieningen	5.182	5.583
Totale bestedingen	16.110	27.778

Resultatenrekening 2021 Regionale Formulierenbrigade

Inkomsten	2021	2020
Bijdragen gemeente Berg en Dal	4.556	0
Bijdragen gemeente Heumen	2.173	0
Bijdragen gemeente Mook en Middelaar	1.077	0
Totale inkomsten	7.806	0

Bestedingen	2021	2020
<u>Directe kosten spreekuren:</u>		
– kostenvergoedingen vrijwilligers	1.014	0
– kosten materialen	0	0
<u>Indirecte kosten:</u>		
– vrijwilligersvergoedingen coördinatoren	646	0
– opleiding en bijeenkomsten vrijwilligers	45	0
– kosten beheer en administratie	314	0
– kosten website	0	0
– promotionele activiteiten	183	0
– automatisering en aanschaf apparatuur	0	0
– toevoeging aan reserves/voorzieningen	5.604	0
Totale bestedingen	7.806	0