

# **Stichting Schuldhulp Veenendaal**



## **Beleidsplan 2023-2027**

## Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Hoofdstuk 1. Stichting Schuldhelp Veenendaal</b> .....	4
1.1. Achtergrond en inbedding.....	4
1.2. Doel .....	4
1.3. Missie .....	5
1.4. Visie .....	5
1.5 Kernwaarden .....	5
1.6. Organisatiestructuur .....	5
1.7. Het bestuur van SHM Veenendaal .....	7
1.8. Coördinator .....	8
1.9. Schuldhelpmaatje.....	8
1.10. Werving .....	8
1.11. Selectie maatje.....	8
1.12. Training.....	9
1.13. Klachtenregeling .....	9
<b>2. Schulden</b> .....	10
2.1. Landelijk .....	10
2.2. Veenendaal.....	10
<b>3. SHM Veenendaal 2023-2027</b> .....	12
3.1. Doelstelling.....	12
3.2. Doelgroep.....	12
3.3. Begeleiding .....	12
3.4. Omvang SHM.....	12
3.5. Terugblik.....	13
3.6. Vooruitblik .....	13
3.7. Bereiken hulpvrager .....	13
3.8. Selectie hulpvrager .....	14
3.9. Taakomschrijving schuldhelpmaatje .....	15
<b>4. Financiën</b> .....	16
4.1. Fondswerving .....	16
4.2. Verantwoording.....	16

## **Inleiding**

Op 28 november 2013 is de Stichting Schuldhulp Veenendaal opgericht en sindsdien werkend onder de naam Schuldhulpmaatje Veenendaal. De stichting is sinds november 2013 actief om het sinds 2011 Project Schuldhulpmaatje meer structuur te geven. Schuldhulpmaatje Veenendaal is een initiatief vanuit een groot aantal kerken in Veenendaal en is gericht op de gehele lokale bevolking. Iedere hulpvraag die Schuldhulpmaatje Veenendaal bereikt, wordt in behandeling genomen en beoordeeld en daarna of wel/niet toegewezen aan een schuldhulpmaatje of doorverwezen naar een andere instantie.

In dit beleidsplan kijken we op hoofdlijnen terug op de afgelopen jaren en geven vervolgens aan hoe Schuldhulpmaatje Veenendaal de vier volgende jaren vorm kan krijgen.

Het aantal mensen dat om (financiële) hulp vraagt, neemt nog steeds toe. Mensen met financiële of dreigende financiële problemen, onder andere door taken die bij gemeenten zijn gelegd, eerder in beeld en worden daardoor sneller doorgeleid naar de aangewezen instanties. Ook vinden hulpvragers zelf eerder de weg naar daartoe aangewezen instanties. De druk op de professionele hulpverlening neemt daardoor toe.

Uit onderzoek blijkt dat de inzet van vrijwillige schuldhulpbegeleiders (bijvoorbeeld een schuldhulpmaatje) een positief effect heeft op het traject om op langere termijn schuldenvrij te blijven. Mensen in schuldsituaties die begeleid en ondersteund worden door een schuldhulpmaatje blijken minder snel en minder diep in de schulden terecht te komen en blijken minder vaak terug te vallen in een risicovol uitgavenpatroon. Terugval en uitval in de schuldhulpverlening en de neveneffecten hiervan, zoals huisuitzettingen, afsluitingen van energie, eventuele andere hulpverlening brengen hoge maatschappelijke kosten met zich mee. Door een goede samenwerking tussen professionele en vrijwillige schuldhulpverlening kan de toenemende werkdruk worden verlaagd en het aantal succesvolle begeleidingstrajecten worden vergroot. Daarmee vermindert het persoonlijk leed en worden maatschappelijke kosten teruggedrongen. Anders geformuleerd: een geringe investering in vrijwilligers levert grote sociaal maatschappelijke winst op.

De regering stimuleert de inzet van maatschappelijk betrokken vrijwilligers door het beschikbaar stellen van extra middelen (Klijnsma gelden) aan gemeenten. Het betrekken van Schuldhulpmaatje en de inzet van haar vrijwilligers wordt daar nadrukkelijk bij genoemd. Schuldhulpmaatje is in korte tijd een sterk merk geworden. De goed opgeleide vrijwilligers en hun betrokken inzet zijn hier debet aan.

Wij gaan er van uit dat onze stichting voor de komende beleidsperiode kan rekenen op een substantiële bijdrage van de Gemeente Veenendaal en, zoals ook al jaren het geval, van een aantal kerken in Veenendaal. Zodat de continuïteit van het werk van de Stichting Schuldhulp gegarandeerd is. Gezien de maatschappelijke winst van de inzet van de schuldhulpmaatjes zou een grotere betrokkenheid van nog meer kerken, woningbouwcoöperaties, energieleveranciers en het bedrijfsleven ook voor de hand liggen. Een doel om de komende periode aan te blijven werken.

Veenendaal, januari 2023

A.G. van de Weerd, voorzitter  
Stichting Schuldhulp Veenendaal

## Hoofdstuk 1. Stichting Schuldhulp Veenendaal

In november 2013 is de Stichting Schuldhulp Veenendaal opgericht met steun van vele diaconieën die in Veenendaal samen zijn gebracht in het Diaconaal Platform Veenendaal:

<https://www.diaconaalplatformveenendaal.nl/>.

### 1.1. Achtergrond en inbedding

Het contact met de kerken in Veenendaal loopt via het Diaconaal Platform Veenendaal. Vele diaconieën gunnen de Stichting een financiële bijdrage.

De Stichting Schuldhulp Veenendaal werkt als lokale organisatie samen met de landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. <https://schuldhulpmaatje.nl/locatie/veenendaal/>. De Landelijke toekenning van middelen vanuit het toenmalige Ministerie van SoZaWe voor het ontwikkelen van het vrijwilligers project SchuldHulpMaatje kwam in juni 2010. De opdracht: het opleiden van 600 maatjes in 25 gemeenten in Nederland. Resultaat eind 2020: 2142 opgeleide maatjes in 138 gemeenten (zie jaarverslag Schuldhulpmaatje landelijk, 2020).

### 1.2. Doel

De Stichting Schuldhulp Veenendaal, daartoe geïnspireerd door Bijbelse motieven, heeft ten doel:

- het voorkomen en oplossen van financiële schuldproblematiek van particuliere hulpvragers door het bieden van begeleiding op pro deo basis door adequaat opgeleide vrijwilligers;
- het verrichten van alle verdere handelingen, die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn.

De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door:

- particulieren, bedrijven, overheden, kerken en andere instellingen te informeren over het bestaan en de doelstelling van de stichting;
- particulieren, bedrijven, overheden, kerken en andere instellingen te vragen om de stichting te voorzien van benodigd advies, geld, goederen en alle andere nodig geachte aanvullende hulp;
- het werven van donateurs en vrijwilligers;
- het verwerven van legaten en andere schenkingen;
- samen te werken met kerken en overheidsinstanties;
- voorts al het overige te doen dat met het bereiken van de doelstelling in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, dit alles binnen de grenzen van de wet.

De hoofdlijnen voor deze beleidsperiode om de doelen te verwezenlijken, zijn:

- a) het inspireren van coördinatoren en vrijwilligers (maatjes) die werken namens de Stichting Schuldhulp Veenendaal;
- b) te zorgen voor continuïteit in het bestuur, coördinatoren en de maatjes;
- c) samenwerking met de professionele Schuldienstverlening Veenendaal, [Hulp bij schulden | Gemeente Veenendaal](#), samenwerking met erkenning van ieders professionaliteit (Budgetloket) en de vrijwilligersorganisatie (SHM) structureel versterken;
- d) het waar nodig op peil houden van inzetcapaciteit door Schuldhulpmaatjes door uitbreiding van het aantal gecertificeerde maatjes (opleiding) en bijscholing van actieve maatjes.

- e) het waarborgen van de continuïteit van de Stichting Schuldhulp Veenendaal door de maatschappelijke betrokkenheid hierop te vergroten;
- f) de naambekendheid vergroten door actieve samenwerking, voorlichting en informatie.

### 1.3. Missie

Schuldhulpmaatje is een initiatief van de kerken in Nederland. In 138 gemeenten in Nederland, waaronder dus Veenendaal, bieden vrijwilligers hulp aan mensen die te maken hebben met (dreigende) schulden. Zonder oordelen en snel. Om een vicieuze cirkel van schulden te voorkomen, richten zij zich voor de langere termijn ook op zelfredzaamheid en bewust financieel gedrag. En je mag bij een maatje altijd opnieuw aankloppen voor advies of hulp bij je financiën. Elke locatie van Schuldhulpmaatje werkt volgens de door SchuldhulpMaatje Nederland ontwikkelde aanpak. Ook bij SchuldhulpMaatje Veenendaal is dat het geval. Dit garandeert:

- een beproefde effectieve en betrouwbare aanpak;
- dat elk Schuldhulpmaatje tot deskundige is getraind en dit op peil houdt met ons Permanent Educatie Programma;
- dat elk maatje beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

### 1.4. Visie

Schulden los je alleen op door structurele hulp, waarbij mensen leren zelf regie te nemen over hun financiële situatie. Geïnspireerd door het evangelie bieden wij met een aantal samenwerkende kerken in Veenendaal financiële hulp aan een toenemend aantal mensen met schulden. Op een eigentijdse wijze. Ons uitgangspunt is dat je iemand in moeilijkheden niet in de steek laat. Wij gaan naast mensen met schulden staan. En samen kijken en leren we hoe zij vrij kunnen komen van een (dreigende) schuld. Iedereen die hulp nodig heeft bij financiële problemen, kan rekenen op de steun van onze maatjes. Ongeacht geloof, ras, geaardheid of afkomst. Voorkomen van schulden is natuurlijk het beste. Daarom geven we ruime aandacht aan vroeg-signalering en preventie. Wie de cirkel van schulden doorbreekt of weet te voorkomen is pas echt vrij.

### 1.5 Kernwaarden

Onze inspiratie: Wij laten ons inspireren door het christelijk gedachtengoed. Met ons vrijwilligerswerk dragen wij bij aan een betere samenleving waar aandacht en plek is voor iedereen.

Onze waarden:

Onze waarden baseren wij op het uitgangspunt dat elk mens waardevol is en gelijk/gelijkwaardig aan ieder ander. Wij benaderen de mensen: respectvol, eerlijk, echt, rechtvaardig, ondersteunend, deskundig en positief.

Onze basishouding is:

Ik (ver)oordeel niet, ik ben liefdevol, ik ben bewogen, ik ben trouw en geduldig, ik ben er voor mensen in moeilijkheden en/of ik bid voor hen, ik kom op voor recht en gerechtigheid, ik help en getuig daardoor.

### 1.6. Organisatiestructuur

Stichting Schuldhulp Veenendaal is lid van de vereniging SchuldhulpMaatje Nederland. Daarbij zijn inmiddels ca. 100 plaatselijke stichtingen aangesloten, met ongeveer 3000 vrijwilligers.

Een belangrijke functie van de landelijke organisatie is de opleiding van maatjes en kennisdeling.

Daarmee wordt o.a. de kwaliteit van de vrijwillige schuldhulpverlening gewaarborgd.

De landelijke aanpak is gericht op preventie, om mensen met financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken. Dat voorkomt dat schulden onnodig oplopen. De maatjes

bieden begeleiding en ondersteuning, maar zij nemen nooit de verantwoordelijkheid over. Wanneer er weer overzicht en rust is, leren zij hoe je in de toekomst schuldenvrij kunt blijven. Niet alleen een overzichtelijke administratie, ook financieel gedrag komt daarbij ter sprake. Ook dat is preventie; voorkomen dat iemand in een vicieuze cirkel belandt van terugkerende schulden.

De middelen zijn internetcampagnes, gecombineerd met onze Postcode Preventie Aanpak. Daarmee worden doelgericht mensen bereikt in wijken met een hoog risico op schulden. Het is een beproefde methode waarmee we steeds meer gemeenten van dienst kunnen zijn. SchuldHulpmaatje mag, zonder enige vorm van tegenprestatie, vier keer per jaar een analyse doen op de database van een bedrijf dat de betalingsafhandeling doet voor zo'n 45 andere bedrijven. Het betreft ruim 4 miljoen klanten en ongeveer 100 miljoen transacties per jaar. Deze klanten worden naar aanleiding van hun betaalgedrag ingedeeld in 10 risico-categorieën. Klanten die gemiddeld 3 of meer openstaande vorderingen hebben die gemiddeld 3 of meer maanden open staan vallen in risiconiveau 10. Klanten die gemiddeld 2 openstaande vorderingen hebben, die gemiddeld 2-3 maanden openstaan, vallen in risiconiveau 9. Klanten die gemiddeld 1 openstaande vordering hebben, die gemiddeld 1-2 maanden openstaan, vallen in risiconiveau 8, enz..

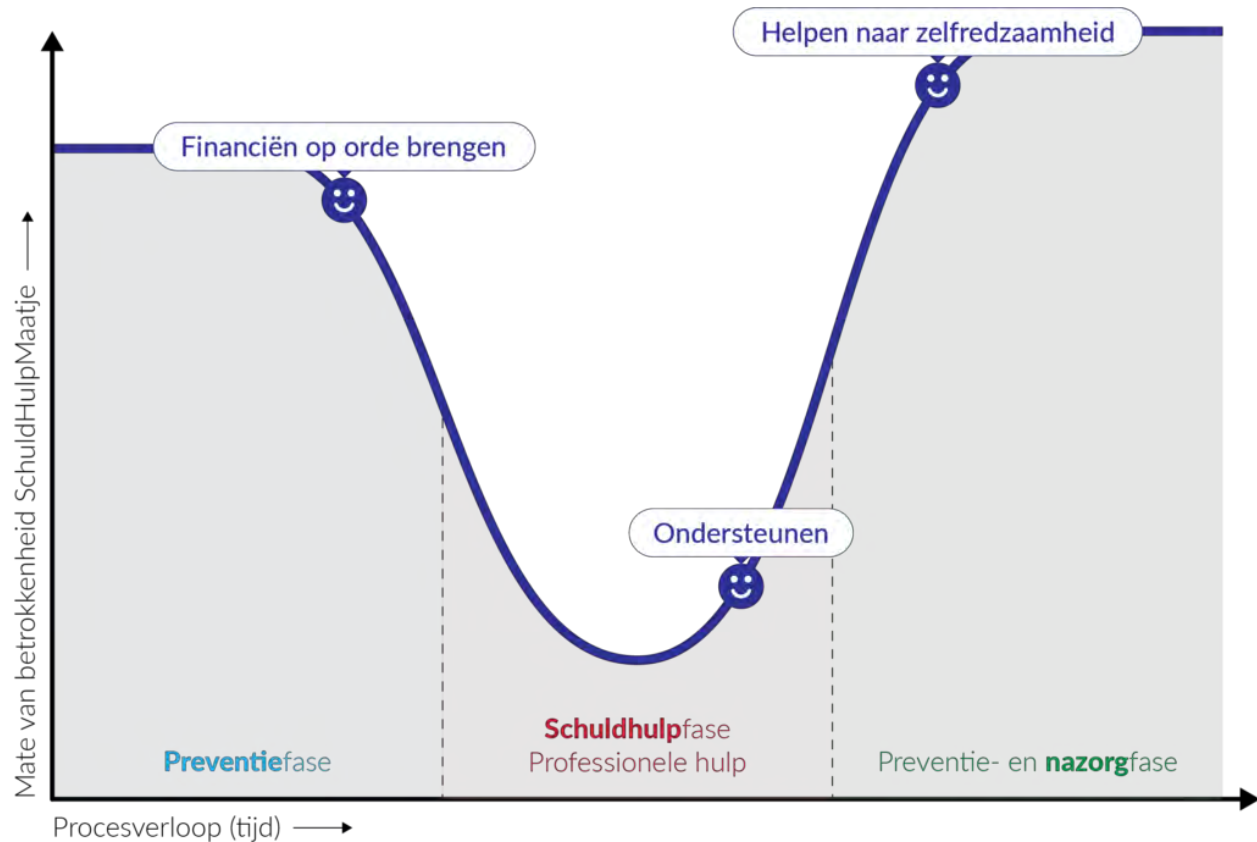
De groepen met 'slechter' betaalgedrag zitten dus in risiconiveaus 8 t/m 10, en vereisen curatieve behandeling. De mensen met gemiddeld betaalgedrag zitten in de risiconiveaus 5 t/m 7, in dat geval preventief behandelen en mensen met goed betaalgedrag zitten in 1 t/m 4. De klanten worden vervolgens geprofileerd aan de hand van een externe database met sociaal-demografische en lifestyle kenmerken per postcode. Vervolgens krijgen postcodes met inwoners met gelijkende kenmerken eenzelfde risicoprofiel. Deze risiconiveaus per postcode worden ter controle via een backtest gecontroleerd. Ook in de praktijk blijkt dat de geformuleerde risiconiveaus een uitstekende indicator zijn van de schuldenpositie van de inwoners van een postcode. Postcodes met minder dan 5 huishoudens en postcodes waar onvoldoende data van beschikbaar zijn, krijgen een risiconiveau 0 mee. Als laatste wordt de koppeling gelegd met alle informatie die CBS per 6, 5 en 4 postcodegebieden beschikbaar heeft.

Op deze manier kan SchuldHulpMaatje Nederland per postcode en per profiel een uitspraak doen over financiële risico's. Verder is vanuit het profiel wat aan een postcode hangt de beste benaderingsstrategie per doelgroep gedefinieerd. Een grachtengordelbewoner en een sociale huurder hebben nu eenmaal een verschillende belevingswereld en worden getriggerd door verschillende boodschappen vanuit verschillende zenders. Hiermee wordt rekening gehouden in de onlinebenaderingsstrategie in zowel Geldfit.nl (preventie) als Moneyfit.nl (financiële problematiek bij jongeren) als UitdeSchulden (curatief) en offline in de flyers, folders en andere uitingen.

De landelijke vereniging ondersteunt de volgende websites:

- Uitdeschulden.nu (<https://uitdeschulden.nu/>), is voor mensen die zoeken naar financiële hulpverlening;
- MoneyFit.nl (<https://moneyfit.nl/>), richt zich op jongeren tussen 16 en 26 jaar die financiële hulp willen;
- Eerstehulpbijschulden.nl (<https://eerstehulpbijschulden.nl/>), ondersteunt mensen die anderen willen helpen zonder geld te geven. Dat is structurele hulp!;
- Geldfit.nl ([Welkom op Geldfit.nl - Geldfit](#)), helpt mensen om financieel fit te worden of te blijven;
- Samenhartvoormensen.nl ([Samen Hart voor Mensen](#)), een site van SchuldHulpMaatje die bevordert samenwerking in een netwerk van kerkelijke organisaties.

*Samen Lukt 't* is de slogan van de Vereniging. Samen vullen alle betrokken organisaties elkaar aan, professioneel en vrijwillig.



Bovenstaande afbeelding laat zien dat SchuldHulpMaatje met name in de preventiefase en in de nazorgfase praktische hulp kan bieden. In de schuldhulpfase ligt de daadwerkelijke hulpverlening bij de professionele schuldhulpverleners en is de voornaamste taak van het maatje om te motiveren en te ondersteunen.

Naast het delen van kennis, het innoveren en creëren van nieuwe projecten zijn de komende jaren op landelijk niveau de volgende dromen geformuleerd:

- meer mensen preventief helpen;
- doorbreken van taboe op het hebben van schulden;
- doorgroei naar een landelijke dekking met schuldhulpmaatjes naar alle 400 Nederlandse gemeenten.

#### 1.7. Het bestuur van SHM Veenendaal

Het bestuur draagt zorg voor de continuïteit van de stichting door o.a. adequate fondswerving en een goede organisatiestructuur. Zij is eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden die onder de noemer van Stichting SchuldHulp Veenendaal worden uitgevoerd. Daarnaast onderhoudt het bestuur de contacten met gemeente en andere organisaties die in het sociale domein rondom dezelfde doelgroep actief zijn. Zoals vastgelegd is in de statuten genieten de bestuursleden voor hun bestuurswerkzaamheden geen beloning. In het kader van de AVG heeft het bestuur een beleid bescherming persoonsgegevens vastgesteld. Tevens is een data-lek procedure opgesteld.

### 1.8. Coördinator

De coördinatoren dragen zorg voor een goede uitvoering van de dagelijkse gang van zaken. Daarvan zijn de belangrijkste taken:

- contact op uitvoeringsniveau met de professionele hulpverleners van de gemeente en organisaties die in het sociale domein rondom de hulpvragers actief zijn;
- het werven, scholen en begeleiden van Schuldhulpmaatjes;
- het koppelen van hulpvragers aan Schuldhulpmaatjes;
- het goed ingericht houden van het digitale hulpvragerssysteem;
- het organiseren van de professionalisering van de maatjes via bijeenkomsten en via het permanente educatie programma;
- het periodiek uitgeven van nieuwsbrieven voor de maatjes;
- het inrichten van consultatiegesprekken en persoonlijke feedback gesprekken, inclusief waardering met de maatjes.

Coördinatoren begeleiden elk ongeveer 15 Schuldhulpmaatjes. Momenteel zijn drie coördinatoren actief. De coördinatoren ontvangen hetzij een onkostenvergoeding of een vergoeding in lijn met de CAO sociaal werk.

### 1.9. Schuldhulpmaatje

De maatjes krijgen in hun werk ondersteuning en begeleiding van de coördinatoren. Een schuldhulpmaatje is een getrainde vrijwilliger, die gecertificeerd is door de landelijke vereniging. Elk maatje moet een verklaring omtrent het gedrag inleveren. Een maatje sluit met Stichting Schuldhulp Veenendaal een overeenkomst af voor zijn of haar inzet. Jaarlijks onderhouden zij hun bekwaamheid, zodat zij te allen tijde gecertificeerd zijn en blijven.

Het maatje is de steun en toeverlaat voor mensen die financieel zijn vastgelopen of dat dreigen te raken. Het maatje sluit een overeenkomst af met de hulpvrager, waarin wederzijdse rechten en plichten worden afgesproken. De vrijwilliger kan iemand helpen het tij te keren, ondersteuning te geven tijdens een traject van schuldsanering en door de hulpvrager te leren de financiële huishouding op orde te houden.

De hulpvrager wordt begeleid. Hem of haar wordt niet de verantwoordelijkheid uit handen genomen. Onze maatjes werken soms samen met de professionele hulpverleners van het Budget Loket, maar nemen beslist die rol niet over. De maatjes genieten voor hun werkzaamheden geen beloning.

### 1.10. Werving

Voor de algemene promotie van het doel van Stichting Schuldhulp Veenendaal maken we gebruik van promotiemateriaal dat door de landelijke SHM-organisatie is ontwikkeld. Tevens zijn we te vinden op de landelijke site van de vereniging en beheren we een eigen website.

Voor de werving van Schuldhulpmaatjes maken we gebruik van verschillende kanalen, zoals kerkbladen, plaatselijke media, persoonlijke benadering en onze website. Belangstellenden kunnen zich ook aanmelden via de website en bij de coördinatoren.

### 1.11. Selectie maatje

Zodra een vrijwilliger zich heeft aangemeld, volgt een intakegesprek met twee coördinatoren. Omdat de vrijwilliger met kwetsbare mensen gaat werken, worden de selectiecriteria serieus



genomen. Hij of zij zal over een aantal kwaliteiten en vaardigheden moeten beschikken om op een adequate wijze steun te kunnen bieden aan de hulpvrager. De criteria zijn:

- affiniteit met de doelgroep;
- stabiel en daadkrachtig zijn en initiatief kunnen nemen;
- integer zijn en betrouwbaar in afspraken, eerlijk en zorgvuldig;
- communicatieve vaardigheden; goed kunnen luisteren, vragen stellen, inleven;
- een goede balans weten te vinden tussen betrokkenheid en afstand, niet op de stoel van de professionele hulpverlening willen zitten;
- grenzen kunnen stellen en een positieve levensinstelling;
- enige kennis van de sociale kaart; bereidheid tot het volgen van training;
- minimaal 1 dagdeel in de week beschikbaar ook overdag.

### 1.12. Training

SchuldHulpMaatje Nederland biedt het volgende opleidingspakket aan:

#### 1. Pre-learning module

Dit is een introductie cursus voor aspirant maatjes. Wanneer iemand zich aanmeldt als schuldhulpmaatje, wordt een pre-learning module aangeboden. Hierin wordt het aspirant-maatje duidelijk geïnformeerd wat het werk inhoudt. Na een positieve reactie en bericht over deze cursus wordt een intakegesprek gevoerd met als doel ook de inhoud te bespreken van de pre-learning en daaruit voortvloeiende vragen te beantwoorden. Na een positieve beoordeling van de intake, kan een kandidaat aangemeld worden voor de 3-daagse training.

#### 2. De 3-daagse training

Alle aspirant-maatjes dienen de 3-daagse training te volgen. Nadat een aspirant-maatje de training goed doorlopen heeft en er een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) is overlegd (niet ouder dan 3 maanden), ontvangt het maatje een certificaat en een pas en wordt er een overeenkomst opgemaakt tussen Stichting Schuldhulp Veenendaal en het maatje. Vanaf dit moment kan hij/zij aan de slag als schuldhulpmaatje. Wat komt aan de orde in de 3-daagse training?

Deel 1: persoon(lijkheid): wie ben ik als maatje, wat is de rol van de hulpvrager, waar is de hulpvrager, hoe motiveer ik als maatje, enz.

Deel 2: portemonnee en praten; hoe voer ik een gesprek als maatje, hoe wordt de hulpvrager schuldenvrij, enz.

Deel 3: praktijk; wat is mijn positie als maatje, wat is schuldhulpverlening, enz.

#### 3. Permanent Educatie Programma

Nadat het maatje is getraind, gecertificeerd en actief is als maatje, is het belangrijk dat het maatje toegerust blijft op het gebied van regelingen, wetgeving en andere zaken die belangrijk zijn bij de uitvoering van het werk als maatje. Hiervoor is het Permanent Educatie Programma (PEP) ontwikkeld. Deze wordt aangeboden op een online leeromgeving. Gecertificeerde maatjes krijgen toegang tot dit systeem en kunnen verspreid over het jaar de diverse modules volgen. Deelname is verplicht. Wanneer het maatje het programma periodiek doorloopt, ontvangt het maatje ieder jaar een nieuwe pas om aan te tonen dat het als SHM is gecertificeerd.

### 1.13. Klachtenregeling

De landelijke vereniging heeft een klachtenregeling opgesteld die onze Stichting ook volgt. Zie voor meer informatie: <https://schuldhulpmaatje.nl/locatie/veenendaal/>, onder downloads.

## 2. Schulden

### 2.1. Landelijk

Er is een groei van de hulpvragen. Het aantal mensen met financiële problemen neemt nog steeds toe. Cijfers uit 2020 geven dat aan: één op de zes Nederlanders heeft te maken met risicovolle schulden, problematische schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. Veel mensen worden/willen NIET vroegtijdig door professionals geholpen vanwege:

- te late melding (schaamte);
- te late opsporing.

Landelijk zijn er 1.400.000 huishoudens met problematische schulden. Door COVID kan dit stijgen naar tussen de 1.500.000 en 2.600.000.

Nederland werkt vooral curatief i.p.v. preventief aan schulden. Gemeenten reserveren soms minder geld voor preventie omdat preventie vaak niet hard aantoonbaar is.

900.000 Nederlanders leven onder de armoede grens ([Armoede in Nederland: de cijfers | Oranje Fonds](#)). Een onderzoek naar hulpverlening door diaconieën, parochiële caritasinstellingen en andere kerkelijke organisaties 'Armoede in Nederland 2016' (<http://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2016/>) laat o.a. zien dat:

- a) het aantal individuele financiële hulpvragen sinds 2012 is toegenomen met 10.000 naar 50.0000 in 2015;
- b) de financiële hulp in dezelfde periode is opgelopen van 29 naar 36 miljoen euro;
- c) het aantal uren dat vrijwilligers in individuele hulpverlening steken sterk is toegenomen, 1.278.300 uren. Het 'sociale kapitaal' dat via de betrokkenheid van de kerken daarmee ingezet wordt komt overeen met ruim 38 miljoen Euro.

In het rapport Armoede in Nederland is één van de belangrijkste conclusies dat de overheid meer kan doen aan het voorkomen van armoede, door zeer kwetsbare groepen meer en gericht te ondersteunen en minder bureaucratisch te werken. Sinds 2022 is er een minister voor armoedebeleid (Carola Schouten).

### 2.2. Veenendaal

De landelijke situatie is vanzelfsprekend ook in Veenendaal herkenbaar. De armoede is na 2013 zeker niet afgenomen.

In het rapport 'Huishoudens in de rode cijfers 2015' van Panteia is onderzocht welk percentage huishoudens in Nederland risicovolle of problematische schulden heeft. Indien we dit percentage nemen van het totale aantal huishoudens in Veenendaal, dan krijgen we zicht op de omvang van het aantal huishoudens met financiële problemen in de gemeente Veenendaal. (bron: beleidsplan schulddienstverlening en preventie 2018-2022 gemeente Veenendaal: "Grip op je geld")

Groep huishoudens	% huishoudens landelijk (min – max)	Veenendaal (min – max)
Geen risico	81,2% - 82,6%	21.202 - 21.567
Onzichtbare risicovolle schulden	8,1% - 11,3%	2115 - 2951
Onzichtbare problematische schulden	4,6% - 7,5%	1201 - 1958
Zichtbare problematische schulden	2,5%	653

Tabel: Percentage huishoudens in Nederland met of zonder (risicovolle) schulden

Bovenstaande cijfers maken zichtbaar dat er in de gemeente Veenendaal minimaal 3300 huishoudens (2115 + 1201) zijn waar risicovolle of zelf problematische schulden zijn maar die niet volledig in beeld zijn bij de professionele ondersteuning, het Budget Loket van de gemeente Veenendaal. Een deel van deze huishoudens is mogelijk wel in beeld bij vrijwilligersorganisaties of kerken, hier zijn geen cijfers van.

Er is in toenemende mate sprake van mensen en gezinnen die met financiële problemen, betaalachterstand en schulden te maken hebben. Een toenemend aantal huishoudens maakt gebruik van de Voedselbank. Veel hulpvragers lijden dusdanig onder hun zorgen dat zij het moeilijk vinden om nog volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Uit onze gesprekken blijkt iedere keer weer dat het gaat om een kwetsbare groep mensen aan de onderkant van de samenleving, die door de vele problemen het overzicht kwijtraken. Zij zijn niet bij machte om zelf structuur aan te brengen in hun leven of een eenmaal ingeslagen traject, om uit de schulden te komen, vol te houden.

Een deel van deze kwetsbare groep mensen is bekend bij schulddienstverlening, maatschappelijk werk, Welzijn of Sociaal Team Veens , omdat de problematiek vaak breder is dan financieel. Het lukt deze mensen vaak niet om effectief en duurzaam gebruik te maken van de hulp die de instanties bieden. Daarvoor is extra steun/begeleiding nodig - bijvoorbeeld van een schuldhulpmaatje. Een schuldhulpmaatje is een vertrouwenspersoon die de hulpvrager motiveert, begeleidt en persoonlijke aandacht geeft. De hulpvrager krijgt vertrouwen van de hulpverlener en, misschien nog wel belangrijker, een kans op een betere toekomst.

### **3. SHM Veenendaal 2023-2027**

#### **3.1. Doelstelling**

Onze doelstelling is het vergroten van de zelfredzaamheid van de hulpvragers door middel van het bieden van sociale en praktische ondersteuning bij (dreigende) schulden problematiek.

#### **3.2. Doelgroep**

Wij richten ons op mensen met schuldproblemen in de ruimste zin van het woord. Wij komen in contact met hulpvragers via met name de eigen website, verwijzingen in het netwerk, de gemeentelijke schulddienstverlening (Budget Loker), Sociaal Team Veens, de landelijke website van SHM en de sociale netwerken binnen de kerken.

Het werk van Stichting Schuldhulp Veenendaal richt zich op mensen in drie mogelijke fasen van schuldenproblematiek:

- de preventieve fase, waarbij (groeierende) schulden voorkomen kunnen worden;
- de schuldhulpfase waarbij vaak al professionele schuldhulpverlening aanwezig is en een maatje als steuntje in de rug kan dienen;
- de nazorgfase waardoor terugval voorkomen kan worden.

Concreet gaat het om personen die zich herkennen in één of meer van de volgende vragen:

1. Krijgt u meer rekeningen dan u kunt betalen?
2. Maakt u uw post niet meer open?
3. Weet u niet precies hoe u rond moet komen en komt u iedere maand geld tekort?
4. Kunt u hulp gebruiken bij uw financiële beheer?
5. Vindt u het moeilijk om hulp te vragen over uw financiën en staat u emotioneel onder druk?
6. Zou u ondersteuning goed kunnen gebruiken bij uw financiële huishouding?

#### **3.3. Begeleiding**

Onze doelstelling bereiken we door de hulpvragers te koppelen aan een vrijwilliger, een Schuldhulpmaatje, die hem/haar sociale en praktische ondersteuning aanbiedt.

De hulpvragen van cliënten zijn divers; o.a. het op orde brengen van de administratie en hulp bij het aanvragen van voorzieningen, het in beeld brengen van inkomen en uitgaven, strategie bij afbetalen schulden etc.

Hulpvrager en Schuldhulpmaatje werken samen aan het (her)starten en bevorderen van het contact met de reguliere hulpverlening (indien nodig) of schuldeisers, met als resultaat het verbeteren van de financiële situatie om zo o.a. een einde te maken aan de noodzaak gebruik te maken van (nood)voorzieningen.

#### **3.4. Omvang SHM**

Bij de landelijke vereniging SchuldHulpMaatje Nederland zijn steeds meer lokale stichtingen aangesloten. Inmiddels zijn ca. 138 gemeenten aangesloten en zijn ca. 2150 vrijwilligers opgeleid. In Veenendaal waren er bij aanvang in 2014 meer dan 60 Schuldhulpmaatjes. Op dit moment zijn er 38 maatjes die actief vrijwilliger zijn. Oproepen om maatje te worden zijn geplaatst in de plaatselijke kerkbladen. Met name voor vrouwelijke cliënten wordt gezocht naar vrouwelijke Schuldhulpmaatjes.

### 3.5. Terugblik

Sinds de start van Stichting Schuldhulp Veenendaal zijn stapsgewijs steeds meer maatjes opgeleid en ingezet om hulpvragers te helpen. Er zijn ook Schuldhulpmaatjes vertrokken, om allerlei redenen. Sinds de oprichting van de Stichting zijn er ruim 750 hulpvragers geholpen, begeleid of doorverwezen naar een instantie voor een vervolgtraject.

### 3.6. Vooruitblik

Het streven is dat in de periode 2023 -2027 met een 50- tal (streefgetal) actieve Schuldhulpmaatjes in Veenendaal de aangemelde hulpvragers duurzaam uit de rode cijfers blijven.

Om dit te bereiken zullen wellicht in deze periode toch extra maatjes moeten worden opgeleid, omdat uit landelijke cijfers en eigen ervaring blijkt dat er altijd verloop blijft onder de vrijwillige maatjes. Om die reden zijn er in 2021 13 maatjes opgeleid. Om onze vrijwilligers te kunnen begeleiden zijn op dit moment drie coördinatoren nodig.

We zullen intensief contacten onderhouden in ons netwerk, en daar het maatschappelijke belang van Stichting Schuldhulp Veenendaal neerleggen en delen.

In de beleidsperiode is rapportage door de coördinatoren over kernpunten belangrijk, om vroegtijdig inzet te kunnen doen om meer bekendheid (b.v. sociale media) bij hulpvragers te bewerkstelligen, of meer ondersteuning te organiseren voor de maatjes.

We willen een goede manier vinden om de effectiviteit van Schuldhulp Veenendaal met trots te kunnen rapporteren naar de gemeente Veenendaal en het Diaconaal Platform Veenendaal.

We proberen vier keer per jaar een artikel in de plaatselijke krant te plaatsen om te tonen dat we een organisatie zijn die ertoe doet voor inwoners van Veenendaal. Ook gaan we voor onze PR de mogelijkheden van social media meer benutten.

We laten ons inspireren door de landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje, bezoeken op niveau van coördinatoren en bestuur relevante regionale en landelijke bijeenkomsten van deze vereniging en zijn bereid nieuwe wegen te onderzoeken binnen de plaatselijke organisatie.

### 3.7. Bereiken hulpvrager

Het is van belang schuldhulpverlening in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vangen. Vroeg signalering van hulpvragers is dus van belang. Om dat te bereiken werkt Stichting Schuldhulp Veenendaal samen met sociaal maatschappelijk actieve organisaties en gemeente Veenendaal. De samenwerking is daarnaast gericht op een zo adequaat mogelijke begeleiding van hulpvragers. Doorverwijzing naar de meest geschikte organisatie voor de begeleiding van de hulpvrager kan daar onderdeel van zijn.

Organisaties waarvan signalering van hulpvragers wordt ontvangen of omgekeerd, waarnaar doorverwezen wordt en die hulpvragers eveneens begeleiden, zijn:

#### 3.7.1. Gemeente Veenendaal

Met de professionele Schulddienstverlening is regelmatig contact. Met de gemeentelijke Schulddienstverlening streven wij naar een samenwerking, waarbij Schuldhulpmaatje en het gemeentelijke Budgetloket elkaar aanvullen en versterken.

#### 3.7.2. SchuldHulpMaatje Nederland

De coördinatoren en het bestuur van Stichting Schuldhulp Veenendaal worden ook ondersteund door het landelijke SHM-servicepunt, die op maat consultaties en adviezen verzorgen over diaconale inbedding van het project. Het project Schuldhulpmaatje wordt landelijk gecoördineerd en ondersteund door verzorging van trainingen, ontmoetings- en terugkomdagen en een centraal

ontwikkelde website en promotiematerialen. De landelijke inbedding garandeert de (basis)kwaliteit van de schuldhulpverlening door de Schuldhulpmaatjes. Verder is er een Helpdesk (0900-nr. en mailadres) waar Schuldhulpmaatjes en hulpvragers met al hun vragen terecht kunnen. Tot slot is er landelijke ondersteuning beschikbaar voor het ondersteunen en/of verzorgen van fondsaanvragen. Via SchuldHulpMaatje Nederland hebben we de volgende verzekeringen:

1. Een bestuursaansprakelijkheidsverzekering voor de bestuursleden (die geregistreerd zijn bij de Kamer van Koophandel);
2. Een schadeverzekering voor geregistreerde maatjes;
3. Een aansprakelijkheidsverzekering voor geregistreerde maatjes.

### 3.7.3. Maatschappelijk werk

Op het gebied van haar sociaalmaatschappelijke functie zal er vanuit het project Schuldhulpmaatje zo nodig contact worden gezocht (doorverwijzend en signalerend) met de volgende organisaties: Maatschappelijk werk, Gemeentelijke schulddienstverlening (Budget Loket), Veens, Sociale wijkteams, Senioren- en verzorgingscentra, Voedselbank, Kledingbank, Diaconaal Platform, etc.

### 3.7.4. Voedselbank Veenendaal

Enkele maatjes zijn tevens intaker bij de Voedselbank Veenendaal. Daarmee is een inhoudelijke verbinding gelegd tussen de doelstelling van Schuldhulp Veenendaal en Voedselbank Veenendaal.

### 3.7.5 Kerk en Minima Veenendaal

In het belang van hulpvragers hebben wij intensief contact en ondersteunen we elkaar bij de hulpverlening.

### 3.7.6 De Stichting HiP Helpt te Veenendaal, voorheen Hulp in Praktijk.

Deze Stichting valt sinds kort ook onder de Landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje.

### 3.7.7 Corona

In 2020 en 2021 werd ook Nederland geteisterd door Corona. Veel werk kwam grotendeels stil te liggen, ook dat van onze Stichting. We verwachten de komende jaren meer mensen met financiële problemen door Corona. In onze ogen komt er een groei van aanvragen om hulp, een vertraagde hulpvraag, waarvoor we nu preventief maatjes hebben opgeleid.

### 3.7.8 Samenwerking kerken

Met de kerken zoeken we samenwerking via toolkit Samen Hart Voor Mensen. Graag zullen we gebruik maken van beschikbare spellen, Open Kaartspel en Taboedoorbrekers. Tevens kunnen we via de landelijke Vereniging gebruik maken van allerlei modellen voor inspiratieavonden.

## 3.8. Selectie hulpvrager

Stichting Schuldhulp Veenendaal heeft selectiecriteria om te kunnen bepalen of een traject van begeleiding door een Schuldhulpmaatje kansrijk zou kunnen zijn. Mocht dit niet het geval zijn, dan wordt gezien welke (professionele) organisatie het meest in aanmerking komt om de hulpvrager verder te begeleiden.

In een intakegesprek door een coördinator wordt getoetst of de hulpvrager aan een aantal criteria voldoet. De selectiecriteria voor de hulpvrager zijn:

- is er behoefte aan praktische en sociale ondersteuning;
- is er motivatie om in samenwerking met een maatje haalbare doelen te stellen;

- de mate van complexiteit van de hulpvraag;
- is er de bereidheid tot ondersteuning door professionele hulpverlening;
- is er de bereidheid om afspraken na te komen en hiervoor tijd vrij te maken;
- zijn er het vrijwilligerswerk overstijgende problemen (o.a. verslaving, psychosociale problematiek, illegaliteit, etc.).

### 3.9. Taakomschrijving schuldhulpmaatje

Het schuldhulpmaatje van de hulpvrager is uiteindelijk degene die de sociale en praktische ondersteuning aan gaat bieden. Het gaat hier om een persoonlijk contact voor zo mogelijk gemiddeld een dagdeel per week, hoe lang de begeleiding duurt is afhankelijk van de hulpvraag. Schuldhulpmaatje en hulpvrager streven een haalbare doelstelling na. Het bevorderen van de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de hulpvrager staan daarbij voorop. Als er ook professionele hulpverlening is, blijft het Schuldhulpmaatje een maatje naast de professionele hulpverlening.

Dit zijn de taken van het maatje:

- samen met de hulpvrager de hulpvraag vaststellen;
- vertrouwenspersoon zijn;
- inventariseren van inkomen, uitgaven en schulden;
- opstellen van strategie om schuldenvrij te worden;
- bemiddelen naar de voedselbank;
- onderzoeken naar extra ondersteuning, b.v. voor kinderen (minimaregelingen, sport, cultuur);
- indien nodig contact leggen met een taalmaatje;
- bemiddelen via contacten met schuldeisers;
- starten, herstellen, bevorderen en begeleiden van het contact met professionele hulpverlener(s) en gemeentelijke instanties;
- praktische ondersteuning en het bevorderen van zelf oplossend vermogen van de hulpvrager.

## 4. Financiën

De uitgaven van Stichting Schuldhulp Veenendaal betreffen voor het overgrote deel lidmaatschapskosten van de vereniging en scholingskosten. De training van schuldhulpmaatjes en het jaarlijks op peil houden van hun kennis zijn de grote uitgavenposten. Ook de ondersteuningskosten van de coördinatoren en de maatjes vormen een grote post.

### 4.1. Fondswerving

Voor de dekking van de uitgaven is de stichting afhankelijk van subsidiegevers. Het bestuur zorgt voor dekking van de gehele vierjarige beleidsperiode van het project. Daarbij probeert zij niet afhankelijk te zijn van één of twee subsidiegevers, waardoor de continuïteit op langere termijn beter gewaarborgd kan worden. Het maatschappelijk belang van schuldhulpverlening en het project Schuldhulpmaatje is onomstreden. Een vroegtijdige signalering van de hulpvraag (preventieve aanpak) wordt eveneens door alle betrokkenen onderkend.

Dit betekent dat de lokale overheid, woningbouwverenigingen, energieleveranciers, werkgevers en banken rechtstreeks belang hebben bij een goed georganiseerde schuldhulpverlening. We richten ons daarom in eerste instantie op deze maatschappelijk belanghebbenden.

Op de tweede plaats benaderen we instellingen die vanuit hun maatschappelijke betrokkenheid als doelstelling ondersteuning van sociaal zwakkeren hebben, zoals kerken, lokale en landelijke fondsen, en ook particulieren.

Onze mening is dat voor het project een brede maatschappelijke en financiële betrokkenheid nodig is. Tegelijkertijd is duidelijk dat de uiteindelijke revenuen van het project terugvloeien naar diezelfde maatschappij.

De inkomsten zijn gemiddeld € 40.000,-- waarvan 1/3 deel van de kerken en 2/3 deel van de gemeente.

### 4.2. Verantwoording

Het verantwoorden van publieke middelen (subsidies) en (particuliere) giften met het oogmerk het project Schuldhulpmaatje te bekostigen, acht het bestuur een vanzelfsprekendheid.

Intern bewaakt het bestuur de voortgang via de door de coördinatoren aangereikte rapportages.

Extern wordt de voortgang van het project jaarlijks (aan de hand van een begroting en een jaarrekening) gerapporteerd aan de Gemeente Veenendaal, gepubliceerd op de eigen website en de landelijke site van de vereniging. De Stichting Schuldhulp Veenendaal legt verantwoording af voor de besteding van de subsidiegelden op verzoek aan de subsidiegevers om het inhoudelijke en het financiële jaarverslag toe te sturen.