

## Jaarverslag 2019

### De Stichting ISOFA-Wageningen

Het *Diaconaal Wmo Platform Wageningen* (DWPW), opgericht in 2006, heeft in 2014 het initiatief genomen voor de oprichting van de stichting ISOFA (Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiële Administratie). De oprichtingsakte is verleden op 28 augustus 2014. In november 2014 heeft de stichting een ANBI status gekregen.

### 1. Doelstelling, beleid en strategie van de Stichting.

De Stichting heeft ten doel - daartoe geïnspireerd door de Bijbel - het ondersteunen van particulieren bij het voorkomen en oplossen van (dreigende) financiële problemen. De Stichting zet daartoe vrijwilligers in die door SchuldHulpMaatje Nederland (SHM) opgeleid en gecertificeerd zijn. Een hulpvrager wordt na intake door de coördinator gekoppeld aan een vrijwilliger. Deze biedt laagdrempelige, sociale en praktische ondersteuning. Dat kan zijn in een preventief traject, maar ook tijdens en na een schuldsaneringsproces. Doel is het vergroten van de zelfredzaamheid van de hulpvrager.

De stichting helpt iedere burger ongeacht religie, identiteit en maatschappelijke status. ISOFA streeft daarbij naar een goede samenwerking met andere partners in het sociaal domein en de gemeentelijke organisatie.

### 2. Bestuur en organisatie

Het bestuur bestaat uit vijf personen. De bestuurssamenstelling is in 2019 ongewijzigd.

Samenstelling bestuur 2019
Marion Boelhouwer (voorzitter)
Ad van Oostrum (vice-voorzitter)
André Huijbers (penningmeester)
Gert van de Kraats
Gerrit van Vliet (secretaris)

#### Gemeente Wageningen

Naar aanleiding van de contacten die gelegd zijn met de gemeente Wageningen op de informatieavond (zie activiteiten 3.2) is geprobeerd om tot een constructieve samenwerking te komen op het gebied van armoedebestrijding en (preventieve) hulp bij schulden. Door vertraging in het ambtelijk apparaat heeft het gewenste gesprek pas in december plaats gevonden. De gemeente gaf aan in 2020 aan de slag te gaan met dit beleidsterrein en daarbij graag in gesprek te zijn met maatschappelijke partners op dit terrein, waaronder ISOFA.

#### Welsaam

Voor de uitvoering van het sociaal beleid in Wageningen is een breed samenwerkingsverband gevormd: Welsaam. Deelnemers aan deze netwerkorganisatie bieden hulp en ondersteuning aan inwoners van de gemeente als het gaat om welzijn en zorg. 2019 was het tweede jaar in deze samenwerking. Binnen Welsaam neemt ISOFA samen met Sociaal Raadslieden (Solidez),

Langdurige Thuisadministratie (Solidez), Humanitas–Thuisadministratie, en de Voedselbank deel aan de uitvoering en het verder ontwikkelen van initiatieven binnen het thema ‘Voorkomen van schulden en armoede’. Aan de regelmatige overleggen gericht op praktische uitvoering en samenwerking nemen ook de Woningstichting, Maatschappelijk werk (Solidez), de gemeentelijke Schuldienstverlening en het Startpunt deel.

In de tweede helft van 2019 is er vanuit de ontwikkeltafel een initiatief genomen om een laagdrempelige inloop geldzaken op te starten, waar vrijwilligers hulpvragers op weg helpen naar de juiste hulp. Als bestuur erkennen we het belang van laagdrempeligheid en toegankelijkheid van hulp, maar zijn we ook kritisch over de opzet en uitvoering. We willen onze hulpmatjes inzetten op hun kwaliteiten.

#### Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In 2019 is het proces rondom de AVG implementatie afgerond en zijn alle documenten en procedures vastgesteld. Sinds 25 mei 2018 is de AVG van toepassing. Dat betekent dat in de hele Europese Unie dezelfde privacywetgeving geldt. De AVG zorgt onder meer voor: versterking en uitbreiding van privacyrechten en meer verantwoordelijkheden voor organisaties. Voor ISOFA is de invoering van de AVG aanleiding geweest om de eigen organisatiestructuur op het gebied van privacy te onderzoeken en aan te scherpen.

#### Schuldhulpmaatje Nederland

In 2019 hebben bestuursleden en de coördinator aan verschillende bijeenkomsten van Schuldhulpmaatje Nederland deelgenomen. Tijdens Algemene Ledenvergaderingen en inspiratiebijeenkomsten zijn de bestuursleden en de coördinator op de hoogte gebracht van nieuwe ontwikkelingen en geënthousiasmeerd voor het werk van SchuldHulpMaatje. Een van de bestuursvergadering is bijgewoond door een medewerker van Schuldhulpmaatje Nederland (Hendrik-Jan Graber). Tijdens deze vergadering kregen we een presentatie over de mogelijkheden rondom vroegsignalering en preventie bij de aanpak van (dreigende) schulden. Schuldhulpmaatje Nederland heeft een bijdrage geleverd aan de informatieavond op 3 april.

### **3. Activiteiten en Initiatieven 2019**

#### **3.1 Kerntaken**

##### Hulpverlening

De belangrijkste taak in 2019 is het helpen van mensen bij hun administratie en financiën in allerlei situaties en met name het zoeken naar oplossingen bij schuldsituaties.

In onderstaande tabel zijn enkele kerncijfers over de hulptrajecten in 2019 weergegeven.

Aantal hulptrajecten 1 januari 2019		23	
Aantal aanmeldingen in 2019	21		
Aantal nieuwe trajecten in 2019		17	(+)
Afgeronde hulpvragen in 2019		14	(-)
Aantal hulptrajecten 31 december 2019		26	

Niet alle aanmeldingen leiden tot de start van een traject. Dit is in 2019 voor vier aanmeldingen het geval geweest. Het niet starten kan verschillende oorzaken hebben. Soms vinden mensen hulp in hun directe omgeving. In andere gevallen wil men het toch nog even zelf proberen. Het initiatief voor hulp ligt bij de hulpvrager.

Zie verder bijlage 1 voor meer informatie over de hulpverlening.

#### Hulpmaatjes

In 2019 is door de hulpmaatjes 623 uur bij de hulpvragers thuis besteed. Dat is iets minder dan de 757 uur van 2018. Dit komt vermoedelijk door het lager aantal (-3) nieuwe trajecten. Het aantal maatjes is gelijk gebleven (14). Wel zijn twee nieuwe maatjes begonnen en twee maatjes zijn gestopt. De meeste hulpvragen konden binnen redelijke termijn - vaak minder dan twee weken - gekoppeld worden. In de zomer was het tijdelijk wat lastiger om een maatje te koppelen aan hulpvragen. Verder werd bij twee hulpvragen gewacht tot het meest passende maatje beschikbaar was. Dit waren hulpvragen die minder urgentie hadden en konden wachten.

We streven naar een lichte overcapaciteit van het aantal maatjes zodat de kans het grootst is dat er een goede match gemaakt kan worden tussen hulpvrager en hulpmaatje (denk hierbij aan leeftijd/geslacht/ervaring).

De vrijwilligers hebben verschillende e-learning modules gevolgd vanuit SHM Nederland, onder andere over zorgverzekeringsschulden en over betalingsachterstanden bij het CJIB. Daarnaast hebben vrijwilligers deel kunnen nemen aan een training over laaggeletterdheid, georganiseerd door het Digitaalhuis in Wageningen. Duidelijk werd dat het gesprek over laaggeletterdheid voorzichtig gevoerd moet worden. We kunnen vervolgens proberen mensen te motiveren om van het aanbod van het Digitaalhuis gebruik te maken.

#### Contact tussen bestuur en vrijwilligers

Het contact tussen bestuur en hulpmaatjes is in 2019 als volgt vormgegeven:

- Wanneer een nieuwe vrijwilliger zich aanmeldt, legt de coördinator het eerste contact. Voordat iemand aangemeld wordt voor de 3-daagse cursus wordt ook een kennismakingsgesprek gevoerd met een bestuurslid en de coördinator.
- In maart organiseerde het bestuur een vrijwilligersavond om samen met de hulpmaatjes te eten en uitvoerig met elkaar kennis te maken. Deze avond werd wederzijds gewaardeerd.
- Bestuursleden zijn aanwezig geweest bij een bijeenkomst van de hulpmaatjes om zich te laten informeren over de praktijk van het werk dat zij doen.

#### Contact met kerken en geloofsgemeenschappen

Als vast overlegmoment in het jaar tussen ISOFA en haar achterban geldt een vergadering tussen het bestuur van ISOFA en de deelnemersraad. In 2019 is die vergadering gehouden op 29 oktober. Tijdens deze deelnemersraadvergadering is er met elkaar van gedachte gewisseld over de reeds bestaande netwerken die er zijn om het werk van ISOFA onder de aandacht te brengen.



Interkerkelijke Stichting tot Ondersteuning  
bij Financiële Administratie

Er is campagnemateriaal vanuit Schuldhulpmaatje Nederland over samenspel tussen kerken en schuldhulpmaatje gedeeld.

**Postadres** Van de Weerdstraat 85, 6709 TT Wageningen  
**E-mail** [bestuur@isofa-wageningen.nl](mailto:bestuur@isofa-wageningen.nl)  
**Website** [www.isofa-wageningen.nl](http://www.isofa-wageningen.nl)



### **3.2 Overige activiteiten**

#### Openbare Informatieavond

Op 3 april 2019 is een laagdrempelige informatieavond georganiseerd in de bibliotheek van Wageningen. Het doel van deze avond was om als ISOFA de verbinding te zoeken met potentiële hulpgevers en hulpvragers en relevante partners.

De avond bestond uit presentaties van Schuldhulpmaatje Nederland, de wethouder van Wageningen, een arbo-arts en een bewindvoerder. Afgewisseld met muziek en verhalen. Voorafgaand aan het inhoudelijke deel was er een informatiemarkt waar verschillende organisaties elkaar konden ontmoeten en informatie konden uitdelen.

Het was een geslaagde avond. De opkomst was in zekere zin wel teleurstellend omdat er weinig tot geen losse (niet op een of andere manier met schulden/armoede organisaties verbonden) mensen op de avond afkwamen. De drempel blijkt ook bij een locatie als de bibliotheek aanwezig. Vanuit de informatieavond zijn wel hernieuwde contacten gelegd met de gemeente Wageningen. De avond heeft er ook aan bijgedragen dat het bestuur aandacht heeft gegeven aan het pr-materiaal en dat ISOFA opnieuw onder de aandacht is gebracht bij de eigen achterban en via diverse media.

#### Kaartspel

In 2019 is het onwikkelen van een kaartspel afgerond. Dit kaartspel kan gebruikt worden om op een laagdrempelige, educatieve manier, aandacht te vragen voor omgaan met geld en het voorkomen van schulden. De beoogde doelgroepen voor deze spelvorm zijn vooralsnog jongeren en studenten. Het kaartspel zal later voor andere doelgroepen geschikt gemaakt worden.

#### Media en PR

ISOFA is in 2019 is onder andere via onderstaande kanalen gepresenteerd :

- De coördinator heeft ISOFA vertegenwoordigd op de banenmarkt van het vrijwilligerscentrum Wageningen
- In dagblad de Gelderlander heeft een interview met de coördinator, de voorzitter en een hulpvrager gestaan over het werk van ISOFA.
- Via diverse media is aandacht gevraagd voor de informatieavond op 3 april.
- In onze communicatie maken we meer gebruik van de naam SchuldhulpMaatje zodat sneller duidelijk is wat ISOFA doet.



Interkerkelijke Stichting tot Ondersteuning  
bij Financiële Administratie

#### **4. Financiering**

Het financieel verslag over 2019 en de begroting voor 2020 zijn in bijlagen weergegeven.

Wageningen, 10 september 2020

voorzitter

secretaris

Bijlagen:

1. Cijfers hulpvragen 2019
2. Financieel verslag 2019:

## Jaarcijfers hulpvragen ISOFA - Bijlage 1 bij het jaarverslag 2019

In 2019 hebben 14 SchuldHulpMaatjes mensen begeleid bij hun financiën en administratie. 2 maatjes namen afscheid en we verwelkomden 2 nieuwe vrijwilligers. Vele huisbezoeken zijn afgelegd, stapels brieven uitgezocht, mails verstuurd en er is overlegd. Ook gingen de maatjes geregeld mee naar afspraken met diverse hulpverleners. Hieronder wordt de hulp in cijfers weergegeven.

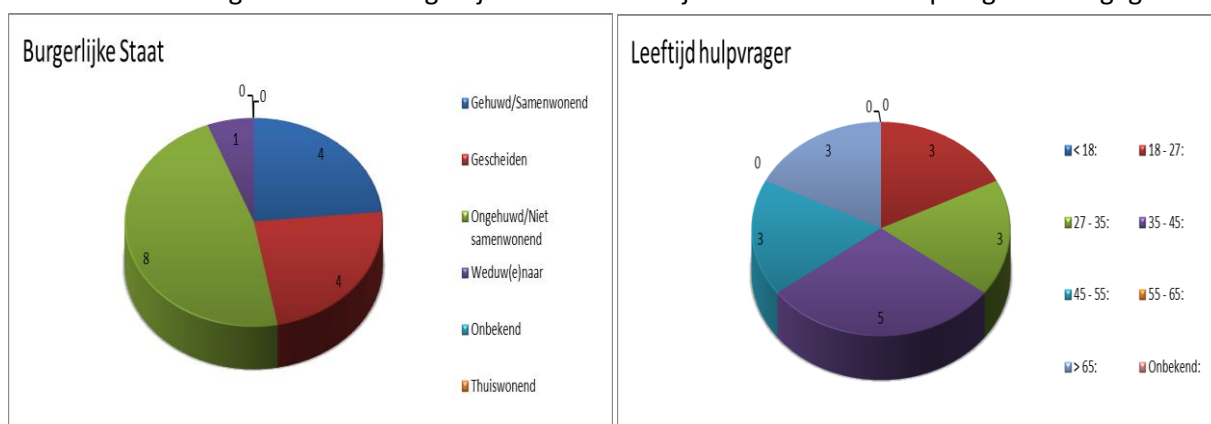
### Kenmerken van de hulpvragers

Vanuit 2018 waren 23 hulpvragen doorgegaan in 2019. Daarnaast zijn er door het jaar heen 21 nieuwe aanmeldingen geweest waarvan er 17 een traject zijn geworden.

In de tabel hieronder zijn enkele kenmerken van de nieuwe hulpvragers weergegeven.

Kenmerken van de nieuwe hulpvragers (2019)	
Man	8
Vrouw	9
Hoe aangemeld?	
Aanmelding rechtstreeks	1
Aanmelding via schuldhulpverlening	2
Aanmelding via familie/vrienden	3
Aanmelding via landelijke website	3
Aanmelding via hulpverleners (bijv. maatschappelijk werk, Startpunt)	8
Overgedragen van Humanitas thuisadministratie	0

In onderstaande figuren wordt burgerlijke staat en leeftijd van de nieuwe hulpvragers weergegeven.



Helaas hadden we in de zomer enige tijd een wachtlijst. Er waren minder maatjes beschikbaar en enkele aangemelde hulpvragen konden pas na ongeveer een maand gekoppeld worden.

### Het begeleidingstraject

In totaal is door alle maatjes samen ongeveer 623 uur bij de hulpvragers thuis besteed. Dat is iets minder dan de 757 uur van 2018. Vermoedelijk omdat er iets minder aanmeldingen zijn geweest. De eerste periode na een aanmelding kost vaak het meeste tijd. Na enkele maanden kan de bezoekfrequentie vaak wat lager worden.

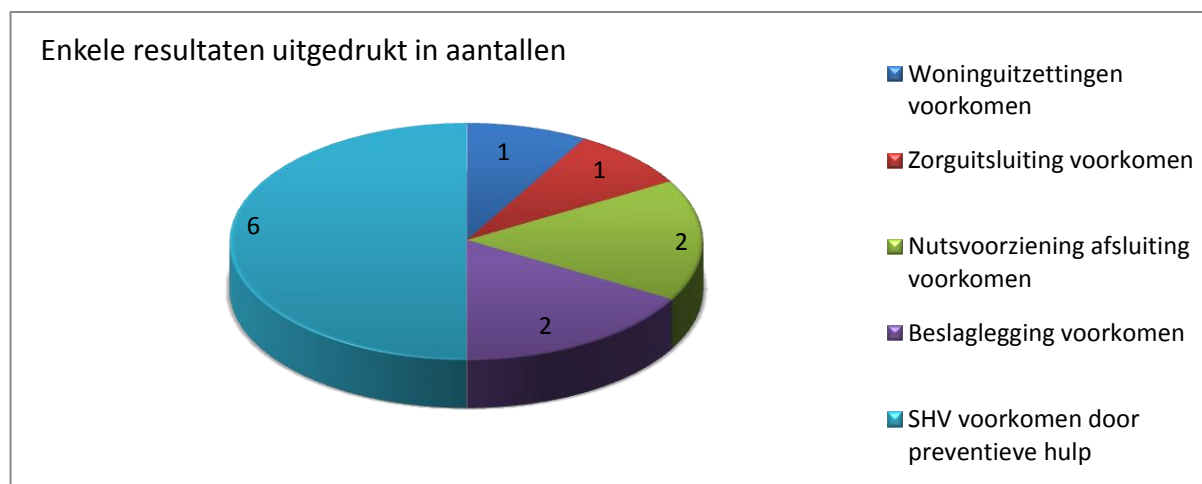
De meeste mensen hebben bij de aanmelding nog geen traject voor schuldsanering. In ongeveer de helft van de gevallen is daarvoor wel noodzaak gezien de hoogte van de schulden. Vaak helpen de maatjes om overzicht te krijgen en een duidelijke schuldenlijst op te stellen. Daardoor verloopt het proces van schuldhulpverlening sneller en komt er een einde aan de stress van de schulden en dreiging van beslaglegging. Maatjes spelen ook een rol bij doorverwijzing naar andere hulpverlening.

In de tabel hieronder is een overzicht van verschillende doorverwijzingen.

Doorverwezen naar:	
Voedselbank	4
Kledingbank	3
Speelgoedbank	1
Schuldhulpverlening	3
Beschermingsbewind	1

### Afronding

In 2019 zijn 14 trajecten afgerond, waarvan 10 met goede resultaten. Zo werd bijvoorbeeld beslaglegging voorkomen door contact op te nemen met een deurwaarder en goede afspraken te maken. Ook werd schuldsanering voorkomen door uit te zoeken of de schulden met betalingsregelingen afbetaald konden worden. In een aantal gevallen was dit gelukkig haalbaar en stopte de toename van de schulden.





4 van de 14 afgeronde trajecten zijn helaas vroegtijdig door de hulpvrager gestopt. Bijvoorbeeld als een afspraak afgezegd wordt en de hulpvrager toont geen initiatief om een nieuwe afspraak te plannen. Er wordt dan geen duidelijke reden opgegeven waarom men geen behoefte heeft aan verder contact.

### Doorlooptijd

In onderstaande tabel is de doorlooptijd van de afgeronde trajecten weergegeven. Dit betreft de 14 afgeronde trajecten en de 4 aanmeldingen welke geen traject zijn geworden.

Doorlooptijd afgeronde hulpvragen in maanden	
1 - 3	1
3 - 6	5
6 - 9	1
9 - 12	1
12 - 24	7
> 24	3
Totaal	18

Uit de tabel blijkt dat er nogal wat variatie is in de duur van de hulptrajecten. Enkele trajecten zullen de totale duur van het saneringstraject vragen (minimaal 3 jaar), maar soms zijn mensen met enkele bezoeken in een paar maanden al zover geholpen dat ze op eigen kracht verder kunnen.

Opvallend was bij 2 trajecten dat de hulp vrij kort duurde, terwijl er veel achterstallige administratie was. Bij beiden bleken de betalingsachterstanden erg mee te vallen. Na enkele bezoeken waarbij de administratie samen werd uitgezocht en een budgetoverzicht was opgesteld, kon het al afgerond worden. Beide hulpvragers vertelden bij de afronding dat hun angst voor de brieven en het idee schulden te hebben veel groter waren dan in werkelijkheid nodig bleek. De steun van het maatje om samen alles door te nemen, hielp om de rust te hervinden.

De begeleiding van 26 hulpvragers zal in 2020 gecontinueerd worden.

Onderstaand het verloop in 2019

Aantal hulptrajecten 1 januari 2019		23	
Aantal aanmeldingen in 2019	21		
Waarvan omgezet in nieuwe traject in 2019		17	(+)
Afgeronde hulptrajecten in 2019		14	(-)
Waarvan succesvol afgerond	10		
Vroegtijdig afgebroken trajecten	4		
Aantal hulptrajecten 31 december 2019		26	