



Stichting HulpenSteun

Schuldhulp | Budgetbeheer | Bewindvoering | Vroegsignalering | Preventie



(8.2) Jaarverslag 2023
d.d. 23 mei 2024



(8.2) Jaarverslag 2023

Inhoudsopgave

Algemeen.....	3
Bestuurlijke Formaliteiten	3
Organisatie	4
De geschiedenis van H&S	4
25 jaar H&S - Uitgifte voedselbonnen	4
Nieuwe huisvesting.....	4
Bestuur	4
Raad van Advies.....	5
Afscheid Pieter Gerssen als lid Raad van Advies	5
Personeel.....	5
Relaties	6
Gemeente Urk	6
Overige relaties.....	6
CDA-fractie op bezoek.....	6
Brancheorganisatie.....	6
NVVK.....	7
Waarborgfonds saneringskredieten.....	7
Financiële huishouding.....	7
Kwaliteit Management	7
Beleidsplan	8
Kwaliteitswaarborgen.....	8
Klachtenregistratie	8
Klanttevredenheid	8
Nazorg.....	9
Interne audit.....	9
Projecten	9
Project Bewindvoering	9
Project Vroegsignalering (en Preventie).....	9
Preventie	10
Stopzetten spreekuur in bibliotheek.....	10
Bezoeken diaconieën.....	10
Voorlichting	10



(8.2) Jaarverslag 2023

Project Financieel ontzorgen	11
Activiteitenverslag 2023	11
Managementgegevens Cliënten en Dossiers	11
Informatie en Advies	12
Praktijkcasus 'woningontzuiming'	12
Doelstelling 2024	14
Sluiting	14

(8.2) Jaarverslag 2023

Algemeen



Dit is het jaarverslag over het jaar 2023 van Stichting Hulp en Steun, Buro voor Schuldhelp | Budgetbeheer | Bewindvoering | Vroegsignalering | Preventie (afgekort H&S). H&S is sinds juni 2023 gevestigd in een kantoorpand Wijk 2 – 92 te Urk.

H&S is binnen de woongemeente Urk op een professionele wijze actief op gebied van schuldhelp in de ruimste zin van het woord, één en ander in opdracht van de lokale overheid, Gemeente Urk.

De laatste jaren breiden de beroepsmatige financiële activiteiten voor H&S zich sterk uit, waardoor de impact van H&S steeds meer waarde en verantwoording krijgt.

Bestuurlijke Formaliteiten

- Statuten:** De statuten dateren van de datum van oprichting, 23 april 1998 en voldoen in grote lijnen nog steeds aan de eisen van deze tijd. Echter vanwege uitbreiding van taken en werkzaamheden werd eind 2023 gestart met de herziening van statuten i.v.m. het opnemen van de nieuwe projecten Bewind, Vroegsignalering en Financieel Ontzorgen (Inburgering), maar ook het wettelijk voorschreven onderwerp 'Ontstentenis' zal worden opgenomen.
- Rooster van Aftreden:** In het verslagjaar zijn er vanuit het bestuur geen mutaties te melden. Zowel Rein van den Berg als ook Jacob J. Hakvoort hebben te kennen gegeven dat ze beschikbaar blijven voor een volgende periode van vier jaar.

Rooster van aftreden Bestuur - RVA & overzicht Personeel Hulp & Steun				
Aanstelling	Aftreden	Naam	Functie	Jaren/Maanden
1-6-2010	1-10-2027	Berg, Rein van den	Penningmeester	13/7
1-2-2019	1-10-2027	Hakvoort, Jacob J.	Secretaris	4/11
1-10-2021	1-10-2025	Kramer, Lub K.M.	Bestuurslid	2/3
1-11-2018	1-10-2026	Meun, Gerrit A.	Voorzitter	5/2
18-10-2022	1-10-2026	Hoekstra, Fred	Bestuurslid	1/3
1-7-2013	16-11-2023	Gerssen, Pieter	Lid Raad van Advies	10.5
1-7-2016	1-11-2024	Hartman, Bert	Lid Raad van Advies	7.0
1-1-2018	n.v.t.	Post-Bakker, Susan (2)	Personeel/ Budgetconsulent	6/0
1-9-2018	n.v.t.	Oost-Hakvoort, Lydia	Personeel/ Budgetconsulent	5/4
1-1-2022	1-1-2025	Hoefnagel, Albert	Lid Raad van Advies	2/0
1-3-2022	n.v.t.	Berkhout, Johan	Personeel/ Projectleider	1/10
1-1-2023	1-1-2026	Post, Cees	Lid Raad van Advies	1/0
1-1-2023	n.v.t.	Oost-Korf, Lieneke	Personeel/ Budgetbeheer	1/0
16-11-2023	1-1-2027	Kramer-Brouwer, Nelleke	Lid Raad van Advies	0/2

- Bewindvoering:** Lub Kramer werd, naast Rein van den Berg, vanuit het Bestuur in 2023 aangesteld als Bewindvoerder. Aanvullend is er een voortdurend waarnemingscontract met Nijhuis Bewindvoering te Emmeloord van kracht.
- Vergaderingen:** De reguliere vergaderingen per maand zijn volgens planning verlopen. Op 16 mei en 16 november was dit samen met de Raad van Advies.
- Audit 2022:** De laatst uitgevoerde audit is in 2021 in opdracht van NVVK uitgevoerd door CIO en met goed gevolg afgerond. Deze audit is geldig tot 1 november 2024.

(8.2) Jaarverslag 2023

UBO 2022:	Betreft een internationale versie van de KVK. Alle bestuursleden zijn hiervoor aangemeld.
Onview:	Alle actuele dossiers zijn omgezet en de afgesloten dossiers blijven in Stratech beschikbaar voor H&S.
Inforing:	M.b.t. het project "Vroegsignalering" wordt gebruik gemaakt van het programma "Inforing" en bijkomende applicaties.

Organisatie

H&S is opgebouwd uit een bestuur, die als eindverantwoordelijke naar gemeente Urk belast is met het dagelijkse toezicht en uitzetten van de koers. De Raad van Advies is als toezichthouder daarop aangesteld om de gemeente Urk zo breed mogelijk te vertegenwoordigen. De dagelijkse werkzaamheden worden verricht door drie medewerkers in vaste dienst. In enkele gevallen is een 4^e medewerker tijdelijke basis werkzaam.

De geschiedenis van H&S

De secretaris heeft in 2023 een document opgesteld waarin de meeste belangrijke punten zijn opgenomen vanaf de oprichting in 1998. De bezetting van bestuur, personeel, vrijwilligers en Raad van Advies heeft de aandacht gekregen, maar vooral ook de memorabele gebeurtenissen.

Opgemerkt wordt dat vanaf 2010/2011 een ommekeer heeft plaatsgevonden door de introductie van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS). H&S werd van (een van giften afhankelijke) charitatieve instelling een gesubsidieerde organisatie met geschoold personeel.

25 jaar H&S - Uitgifte voedselbonnen

Vanwege het 25-jarig bestaan op 23 april 2023 is besloten om een voedselbon uit te geven aan cliënten van H&S. H&S heeft op dat moment 107 cliënten in verschillende kwalificaties. Gekozen is voor een voedselbon van 50 euro bij de lokale goedkopere supermarkten. Hierbij is H&S financieel ondersteund door Dayseaday Group Urk (Jelle van Veen), die als bedrijf de behoefte had nog iets wilde organiseren voor de minder bedeelden in onze samenleving.

Nieuwe huisvesting

Eind 2022 werd door de voormalige verhuurder Huisartsenpraktijk De Noord van het pand De Noord 8b te Urk aangekondigd dat hij de huurovereenkomst met H&S wilde beëindigen i.v.m. ruimtegebrek en door toevoeging van Huisartsenpraktijk Steenbank.

H&S huurt sinds juni 2023 van het bedrijf Seaconcept bv een kantoorpand met vergaderruimte, gevestigd op de locatie Wijk 2 – 92 te Urk.



Bestuur

Het bestuur van H&S bestond in het verslagjaar uit de volgende personen: Gerrit Albert Meun (voorzitter), Jacob Jan Hakvoort (secretaris), Rein van den Berg (penningmeester) en de bestuursleden Lub Kramer en Fred Hoekstra.

Oud-bestuurslid Roel van den Berg geridderd in de orde van Oranje-Nassau

Op woensdag 26 april 2023 werd in zalencentrum Irene, ter voorbereiding op Koningsdag 2023, de lintjesregen uitgereikt aan een viertal plaatsgenoten. Op zich een gebruikelijk gebeuren, maar in dit geval voor Stichting Hulp en Steun toch wel een bijzondere. Want een oud-bestuurslid werd volkomen verrast door burgemeester C. van den Bos en namens Koning Willem Alexander benoemd tot lid in de orde van Oranje-Nassau. En dat verdient wel wat extra aandacht.

Roel van den Berg (67 jaar) werd vanwege zijn uitgebreide inzet ter plaatse beloond en zoals de burgemeester het verwoordde: "Roel van den Berg is zijn leven lang werkzaam bij Autobedrijf Van Slooten Urk BV. Van 1996 tot 2012 was hij penningmeester bij de Steungroep Sportvereniging Urk. Op 1 februari 2017 werd Roel van den Berg

(8.2) Jaarverslag 2023

aangesteld als bestuurslid bij onze stichting Hulp en Steun en die functie heeft hij zes jaar lang tot 31 december 2022 vervuld". In de toespraak kaartte voorzitter Gerrit Meun het al aan: "Roel was een waardevolle kracht en was altijd bereikbaar voor vragen op allerlei gebied".

Raad van Advies

De Raad van Advies (afgekort RVA) van H&S bestond in het verslagjaar uit de volgende personen: Bert Hartman, Pieter Gerssen, Albert Hoefnagel en Cees Post. Pieter Gerssen heeft aangekondigd dat hij na ruim 10 termijnen vervangen wilde worden. Nelleke Kramer-Brouwer heeft als vertegenwoordigster vanuit Stichting Waypoint zijn plaats ingenomen.

In 2023 heeft er in mei en november overleg plaats gevonden tussen het bestuur en de RVA. De leden van de Adviesraad werden de nodige informatie en afschriften van de notulen verschaft. Albert Hoefnagel, Bert Hartman hebben in samenwerking met Johan Berkhout overleg gevoerd voor een algemene informatieavond voor alle (belangstellende) diaconieën.

Afscheid Pieter Gerssen als lid Raad van Advies

"Het mag dan ook wel een keer." Na een decennium lidmaatschap bij de Raad van Advies heeft Stichting Hulp en Steun op 16 november 2023 afscheid genomen van het gewaardeerde lid Pieter Gerssen. In 2013 was hij als vertegenwoordiger van zijn kerkgenootschap toegetreden om met name de Gemeente Urk zo breed als mogelijk te vertegenwoordigen in de klankbordgroep van Hulp en Steun.



Voorzitter Gerrit Meun bedankte Pieter voor zijn positieve inzet en kalme uitstraling, die hij tijdens 10,5 jaar lidmaatschap heeft getoond.

Altijd meedenken in de gevallen, die besproken werden met geheimhouding als prioriteit. Als blijk van waardering ontving hij een bos bloemen en presentje namens Hulp en Steun.

Pieter Gerssen daarentegen stelde zichzelf dankbaar dat hij hiermee de gemeenschap zo lang heeft mogen dienen. Twee periodes van vier jaar is de maatstaf en na 10,5 jaar, ja 'dan mag het ook wel een keer' zo beredeneerd hij zijn vertrek.

Hij sprak terecht lovende woorden voor de oprichter van Stichting Hulp en Steun, de inmiddels overleden Jacob A. Brouwer. *"Hij was toch degene, die in moeilijke tijden vanuit zijn functie destijds oog had voor onze burgers met stille financiële problemen. Het was voor mij een mooie leerzame tijd en vooral qua ontwikkeling heeft H&S stappen gezet en dat geeft vertrouwen voor onze burgers en de toekomst"*, aldus de vertrekkende Pieter Gerssen.

Personeel

H&S beschikt over drie personeelsleden in vaste dienst, Lydia Oost-Hakvoort en Susan Post-Bakker. Beiden zijn als professioneel schuldhulpverlener werkzaam en zijn ook als bewindvoerder aangesteld.

Johan Berkhout is aangesteld als professioneel medewerker voor het project "Vroegsignalering". Echter is hij ook inzetbaar voor overige werkzaamheden binnen H&S.

Lieneke Korf werd op tijdelijke basis aangesteld als medewerkster budgetbeheer. Het halfjaarlijkse contract is 1x verlengd tot 31-12-2023.

(8.2) Jaarverslag 2023

Budget- beheer (+H&S)

- 01-01-2023 64 cliënten
- 31-12-2023 72 cliënten
- Toename 08 cliënten

Schematisch overzicht Budgetbeheer 2023

Relaties

Gemeente Urk

De relatie met de Gemeente Urk is een dagelijkse zakelijke relatie, waarbij H&S op basis van een subsidie-overeenkomst de integrale Schuldhulpverlening voor inwoners van de gemeente Urk uitvoert. Op grond van deze overeenkomst krijgt H&S van de Gemeente Urk een vergoeding voor de door haar verleende diensten. Deze overeenkomst loopt van 1 januari 2021 tot eind 2023.

Overige relaties

In het algemeen heeft H&S in 2023 een goede samenwerking ervaren met onze netwerkcontacten:

Caritas Urk, Wooncorporatie Patrimonium Urk, Zorggroep Oude en Nieuwe Land, Ontzorgdesk Urk, Gemeente Urk, Bedrijven en Diaconieën Urk, Stichting Vluchtelingenwerk, GGD Flevoland, Stichting Waypoint Urk, Voedselbank Urk, Leger des Heils Urk, Zorginstellingen Kwintes, 's- Heerenloo, Triade en Philadelphia;

Er is in 2023 deels met netwerkpartners contact c.q. overleg geweest. De samenwerking met alle partijen verloopt prettig en productief. Met vluchtelingenwerk gaan we samen het ontzorgen van statushouders verzorgen en met de genoemde partijen hebben we actieve werkgroepen, waar we ongeveer 6 x mee overlegd hebben.



CDA-fractie op bezoek

Woensdag 15-2-2023 was de CDA-fractie op bezoek bij Hulp en Steun. Er is gesproken over de activiteiten van Hulp en Steun en de uitdagingen van de komende tijd.

Preventie

- Geen inlooppreekuur bibliotheek
 - Geen contactmomenten
- nieuwblad Het Urkerland
 - 14x publicaties (zie voorlichting)

Schematisch overzicht Preventie 2023

Brancheorganisatie

Een brancheorganisatie is een bundeling van meerdere bedrijven uit één branche. Een brancheorganisatie, vaak een stichting of een vereniging, kan verschillende doelen nastreven, zoals de behartiging van de collectieve belangen van de aangesloten leden, zo ook H&S.

(8.2) Jaarverslag 2023

NVVK

De NVVK, een vereniging voor Schuldhelpverlening en sociaal bankieren, is de branchevereniging voor Schuldhelpverlening, beschermingsbewind en sociaal bankieren. De NVVK voert zelf geen Schuldhelpverlening uit, dat doen haar leden. De Gemeente Urk is vanuit de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (WGS) verantwoordelijk voor de Schuldhelpverlening binnen haar eigen gemeente. Hulp en Steun is al meerdere jaren aangesloten bij de NVVK. De voordelen van een NVVK-lidmaatschap zijn onder andere:

-  *Sterke lobby en beleidsbeïnvloeding bij politiek en ministeries*
-  *Unieke samenwerkingsafspraken en convenanten met de belangrijkste schuldeisers*
-  *Kwaliteitsborging van de NVVK-leden: elke 3 jaar ondergaan zij een audit*
-  *Kennisbank*
-  *Een collectieve AFM-vergunning voor (aangesloten) budgetbeheerders*
-  *Verenigingsbureau dat faciliteert in beantwoording van vragen*

Waarborgfonds saneringskredieten

De totstandkoming van het Waarborgfonds saneringskredieten in december 2021. H&S is in overleg met gemeente Urk over de toepassing ervan in de praktijk.

Continuïteit GKB en Nijhuis Bewindvoering

Voorheen heeft de stichting ten behoeve van de continuïteit een overeenkomst afgesloten met het GKB. Er is in 2023 voor de Schuldhelpverlening geen beroep gedaan op de diensten en expertise van GKB Assen. Ook werd er geen gebruik gemaakt van de dienstverlening van Nijhuis Bewindvoering.

Financiële huishouding

Het jaar 2023 is geëindigd met een negatief exploitatieresultaat van EUR 3.576. Vergoeding voor verleende diensten is ongeveer gelijk gebleven met in 2023 EUR 218.853, - (2022: EUR 210.021).

2023 is, naast de toename van de groei in aantal en diversiteit in hulpvragen, het jaar geweest van de verhuizing van de stichting en de afronding van diverse projecten zoals beter communiceren omtrent de dienstverlening. Een groot deel van deze uitgaven waren reeds voorzien in 2022 waardoor het resultaat nog EUR 20.000 gunstiger is uitgevallen. In overleg met de gemeente heeft de toename in personeelsbestand en verhuizing in 2023 op eigen rekening van de stichting plaatsgevonden.

In 2024 is een stijging van de vergoeding van de gemeente met EUR 40.000 meegenomen in de begroting (van EUR 164.88 in 2023 naar EUR 205.000). Echter wordt begroot dat deze stijging in 2024 EUR 14.000 te kort zal zijn en welke in 2026 zal stijgen tot EUR 20.000.

Overall voldoet de stichting per eind 2022 aan de vereisten voor het weerstandsvermogen van de NVVK (vereisten) met een niveau van € 124.957, --. De liquiditeit van H&S is met een banksaldo van € 142.314, -- per eind van 2022 in lijn met de vereisten vanuit de NVVK om minimaal een half jaar een ongewijzigde exploitatie te kunnen garanderen.

Echter zal gezien de huidige ontwikkeling van de exploitatie een extra verhoging van de gemeentelijke vergoeding dienen plaats te vinden wil de stichting aan haar verplichtingen kunnen blijven voldoen. In deze begroting is de huidige bezetting meegenomen van 4 personele krachten (2,8 FTE) op hbo-niveau.

Kwaliteit Management

Een goed kwaliteitsmanagementsysteem, dat heeft in 2023 alle aandacht gekregen. Alle processen, die hierin worden beschreven, worden 1 keer per twee jaar herzien en beoordeeld op actualiteit. Het is voor bestuur en medewerkers van Stichting Hulp en Steun een doorlopend proces. Het doel van het kwaliteitsmanagementsysteem is om de organisatie gericht bezig te laten zijn met continu verbeteren om zo de tevredenheid van klanten te

(8.2) Jaarverslag 2023

verhogen en de gestelde doelen op een zo effectieve manier te behalen. Stichting Hulp en Steun werkt aan haar kwaliteit volgens de normen van de door het NVVK gestelde kaders.

Beleidsplan

In februari 2022 werd door het stichtingsbestuur het Beleidsplan voor de jaren 2022 tot en met 2024 aangepast en vastgesteld. Het beleidsplan van H&S heeft als uitgangspunt professionele en integrale Schuldhelpverlening overeenkomstig de richtlijnen van de NVVK. De uitvoering van de Schuldhelpverlening berust voor wat betreft het stichtingsbestuur op vijf pijlers, te weten: **preventie, vroegsignalering, stabilisatie, oplossen van schulden en nazorg**. Het zwaartepunt ligt uiteraard aan de voorkant van de problematiek, namelijk preventie en vroegsignalering: *“Voorkomen is beter dan genezen”*.



Schematisch overzicht Schuldhelpverlening 2023

Kwaliteitswaarborgen

De kwaliteit van de dienstverlening is geborgd. Eens in de drie jaar vindt er een audit plaats in opdracht van de NVVK. De dienstverlening van H&S wordt minutieus gecontroleerd. De Scope van de audit betrof Vroegsignalering - Crisisinterventie - Aanmelding en intake - Budget coaching - Stabilisatie – Budgetbeheer – Beschermingsbewind - Schuldbemiddeling - Betalingsregeling - Dwangakkoord – Duurzame financiële dienstverlening – WSPN – Informatie en advies – Nazorg. De huidige audit is geldig tot 1 november 2024.

Klachtenregistratie

De werkinstructie Klachtenregistratie, aangevuld met het register van klachten en de kwaliteit verbeterformulier worden jaarlijks geëvalueerd en aangepast. In het jaar 2023 werden geen klachten ontvangen.

Klanttevredenheid

H&S heeft in 2023 deelgenomen aan de landelijk georganiseerde enquête van brancheorganisatie NVVK. De uitslag laat over het algemeen een verhouding zien van 80% positief. Een gemiddelde score van 8,50 en dat is een reden om tevreden te zijn.

1.1.1.1. Waardering totaal	8,50
1.1.1.1.1. Aanmelden zonder drempels	8,67
1.1.1.1.2. Hulp op basis van vertrouwen	8,27
1.1.1.1.3. Duidelijkheid waar je aan toe bent	7,73
1.1.1.1.4. Geen klanten buiten de boot	8,30
1.1.1.1.5. Druk schuldeisers verlagen	8,44
1.1.1.1.6. Zo goed mogelijk schuldenzorg vrijdag	8,70
1.1.1.2. Vier onderwerpen scores onder de 60%:	
1.1.1.2.1. Ik hoef geen persoonlijke papieren mee te nemen naar de intake	55%
1.1.1.2.2. Ik mag van de financieel hulpverlener fouten maken	45%
1.1.1.2.3. De financieel hulpverlener werkt goed samen met mijn andere hulpverlener	60%
1.1.1.2.4. De hulpverlener helpt mij met mijn gedrag om beter met mijn geld omgaan	57%

(8.2) Jaarverslag 2023

Nazorg

Het bestuur heeft afgelopen jaar 2023 met regelmaat de nadruk gelegd op de nazorg van cliënten, die H&S verlaten hebben. Als het dossier van de cliënt is afgesloten, wordt in de 12 maanden daarna zeker tweemaal contact gezocht. Daarbij wordt ingezet op het voorkomen van terugval en het vasthouden aan financiële zelfredzaamheid. Een telefoongesprek, een persoonlijk bezoekje of anderszins, het is van belang dat cliënten na een periode van zelfstandigheid kunnen aangeven hoe het hun vergaat op financieel gebied.

Interne audit

Het bestuur van H&S heeft in 2023 de eerste stappen gezet naar de invoering en professionalisering van een interne audit. De interne audit is een meetinstrument verbeteringen te identificeren. Het uitvoeren van interne audits heeft een aantal functies. Het voornaamste is dat H&S kan vaststellen of de doelstellingen voor het managementsysteem worden bereikt en of afspraken en beleid worden nageleefd. H&S kan hiermee toetsen of het managementsysteem voldoet aan de eigen opgelegde kwaliteitseisen en op naleving van extern (opgelegde) eisen, zoals brancherichtlijnen en standaarden.

Projecten

Project Bewindvoering

H&S heeft in het jaar 2023 uitvoering gegeven aan formeel erkend en professioneel bewindvoerderskantoor. Lydia Oost en Susan Post zijn aangesteld als bewindvoerder, Rein van den Berg en Lub Kramer zullen vanuit bestuur dit project op de voet volgen. De Werkinstructie Bewindvoering is sinds 14 juni 2022 herzien en actueel.

In december 2022 heeft in goed overleg de verkoop van een woning van een cliënt plaatsgevonden. I.v.m. Bewindvoering heeft het bestuur hiervoor een notariële akte getekend. Het aantal cliënten is in 2023 gestegen van 6 naar 7.



Schematisch overzicht Bewindvoering 2023

Project Vroegsignalering (en Preventie)

Preventie en Vroegsignalering zijn een middel die kunnen worden ingezet om grotere financiële problemen of herhaling te voorkomen. Schuldpreventie kan worden gezien als een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Er zijn verschillende partijen zoals nutsbedrijven, zorgverzekeraars, financiële dienstverleners, werkgevers, woningbouwcorporaties, scholen en kerken waarmee samenwerking een must is om preventiemaatregelen te kunnen doen slagen. Indien H&S signalen van grotere financiële problemen of herhaling bij een persoon opvangt, dan schakelen wij direct de instanties in die daar zich mee bezig kunnen/ moeten houden. Inschakelen kan ook betekenen: iemand doorverwijzen, dit i.v.m. de AVG.

De Werkinstructie (Protocol) Vroegsignalering werd op 19 oktober 2021 van kracht.

In het eerste volledige jaar 2022 heeft H&S 459 registraties ontvangen van betalingsachterstanden bij woninghuur, nutsvoorzieningen en zorginstellingen. Dat aantal is hoog, ondanks dat er geen referentie over voorgaande jaren beschikbaar is. Maar gelet op de huidige toekomstige ontwikkelingen in Nederland (met prijsverhogingen, oorlog Oekraïne e.d.) zal dit aantal alleen maar toenemen, zo is de inschatting van bestuur H&S.

(8.2) Jaarverslag 2023

Vroeg- signalering

•Woningbouw	085 registraties
•Nuts (algemeen)	075 registraties
•Zorgverzekeraars	249 registraties
•Vitens (bijzonder)	050 registraties
•Totaal 2023:	459 registraties

Schematisch overzicht Vroegsignalering 2023

Preventie

Stopzetten spreekuur in bibliotheek

In 2023 werden er geen financiële spreekuren gehouden in de bibliotheek. De reden hiervoor was 'geen opkomst'. Omdat eerder al besloten was om de spreekuren in Het Dok stop te zetten, mede door de marginale opkomst en animo hiervoor. Daarom is besloten om ook deze dienstverlening te beëindigen.

Bezoeken diaconieën

Bezoek aan de diaconie is eerste instantie bedoeld om het contact te leggen tussen Hulp en Steun en de kerk. In dit bezoek wordt het verzoek neergelegd om een vast contactpersoon aan te stellen vanuit de diaconie. Met deze contactpersoon heeft Johan Berkhout in het jaar twee telefonische contactmomenten.

Tijdens het bezoek wordt een presentatie (15 minuten) verzorgd over het werk van Hulp en Steun en hoe we momenteel werken. Dus doel van het bezoek: contacten aanhalen, en meer structuur aanbrengen in het verdere contact. In 2023 werden GKU, de Ark, Ichthus en Eben Haëzer bezocht.

Voorlichting

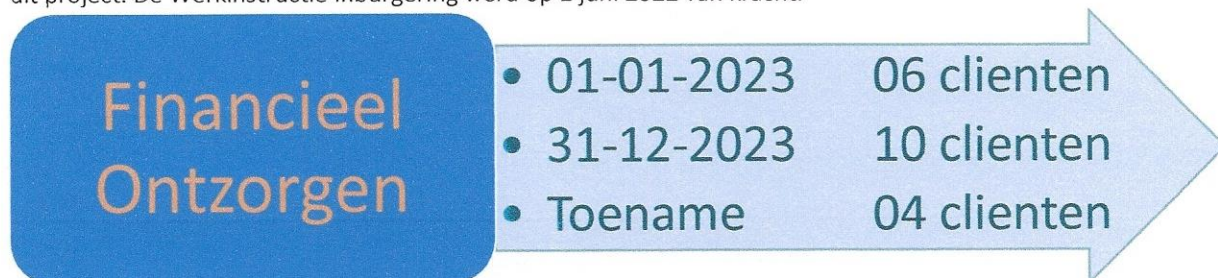
Met de bedoeling om de bevolking van Gemeente Urk zoveel als mogelijk te informeren over actuele zaken, zijn in 2023 een 12-tal publicaties geplaatst in het lokale nieuwsblad Het Urkerland. Daarnaast zijn deze publicaties ook in onze website opgenomen. Onderwerpen die aan de orde kwamen in willekeurige volgorde:

	Nieuwe ronde, nieuwe kansen (2023-01)
	Hoe eerder hoe beter (2023-02)
	Noodfonds Energie (2023-03)
	Bent u al bekend met het Noodfonds Energie? Hoe werkt het en wanneer komt u hiervoor in aanmerking?
	Aan de slag met je geldzaken (2023-04)
	Wat doet u met uw vakantiegeld? (2023-05)
	Wilt u eindelijk weer op vakantie kunnen van uw vakantiegeld in plaats van dat u achterstallige rekeningen moet betalen?
	Neem een gok-stop (2023-06)
	Over vakantiebudgetten (2023-07)
	Zelfstandigenloket Flevoland (2023-08)
	Let op elkaar (2023-09)
	Oh kom er eens kijken (2023-10) – Over sinterklaascadeaus
	Lenen leasen of sparen (2023-11)
	Kan je besparen op je zorgverzekering (2023-12)

(8.2) Jaarverslag 2023

Project Financieel ontzorgen

H&S geeft uitvoering aan dit nieuwe project in het kader van de Wet Inburgering, een nieuwe wet die op 1 januari 2022 in werking is getreden. Het doel van deze wet is dat een inburgeringsplichtige zo snel mogelijk meegaat doen in de Nederlandse samenleving, bij voorkeur via betaald werk. In 2022 had H&S zes cliënten in behandeling voor dit project. De Werkinstructie Inburgering werd op 1 juni 2022 van kracht.



Schematisch overzicht Bewindvoering 2023

Activiteitenverslag 2023

De concrete prioriteiten en doelen voor 2023 zijn als volgt uitgevoerd:

- Herziening statuten;
- Opstellen jaaroverzicht (Geschiedenis van) H&S vanaf oprichting 1998;
- Intensiveren interne (audit)controle door de voorzitter;
- Intensiveren van controle op daadwerkelijke uitvoering van taakstellingen conform KMS;
- Herziening en opschalen opleidingsniveau personeel;
- Concreet maken Saneringskrediet Gemeente Urk;
- Project 'Inburgering' stabiliseren i.s.m. Gemeente Urk en Vluchtelingenwerk;
- Project 'Vroegsignalering' stabiliseren met een vaste medewerker;
- Project 'Preventie' met:
 - Bezoek kerkgenootschappen met voorlichting door JB;
 - Bezoek bedrijven met voorlichting door JB;
 - Het geven van presentaties bij instanties;

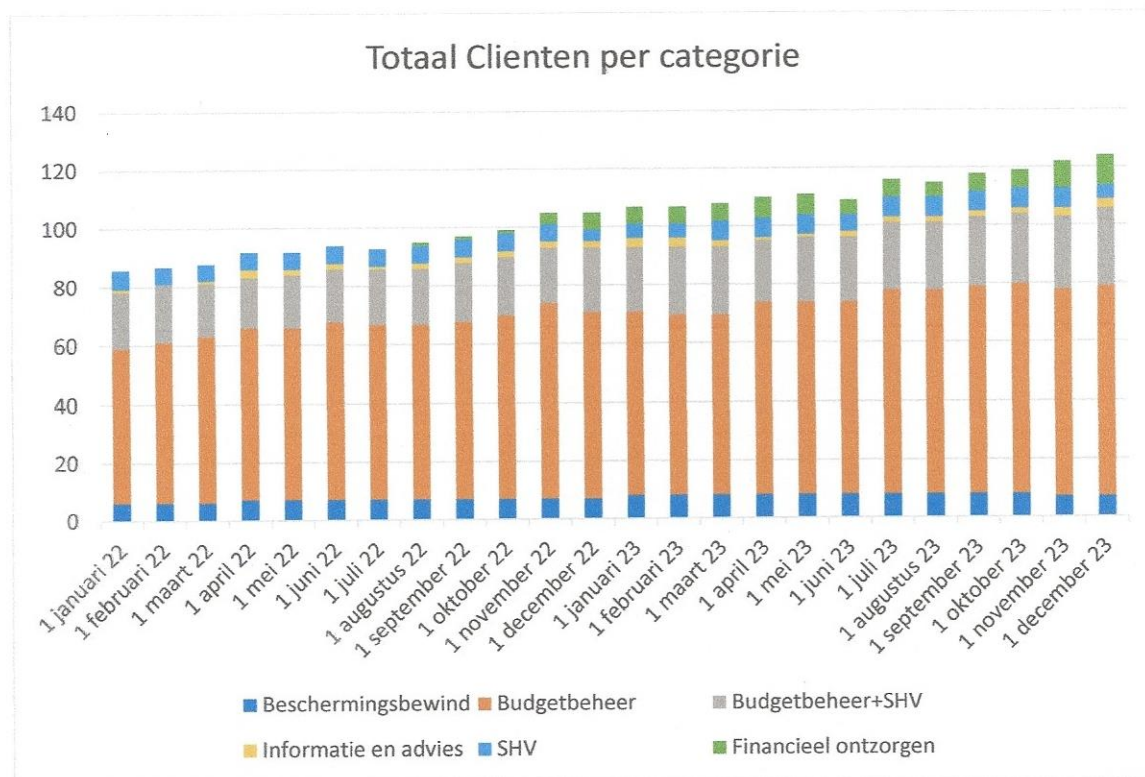
Managementgegevens Cliënten en Dossiers

H&S heeft in 2023 een hoog aantal dossiers en cliënten kunnen bedienen. Ten opzichte van 2022 (103 totaal) en 2021 (85 totaal) is een toename van 17 cliënten te melden naar 124. Om het verloop in aantallen in beeld te brengen en zicht te krijgen in resultaten, is onderstaand schema opgesteld. Hierdoor kan per jaar de voortgang worden vastgesteld. Er is onderscheid in verschillende type dossiers:

Onderscheid in types	Aantallen 2023 (2022) (2021)
Budgetbeheer	32 (25) (15)
Budgetbeheer (bij H&S)	38 (39) (38)
Budgetbeheer (+ Vroegsignaal)	02
Schuldhelpverlening (+ Budgetbeheer)	24 (19) (16)
Schuldhelpverlening (+ Budgetbeheer bij H&S)	03 (03) (03)
Schuldhelpverlening	03 (04) (07)
Schuldhelpverlening (+ Vroegsignaal)	02
Bewindvoering	07 (07) (06)
Financieel Ontzorgen (Inburgering)	10 (06) (00)
Informatie en Advies	03
Totaal aan dossiers/ cliënten	124 (103) (85)

(8.2) Jaarverslag 2023

Type dossiers vertalen zich nog met onderscheid in status/ fasering. In de workflow volgen we de status van het dossier, hier zitten de stappen aanmelding en intake in. Type herfinanciering en saneringskrediet doen wij niet. Betalingsregeling, schuldbemiddeling en WSNP vallen onder de noemer 'Schuldhelpverlening'.



Informatie en Advies

In bovenstaand schema is de kolom "Informatie en Advies" nieuw meegenomen. Dit item mag worden gezien als een stukje serviceverlening van H&S aan haar doelgroep. Gedurende het gehele jaar hebben wij cliënten geholpen met financieel advies in 2023. Dat aantal varieert maandelijks en voor enkele cliënten is een dossier aangemaakt en later weer afgesloten. Verder hebben wij aan meerdere mensen eenmalig een advies gegeven of doorverwezen, hiervoor werd geen dossier aangemaakt.

Praktijkcasus 'woningontzuiming'

Al meer dan een jaar komen er bij Hulp en Steun vroegsignalen binnen op naam van familie X. De opgelopen achterstand dan tot nu toe ook weer (gedeeltelijk) ingelopen. Zo ging het nooit om hoge bedragen. Echter de huurachterstand was wel vaker aan de orde of een achterstand bij de zorgverzekeraar of energieleverancier.

In deze periode is er vanuit Hulp en Steun wel contact met familie X. maar hulp houden ze af. Ze vinden de taal moeilijk en daarnaast is er een docent van één van de kinderen betrokken die familie X. helpt bij het oplossen van achterstanden.

Sinds mei komen er toch wat serieuzere signalen binnen en ook meerdere naast elkaar. De achterstand van de huur loopt op naar twee maanden en de energieleverancier meldt ook één maand achterstand. Ook nu is er vanuit Hulp en Steun moeilijk contact met familie X. te krijgen. Na een alarmerend signaal vanuit de huisarts-praktijkondersteuner wordt het duidelijk wie we als aanspreekpunt kunnen gebruiken voor het gezin en wordt de situatie duidelijk.

(8.2) Jaarverslag 2023

Sinds maart zijn vader en moeder uit elkaar gegaan. Vader heeft het huis verlaten en staat inmiddels ingeschreven in een andere woonplaats. Moeder blijft achter met haar kinderen van 17 en 13. De PW-uitkering van de Gemeente moet worden aangepast naar de status van alleenstaande -> hier gaat een paar weken tijd overheen. Daarnaast blijft vader de toeslagen ontvangen op zijn rekening. Vader heeft ook schulden en moet voor zichzelf een nieuw bestaan opbouwen.

De jongen van 17 moet ineens het huishouden runnen en daarnaast bemiddelen tussen ouders.

De scheiding wordt in juni aangevraagd bij de rechtbank. Dan is er inmiddels al sprake van een achterstand van 3 maanden huur, 2 maanden energie en 1 maand + eigen risico bij de zorgverzekeraar. Moeder is suikerpatiënt en ontvangt elke dag thuiszorg, dus medische zorg is een belangrijke factor.

Dit is ook de periode dat Hulp en Steun contact krijgt met het gezin. Samen met de zoon wordt gekeken naar waar het misgaat. Er is inkomen, maar niet genoeg. Het geld dat binnenkomt vanuit de uitkering wordt gebruikt voor levensonderhoud als boodschappen, maar hier worden maar sporadisch vaste lasten van betaald.

De sleutel in de casus zijn de toeslagen. Als deze goed binnenkomen bij moeder i.p.v. bij vader, dan moet het mogelijk zijn om zowel de vaste lasten als het levensonderhoud te betalen. Ook wordt er kinderbijslag aangevraagd op naam van moeder.

Het hele proces van wijzigen van de situatie voor de toeslagen + wijziging rond Kinderbijslag duurt in verschillende stappen 4 tot 6 weken. In de tussentijd blijven de schulden hoger worden, maar is er al wel contact met schuldeisers, bijvoorbeeld Deurwaarder.com, dat er aan de situatie gewerkt wordt. Ook moet Hulp en Steun in deze periode 2x de Voedselbank aanschrijven voor het gezin omdat er thuis geen geld en geen eten meer is.

Eind augustus komen de eerste van moeder. Eind september volgt de terugwerkende kracht komt, is het om een groot deel van de lopende het gezin inmiddels getekend voor

De gezondheidssituatie van moeder verbeterd ook weer doordat er minder stressklachten zijn.

toeslagen binnen op rekening rest. Omdat dit met bedrag wel ineens voldoende schulden te voldoen. Ook heeft budgetbeheer.

De zoon kan zich hierdoor weer meer gaan richten op zijn studie. De verantwoordelijkheid om voor het gezin te zorgen wordt door budgetbeheer bij de zoon van het gezin weggenomen.

Hulp en Steun was in deze casus op tijd zodat er nog geen ontruiming/onteigening van de woning was aangevraagd door de deurwaarder. Met op alle vaste lasten 2-3 maanden achterstand was dit wel de fase waar het naartoe ging.

(8.2) Jaarverslag 2023

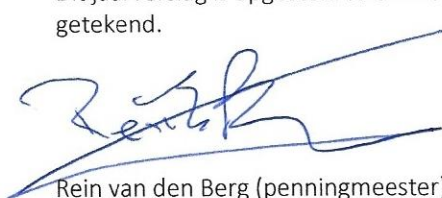
Doelstelling 2024

Het bestuur van H&S beraadt zich over het meerjarenbeleid voor de komende jaren. Hiermee dwingt het bestuur zichzelf om na te denken over de toekomst en de veranderde ontwikkelingen binnen het vakgebied. Naast de standaard doelstellingen op langere termijn, worden voor 2024 op korte termijn het volgende vastgesteld:

-  Voortzetting/borging basis dienstverlening;
-  Opleiding en training;
-  Nazorg en lerend vermogen;
-  Actualisering projecten Bewindvoering en Vroegsignalering;
-  Preventie en Informatievoorziening;
-  Opzetten en uitvoering interne audit;
-  Aanpassing statuten;
-  Voorbereiding Audit 2024
-  Contacten Bedrijven, Diaconieën en Partners Sociaal Domein;

Sluiting

Dit jaarverslag is opgesteld te Urk 18 april 2024 en door het bestuur van de stichting Hulp en Steun ter goedkeuring getekend.

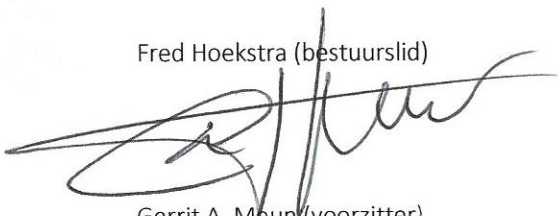


Rein van den Berg (penningmeester)
(i.v.m. verblijf in buitenland niet getekend)

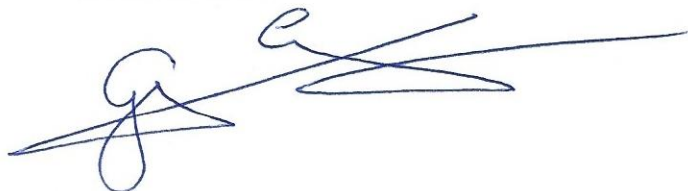


Jacob J. Hakvoort (secretaris)

Fred Hoekstra (bestuurslid)



Gerrit A. Meun (voorzitter)



Lub Kramer (bestuurslid)

