



Stichting HulpenSteun

Schuldhulp | Budgetbeheer | Bewindvoering | Vroegsignalering | Preventie



Jaarverslag 2024 (8.2)
d.d. 16 april 2025



(8.2) Jaarverslag 2024

Inhoudsopgave

Algemeen	3
Bestuurlijke Formaliteiten	3
Organisatie H&S	4
Bestuur	4
Raad van Advies	5
Personeel	5
Relaties	5
Gemeente Urk	5
Overige relaties	6
Brancheorganisatie	6
Waarborgfonds Saneringskredieten	6
Financiële huishouding	7
Kwaliteit Management	7
Beleidsplan	7
Kwaliteitswaarborgen	8
Klachtenregistratie	8
Klanttevredenheid	8
Nazorg	8
Interne audit	8
Projecten	9
Project Bewindvoering	9
Project Vroegsignalering en Preventie	9
Project Financieel Ontzorgen	11
Activiteitenverslag 2024	11
Voortzetting/ borging basis dienstverlening	11
Opleiding en training	11
Bewindvoering	11
Vroegsignalering	11
Preventie & informatievoorziening	12
Contact bedrijven verder versterken	12
Periodiek contact met de diaconieën	13
Samenwerking met andere partijen in sociaal domein	13

fb



(8.2) Jaarverslag 2024

Week van het geld: voorlichting middelbaar onderwijs	13
Managementgegevens Cliënten en Dossiers	13
Informatie en Advies	14
Praktijkcasus	14
Doelstelling 2025	14
Sluiting.....	15

(8.2) Jaarverslag 2024

Algemeen

Dit is het jaarverslag over 2024 van Stichting Hulp en Steun, Buro voor Schuldhelp | Budgetbeheer | Bewindvoering | Vroegsignalering | Preventie (afgekort H&S).

H&S is kleinschalig in 1998 'uit nood' ontstaan vanwege de stille armoede binnen onze woonplaats Urk. H&S is daarna op een professionele wijze gegroeid en actief op gebied van schuldhelp in de ruimste zin van het woord, één en ander in opdracht van de lokale overheid, de Gemeente Urk.

De laatste jaren breiden de beroepsmatige financiële activiteiten zich sterk uit, waardoor de impact van H&S steeds meer waarde en verantwoording krijgt. De intensiteit van (bewind)-dossiers vragen meer aandacht.



Bestuurlijke Formaliteiten

Statuten: De statuten zijn in 2024 aangepast en geactualiseerd. Twee zwaarwegende aspecten lagen hieraan ten grondslag.

De 1^e wijziging betreft de toevoeging van de Raad van Advies als orgaan van de stichting. Dit orgaan is sinds 2010 ingesteld als onafhankelijk toezichthouder.

De 2^e wijziging betreft aanpassing in de situatie van 'belet van een of meer bestuurders', in dat geval zijn de overige bestuurders of is de enige overgebleven bestuurder tijdelijk met het bestuur belast. Bij 'ontstentenis van alle bestuurders' zal een door de Raad van Advies daartoe voor onbepaalde tijd aan te wijzen persoon tijdelijk met het bestuur belast zijn.

Rooster van Aftreden: In het verslagjaar zijn er vanuit het bestuur en Raad van Advies geen mutaties te melden. Wel werd A. Bakker-Kramer op tijdelijke basis aangesteld.

Rooster van aftreden Bestuur - RVA & overzicht Personeel Hulp & Steun				
Aanstelling	Aftreden	Naam	Functie	Jaren
1-6-2010	01-10-2027	Berg, Rein van den	Penningmeester	15
1-2-2019	01-10-2027	Hakvoort, Jacob J.	Secretaris	6
1-10-2021	16-10-2025	Kramer, Lub K.M.	Bestuurslid	4
1-11-2018	15-10-2026	Meun, Gerrit A.	Voorzitter	7
18-10-2022	15-10-2026	Hoekstra, Fred	Bestuurslid	3
1-7-2016	22-05-2025	Hartman, Bert	Lid Raad van Advies	9
1-1-2018	n.v.t.	Post-Bakker, Susan (2)	Personeel/ Budgetconsulent	8
1-9-2018	n.v.t.	Oost-Hakvoort, Lydia	Personeel/ Budgetconsulent	7
1-1-2022	13-11-2025	Hoefnagel, Albert	Lid Raad van Advies	3
1-3-2022	n.v.t.	Berkhout, Johan	Personeel/ Projectleider	3
1-1-2023	12-11-2026	Post, Cees	Lid Raad van Advies	2
1-1-2023	n.v.t.	Oost-Korf, Lieneke	Personeel/ Budgetbeheer	2
1-10-2024	01-04-2025	Bakker-Kramer, Antje	Personeel/ Administratie	0,5
16-11-2023	18-11-2027	Kramer-Brouwer, Nelleke	Lid Raad van Advies	1



(8.2) Jaarverslag 2024

Bewindvoering:	De rechtbank heeft het handhavingsverzoek Bewindvoering goedgekeurd en afgerond. Als achtervang/ back-up is er een voortdurend waarnemingscontract met Nijhuis Bewindvoering te Emmeloord van kracht.
Schuldhelpverlening:	Lieneke Korf is in februari 2024 geslaagd voor SHV-deel 1,2 en 3.
Vergaderingen:	De reguliere vergaderingen per maand zijn nagenoeg volgens planning verlopen. De mei-vergadering is komen te vervallen. Op 6 juni en 14 november was dit samen met de Raad van Advies.
Audit 2024:	In 2024 werd in opdracht van NVVK een audit uitgevoerd door CIO en met goed gevolg afgerond. Deze audit is geldig tot 1 november 2027.
Extra module Onview	De oude archief functie van Onview (Onview Postkamer) is komen te vervallen en daarom is H&S overgestapt naar de extra module 'OpenDis4OnView' ter aanvulling op Onview. Dit is een aparte module voor het archiveren van de post en is ontwikkeld door OpenDis.
Best. rapportage:	Een doelgroep van ongeveer 30 jongvolwassenen heeft medio maart 2024 de weg naar H&S gevonden en opvallend detail is dat er arbeidsintensieve dossiers bijkomen met relatie naar drugs, gokken en dergelijke. Dit betekent zeker een uitdaging voor het personeel. Die uitdaging wordt ook nog versterkt wordt door de schuldeisers, die de verkorte aflostermijn van 18 maanden niet accepteren. Alternatief in dat geval zou een dwangakkoord zijn via de rechtbank, maar zover is het nog niet. H&S heeft een bestuurlijke rapportage opgesteld richting Gemeente Urk, waarin deze trend wordt beschreven met een toekomstverwachting en dat H&S niet alleen in staat is om dit het hoofd te bieden. Meerdere partijen zullen hierin gemoeid worden.
Giften:	In het jaar 2024 heeft H&S een aantal giften mogen ontvangen, o.a. een verkoopactie van tweedehands kleding van Tony Regnerius. Dit onderwerp is in het kader van openheid van zaken in de vertelsessie met Gemeente Urk besproken. De kledingbeurs heeft een bedrag van € 1250.- opgebracht en is besteed aan een mobiel digitaal presentatiescherm op kantoor. Ook zijn er vanuit het bedrijfsleven anonieme giften ontvangen om cliënten gedurende de donkere kerstdagen van boodschappen te voorzien.
Cliënten overzicht:	In 2024 zijn 38 nieuwe dossiers geopend en bij elkaar zijn 43 dossiers afgesloten. Dat betekent een afname van 5 naar 119 cliënten.



Organisatie H&S

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 vier medewerk(st)ers in vaste (deel)dienst. In enkele gevallen is een 5^e medewerk(st)er tijdelijke basis werkzaam.

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.

(8.2) Jaarverslag 2024

Raad van Advies

De Raad van Advies (afgekort RVA) van H&S bestond in het verslagjaar uit de volgende personen: Bert Hartman, Albert Hoefnagel, Nelleke Kramer-Brouwer en Cees Post. In 2024 heeft er in juni 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.

In 2024 hebben alle leden van de RVA in goed overleg een geheimhouders verklaring ondertekent. Ook is besloten dat de twee jaarlijkse vergadering (mei en november) met RVA, niet meer afzonderlijk, maar volledig geïntegreerd met de algemene bestuurlijke vergaderingen. Reden hiertoe was openheid van zaken, het scheelt extra tijd en worden bepaalde zaken niet twee keer besproken. De leden van RVA krijgen hierdoor meer inzicht in wat er allemaal anoniem speelt bij H&S en ervaren dat als een verrijking.

Personeel

H&S beschikt over vier personeelsleden in vaste dienst. Lydia Oost-Hakvoort en Susan Post-Bakker zijn beiden 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. Op 1-1-2024 is Lieneke Korf in vaste dienst aangesteld als medewerkster budgetbeheer.

In de maand oktober 2024 is Anja Bakker-Kramer op tijdelijke basis aangesteld als medewerkster administratie. Dit ter vervanging van Lieneke Korf, die met zwangerschapsverlof is tot april 2025.



Schematisch overzicht Budgetbeheer 2024

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 2024 tot eind 2025.

Werkbezoek college B&W

Woensdag 20-3-2024 heeft het college van Gemeente Urk een werkbezoek gebracht bij Stichting Hulp en Steun. Voor wethouder Freek Brouwer en Anjo Schultinge was Hulp en Steun en haar taakstelling bekend terrein, maar voor de waarnemend burgemeester Jan Westmaas met in zijn kielzog wethouder Nathanaël Middelkoop en gemeentesecretaris Carla Zwart was deze ontmoeting vernieuwend.

(8.2) Jaarverslag 2024

Overige relaties

In het algemeen heeft H&S op operationeel niveau een goede samenwerking ervaren met onze basis 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 2024 met de netwerkpartners geen georganiseerd overleg geweest. De regie hiervan is in handen van Gemeente Urk. H&S heeft tijdens de twee vertelsessies het belang hiervan aangegeven, maar dat heeft niet geleid tot een gezamenlijk overleg.



Schematisch overzicht Preventie 2024

Brancheorganisatie

De NVVK, een vereniging voor Schuldhulpverlening en sociaal bankieren, is de branchevereniging voor Schuldhulpverlening, beschermingsbewind en sociaal bankieren. De NVVK voert zelf geen Schuldhulpverlening uit, dat doen haar leden.

Gemeente Urk is vanuit de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) verantwoordelijk voor de Schuldhulpverlening 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 2024 voor de Schuldhulpverlening geen beroep gedaan op de diensten en expertise van GKB Assen. Ook werd er geen gebruik gemaakt van de dienstverlening van Nijhuis Bewindvoering.

(8.2) Jaarverslag 2024

Financiële huishouding

Het jaar 2024 is geëindigd met een positief exploitatieresultaat van EUR 19.974. Vergoeding voor verleende diensten is gestegen met circa EUR 70.000 in 2024 EUR 288.846, - (2023: EUR 218.853).

In 2024 heeft de gemeente haar belofte gestand gedaan om de verdere professionalisering door toename van de complexiteit de dienstverlening van de stichting structureel te ondersteunen. In overleg met de gemeente heeft de toename in personeelsbestand en verhuizing in 2023 op eigen rekening van de stichting plaatsgevonden. De vergoeding voor deze werkzaamheden heeft de gemeente in 2024 structureel in haar subsidie verwerkt door deze in 2024 te verhogen met EUR 40.000. Daarnaast heeft in 2024 een eenmalige vergoeding plaatsgevonden voor de algemene cao-stijging sinds 2023 van circa EUR 20.000.

In 2025 is met medeweten van de gemeente de capaciteit in de dienstverlening van 'beschermingsbewind' verder uitgebreid. De stichting neemt ook deze keer de uitbreiding van de capaciteit vooreerst voor eigen risico en verwacht voor 2025 een exploitatietekort van EUR 25.000. Voor 2026 wordt een stijging van de vergoeding van de gemeente met EUR 25.000 meegenomen in de begroting (van EUR 225.000 in 2025 naar EUR 250.000 in 2026) om deze uitbreiding structureel te kunnen ondersteunen.

Overall voldoet de stichting per eind 2024 aan de vereisten voor het weerstandsvermogen van de NVVK (vereisten) met een niveau van € 139.931, --. De liquiditeit van H&S is met een banksaldo van € 151.537, -- per eind van 2024 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 2024 opnieuw 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 H&S 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 verhogen en de gestelde doelen op een zo effectieve manier te behalen. H&S werkt aan haar kwaliteit volgens de normen van de door het NVVK gestelde kaders.

Beleidsplan

In april 2024 werd door het stichtingsbestuur het Beleidsplan voor de jaren 2024 tot en met 2026 aangepast en vastgesteld. Het beleidsplan van H&S heeft als uitgangspunt professionele en integrale Schuldhulpverlening overeenkomstig de richtlijnen van de NVVK. De uitvoering van de Schuldhulpverlening 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"*.



(8.2) Jaarverslag 2024



Schematisch overzicht Schuldhelpverlening 2024

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 uitgevoerd door CIO en geldig tot 1 november 2027.

Klachtenregistratie

De werkinstructie Klachtenregistratie, aangevuld met het register van klachten en de kwaliteit verbeterformulier worden jaarlijks geëvalueerd en aangepast. In het jaar 2024 werden geen klachten ontvangen.

Klanttevredenheid

H&S heeft in 2024 geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Nazorg

Nazorg staat hoog in het vaandel bij de dienstverlening van H&S. De nadruk wordt hierbij gelegd op de nazorg van (43) 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 2024 tweemaal een interne audit uitgevoerd. 'Budgetbeheer' en 'Financieel Beheer Clientèle' zijn onderworpen aan een interne controle, uitgevoerd conform het reglement en de tijdslijnen, daaraan gekoppeld. Aan de hand van de bevindingen uit deze rapporten zal de betreffende werkinstructie/ proces worden aangepast en herzien. Beide controles zijn in een verslag verantwoord en tot tevredenheid uitgevoerd.

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.

(8.2) Jaarverslag 2024

Projecten

Project Bewindvoering

Er zijn twee soorten van bewind, namelijk: beschermingsbewind en WSNP-bewind. H&S is actief met beschermingsbewind. Een beschermingsbewindvoerder neemt de volledige financiën over en doet dit omdat de client schulden heeft of door een andere reden zelf de financiën niet meer kan beheren.

H&S concludeert als formeel erkend en professioneel bewindvoerderskantoor een fysieke toename van cliënten voor het project Bewindvoering. In het jaar 2024 is dit gestegen van zeven naar vijftien dossiers. Mede gelet op de omvangrijke dossiers, trekt dit project een niet te verwaarlozen aanslag op personele inzet.

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 2024 herzien en actueel.



Schematisch overzicht Bewindvoering 2024

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.

Uitbreiding van het project Vroegsignalering is in aanmaak. Hieronder een rijtje met vroegsignalen die ze in de toekomst willen toevoegen aan de huidige signalen:

-  Signalen Gemeentelijke belastingen;
-  Signalen van hypotheekverstrekkers;
-  Signalen van ondernemers met belastingschulden;

In het derde volledige jaar 2024 heeft H&S 688 registraties ontvangen van betalingsachterstanden bij woninghuur, nutsvoorzieningen en zorginstellingen. Dat aantal is hoog in referentie met het 1^e jaar 2022, toen werden er 459 meldingen geregistreerd.



(8.2) Jaarverslag 2024



Schematisch overzicht Vroegsignalering 2024

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. Momenteel loopt dit contact met de GKU, CGK Eben Haezer, CGK Ichthus, CGK Maranatha, HG de Ark en HG de Bron Urk.

In 2024 is het contact met bovengenoemde diaconieën intensiever geworden door de contactmomenten. Deze momenten zijn goed aangeslagen; de lijntjes tussen diaconie en hulpverlening zijn korter geworden.

Omdat diaconie-taken na een paar jaar worden overgedragen is het nu de uitdaging om deze overdracht binnen de diaconie goed te laten verlopen. Dit helpt om binnen een diaconie voldoende kennis over het werk van financiële hulpverlening te houden.

Een aantal kerkelijke gemeenten hebben niet gereageerd op het aanbod van een presentatie + bezoek aan de diaconie. Deze zullen een nieuw aanbod ontvangen ter herinnering.

Voorlichting

Om de beschikbaarheid van H&S met regelmaat onder de aandacht van de Urker bevolking te benadrukken, wordt informatie in de vorm van een advertentie verstrekt over actuele zaken, zijn in 2024 van belang zijn geweest. Een 12-tal publicaties zijn 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:

	2024-01	Particuliere verhuurder
	2024-02	Hoeveel abonnementen heb je
	2024-04	Achteraf betalen
	2024-05	Herinneringen maken
	2024-06	Pinnen of contant
	2024-08	Financiële gezondheid
	2024-09	BKR registratie als bescherming
	2024-10	Kleine achterstand
	2024-11	Laat je niet verleiden
	2024-12	Over het CAK

gh

(8.2) Jaarverslag 2024

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 project lijkt haar hoogtepunt te zijn gepasseerd. Dit gelet op het aantal cliënten, dat van 10 naar 3 cliënten is gedaald. De Werkinstructie Inburgering werd op 1 juni 2022 van kracht en is op 14 november 2024 herzien.



Schematisch overzicht Bewindvoering 2024

Activiteitenverslag 2024

Beleidsplan sociaal domein Gemeente Urk en het beleidsplan Hulp en Steun vertaald in concrete doelen en werkzaamheden in 2024:

Voortzetting/ borging basis dienstverlening

In 2024 is het aantal cliënten afgenomen met 5% van 124 naar 119. Een marginaal verschil, maar waaruit wel de conclusie getrokken kan worden dat vanaf 2022 het aantal boven de 100 is gestegen. In voorgaande jaren was dat aantal om en nabij 85 cliënten. Eerste prioriteit is ook voor dit jaar het op peil houden van de dienstverlening zijn in een situatie van meer drukte.

Opleiding en training

Met regelmaat worden door personeel maatgerichte trainingen en cursussen gevolgd. Lieneke Korf heeft in februari 2024 de opleiding voor SHV-deel 1,2 en 3 met goed gevolg afgerond. Hierdoor de kennis van over de basisdienstverlening breder gedeeld en geborgd is binnen het team. Ook in 2025 zullen we door aanvullende opleiding en cursussen van de medewerkers op peil houden en verder uitbreiden. Met name Bewindvoering zal hier prioriteit zijn.

Bewindvoering

Het aantal cliënten, dat onder bewind is gesteld, groeit gestaag. Inmiddels in dit aantal met 8 toegenomen tot 15. De signaleren vanuit de werkvloer geven aan dat dit het maximum is. In de loop van het jaar 2025 zal door het bestuur beoordeeld worden of een verdere aanvulling in het team nodig is en zo ja, hoe we dat gaan bereiken, bijv. door middel van opleiding en ervaring opdoen. Maar ook extra personeel is zeker het overwegen waard.

Vroegsignalering

Komend jaar zullen er een aantal aandachtgebieden zijn om de effectiviteit te monitoren:

-  (Interne) evaluatie met de Gemeente;
-  Verdere monitoring aantal meldingen;
-  Hoe de meldingen opgevolgd zijn met behulp van de "Divosa monitor" en het "inlichten bureau";

gh

(8.2) Jaarverslag 2024

-  Actieve rapportage richting Gemeente;
-  Contact houden met stakeholders binnen Gemeente over specifieke maatwerkoplossingen;

Vroegsignalering per 1-1-2025:

Maand	Woningbouw	Energie Leveranciers	Zorg Verzekeraar	Vitens	Totaal gemeld
Januari-24	10	15	24	2	51
Februari 24	10	11	19	7	47
Maart24	6	13	24	6	49
April 24	6	13	23	35	77
Mei 24	7	7	25	7	46
Juni 24	6	8	21	20	55
Juli 24	6	8	25	33	72
Augustus 24	7	5	17	38	67
September 24	9	8	33	34	84
Oktober 24	8	7	30	27	72
November 24	7	5	14	32	58
December 24	8	13	25	29	75
Totaal 2024	90	113	280	270	753

Preventie & informatievoorziening

In het voorgaande beleidsplan van de Gemeente zijn de volgende doelgroepen aangemerkt als groep met bovengemiddeld risico op een problematische schuldsituatie.

Doelgroep:

-  Alleenstaanden, al dan niet met kinderen;
-  Mensen met een laag inkomen, bijvoorbeeld met een uitkering;
-  Laagopgeleiden;
-  Zelfstandige ondernemers;
-  Verslaafden;
-  Ouderen met een beginnende dementie of andere gezondheidsproblemen;
-  Functioneel analfabeten;
-  Digibeten;
-  Ouderen met een pensioen gat.
-  Arbeidsmigranten

Vanuit de gedachte 'voorkomen is beter dan genezen' willen we komend jaar gericht aan de slag met het volgende:

Contact bedrijven verder versterken

Naast de regelmatige mailing die in het afgelopen jaar is ingezet, waarbij de bedrijven aanschrijven en informeren naar loonbeslagen en of er bij het afhandelen hiervan hulp gewenst is vanuit St. Hulp en Steun en daarnaast onderzoek en wetenschappelijk artikel verstrekken rond werknemers met financiële problematiek, willen we het contact met de bedrijven komend jaar versterken. Daarom zal de stichting zich aansluiten bij 'Bedrijvenkring Urk'. Bedrijvenkring Urk organiseert geregeld bijeenkomsten met haar leden, de bedrijven van Urk. Door het lidmaatschap kan H&S aansluiten bij de bijeenkomsten, om het netwerk en de bekendheid van H&S te vergroten en bij te dragen aan de thema-avonden door bijvoorbeeld presentaties te verzorgen of informatie aan te leveren.

(8.2) Jaarverslag 2024

Periodiek contact met de diaconieën

De kerk neemt in de Urker samenleving een belangrijke plek in en veelal kan de kerk ook (financiële) hulp bieden. In geval van structurele problemen zijn dit echter pleister die geplakt worden en is gedegen financiële hulpverlening en ondersteuning nodig. 2x per jaar willen we een contactmoment met de vaste contactpersoon van de verschillende diaconieën onderhouden met als doel signalen uit de samenleving te delen en de weg naar de dienstverlening van Hulp en Steun bekend te houden.

Samenwerking met andere partijen in sociaal domein

In 2020 is door Hulp en Steun, Caritas Urk, Zorggroep Oude en Nieuwe Land en de Gemeente Urk een intentieovereenkomst getekend, met als doel de samenwerking tussen de partijen rondom Schuldhelpverlening, vroegsignalering en preventie te vergroten. Buiten de (goede) operationele contacten is door de coronacrisis weinig opvolging gegeven aan de concretisering. Aangezien de intentieovereenkomst op 31-12-2022 verliep, maar Hulp en Steun nog steeds de doelstelling onderschrijft, zal in het komende jaar het contact op bestuurlijk niveau weer worden gelegd om te inventariseren of de andere partijen de intentieovereenkomst wensen te verlengen. Indien dit het geval is zal ook een stap gemaakt worden in de concretisering.

Week van het geld: voorlichting middelbaar onderwijs

Dit jaar willen we tijdens de 'week van het geld' (11 t/m 15 maart 2024) een voorlichtingsronde bij het lokale basisonderwijs organiseren, met als doel de jeugd te informeren over het omgaan met geld en bewustzijn te creëren.

Managementgegevens Cliënten en Dossiers

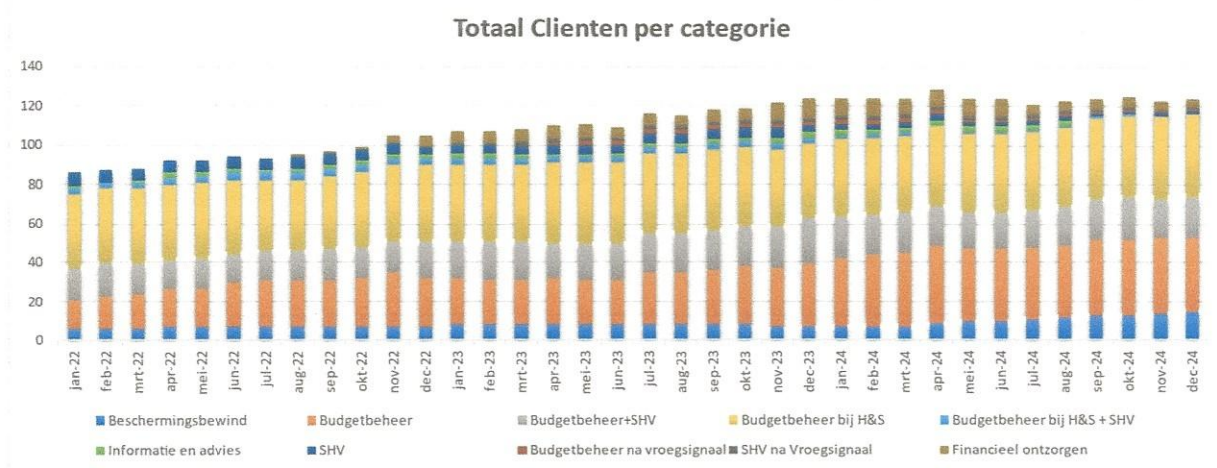
In 2024 zijn 38 nieuwe dossiers geopend. Dat betekent dat er bij elkaar 43 dossiers zijn afgesloten in 2024, een afname van 5 cliënten. Om het verloop in aantallen in beeld te brengen en zicht te krijgen in resultaten, is onderstaand schema opgesteld. Hierdoor kan per jaar de voortgang worden vastgesteld. Er is onderscheid in verschillende type dossiers:

Onderscheid in types	Aantallen 2024 (2023) (2022) (2021)
Budgetbeheer	34 (32) (25) (15)
Budgetbeheer (bij H&S)	41 (38) (39) (38)
Budgetbeheer (+ Vroegsignaal)	01 (02)
Schuldhelpverlening (+ Budgetbeheer)	21 (24) (19) (16)
Schuldhelpverlening (+ Budgetbeheer bij H&S)	00 (03) (03) (03)
Schuldhelpverlening	02 (03) (04) (07)
Schuldhelpverlening (+ Vroegsignaal)	01 (02)
Bewindvoering	15 (07) (07) (06)
Financieel Ontzorgen (Inburgering)	03 (10) (06) (00)
Informatie en Advies	01 (03)
Totaal aan dossiers/ cliënten	119 (124) (103) (85)

Bij het project Budgetbeheer is een lichte stijging te zien, terwijl bij het project Schuldhelpverlening een lichte daling is vastgesteld. Dat kan ook geconcludeerd worden bij het project Financieel Ontzorgen. Contra daarop is bij het project Bewindvoering sprake van een verdubbeling van 7 naar 15 cliënten.

(8.2) Jaarverslag 2024

Hieruit kan de conclusie getrokken worden dat de werkdruk per fte toeneemt. Beide bewindvoerders zullen zich meer richten op het project Bewindvoering, waardoor de overige fte's zich meer gaan richten op de overige werkzaamheden.



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 2024. 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

Over 2024 zal geen praktijkcasus worden opgenomen omdat er geen uitzonderlijke casus zich heeft voorgedaan zonder dat de unanimiteit van de client gewaarborgd kan worden.

Doelstelling 2025

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 en borging basis dienstverlening/ Bewindvoering;
- Efficiëntie Vroegsignalering;
- Profileren en bezoek diaconieën en bedrijven;
- Samenwerking partijen binnen sociaal domein Gemeente Urk;
- Week van het geld/Durf/Workshop;
- Monitoren klanttevredenheid/ Enquête 2025;
- Bescherming personeel i.v.m. toenemende werkdruk;
- Bewindvoering 2025



(8.2) Jaarverslag 2024

Sluiting

Dit jaarverslag is opgesteld te Urk op 16 april 2025 en door het bestuur van de H&S ter goedkeuring getekend.

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


Jacob J. Hakvoort (secretaris)


Fred Hoekstra (bestuurslid)


Lub Kramer (bestuurslid)


Gerrit A. Meun (voorzitter)

