



**Beleidsplan Stichting Geldzorg
2016-2020**

Inhoudsopgave

- 1. Stichting Geldzorg Alphen aan den Rijn e.o. opgericht op 1 augustus 2011**
- 2. Organisatie**
- 3. Proces van hulpverlening: het Veldwerk**
- 4. Onze plek in de samenleving**
- 5. Hulpmiddelen**
- 6. Overig**

1. Stichting Geldzorg Alphen aan den Rijn e.o. opgericht op 1 augustus 2011 ('de Stichting')

De oorsprong van de Stichting ligt bij het Diaconaal Platform Alphen aan den Rijn (DPA). De financiële crisis die in 2008 opkwam na het omvallen van een aantal (Amerikaanse) banken, had veel gevolgen voor de (Nederlandse) samenleving. Toenemende werkloosheid, dalende huizenprijzen, bezuinigingen, etc. betekenden een toenemende druk op de meer kwetsbaren. Veel mensen bleken ook (teveel) hun vrienden- en familienetwerk te zijn kwijtgeraakt (individualisering) en stonden er dus alléén voor.

Het doel van de Stichting is het bieden van ondersteuning – door middel van maatjes – aan personen/gezinnen met financiële problemen (schulden) met het doel om hen weer (financieel) zelfstandig in de samenleving te laten functioneren.

Maatschappelijke ontwikkelingen en verwachtingen (context): invloed op de missie en visie

Hoewel de economische/financiële crisis in ernst wat lijkt afgenomen, zijn de financiële problemen in de kwetsbare groepen zeker niet voorbij. De crisis heeft een enorme herverdelingsoperatie op gang gebracht, met name in de zorg. Ook het 'gebouw' van de sociale voorzieningen is door de overheid 'op de schop' genomen. Ook de regelgeving op het gebied van belastingen (o.a. toeslagen) leidt tot schuldproblematiek. De (kortingen op de) pensioenen en het uitstellen van AOW-uitkeringen (verhoging pensioengrens) maken het allemaal niet gemakkelijker. De zogenaamde 'participatiesamenleving' veronderstelt wel dat je kán participeren. Maar als dat iemand niet echt lukt..... Wat dan?

In 2015/2016 zijn de gevoelens van onrust en onveiligheid (verder) toegenomen door de enorme vluchtelingenstroom met ook weer nieuwe (te verwachten) hulpvragen.

Al deze (en andere ontwikkelingen) zorgen ervoor dat het aantal individuen en gezinnen, dat met financiële problemen te kampen heeft, niet zal afnemen maar zal stijgen.

Wat 'kleurt' de toekomst van de Stichting? Respect, samenwerken, preventie, cultuur en taal, complexiteit.

Onder andere de bovengenoemde maatschappelijke ontwikkelingen noodzaken de Stichting het beleid te richten op 'respect', 'samenwerken', 'preventie', de toenemende hulpvraag uit andere culturen (met daarbij de taalproblemen) en een verantwoord acceptatiebeleid.

Respect

Wanneer een organisatie haar oorspronkelijke visie uit het oog verliest, dan verliest zij het enthousiasme en de ijver die in het begin zo kenmerkend waren. Zij loopt het gevaar om haar bestaan te rechtvaardigen in plaats van zich te blijven richten op haar oorspronkelijke doelen.

Ons doel is om zonder vooroordelen mensen te helpen in hun weg naar financiële zelfstandigheid. In de stichting is alles gericht op mensen. Dit komt ook tot uiting in alle communicatielijnen binnen de stichting. In bestuursvergaderingen en in overleg met de coördinatoren. In de contacten met de maatjes vanaf het moment dat zij zich aanmelden als vrijwilliger, maar ook tijdens hun vaak jarenlange werkzaamheden voor de stichting. Dus vanaf het moment dat het maatje zich aanmeldt, tijdens het kennismakingsgesprek met het bestuur, het volgen van de cursus, tijdens de intervisieavonden, bij her-certificering, tijdens ontmoetingsavonden, in de contacten met de coördinator, steeds zullen respect en samenwerken kenmerkend zijn.

Wanneer op deze wijze de onderlinge communicatie blijft gewaarborgd, zal dit onvermijdelijk er toe bijdragen dat we als stichting de visie niet uit het oog verliezen en onze hulpvragers met respect blijven benaderen. Het ziet er naar uit dat in de toekomst 'tijd' steeds meer een economisch schaars middel zal worden, maar in het vrijwilligerswerk ligt dit anders. Zo kunnen onze vrijwilligers de stichting kleur geven door het geven van tijd, respect en aandacht.

Samenwerken

De (landelijke) overheid decentraliseert en stuurt op meer marktwerking. Eén van de gevolgen is dat het 'druk' is geworden op de 'hulpverleningsmarkt'. Dat betekent dat de noodzaak van afstemmen en samenwerken toeneemt. De stichting vindt dat de gemeente Alphen aan den Rijn daarin een belangrijke (regie)rol hoort te spelen. Dat ontnemt de diverse hulpverleningsorganisaties niet de verantwoordelijkheid om de samenwerking (ook) zoveel mogelijk op te

zoeken: dubbel werk is zonde van de tijd en het laten vallen van 'gaten' in de hulpverlening is niet aanvaardbaar. Samenwerken dient gericht te zijn op het verbeteren van het hulpaanbod: met het oog op het efficiënt en effectief ondersteunen van mensen.

Preventie

"Voorkomen is beter dan genezen", zo stelt een bekend spreekwoord. De stichting meent dat dit spreekwoord zeker ook van toepassing is in de maatschappelijke context waarin de stichting actief is. In zijn algemeenheid geldt: hoe eerder wij mensen kunnen begeleiden, hoe groter/sneller de kans op succes. Tevens leeft de overtuiging dat binnen de gemeente Alphen aan den Rijn veel breder op preventie moet worden ingezet. Alle organisaties die zich inzetten op het terrein van hulpverlening dienen een vorm van samenwerking te ontwikkelen, gericht op (meer) preventief handelen. Samenwerken en preventie liggen daarmee in elkaars 'verlengde'. Tegelijk beseffen we dat het lastig is om hulpvragers eerder over de 'hulpvraag-drempel' te krijgen.

Hulpvragen door mensen uit andere culturen (en dus met andere talen)

De Nederlandse samenleving neemt in toenemende mate ook 'anderstaligen' op. Deze mensen komen ook uit heel andere culturen. De maatjes stuiten daardoor steeds méér op de problematiek van de taal en cultuur in de hulpverlening. Dat maakt het werk lastiger. Het beleid van de stichting zal er op gericht moeten zijn om voor onze vrijwilligers méér ondersteuning op taalgebied te realiseren. De lokale overheid heeft op dit gebied ook zeker een taak te vervullen/een achterstand in te halen.

Complexiteit

De stichting is gericht op hulpverlening met gekwalificeerde vrijwilligers. Inmiddels heeft de stichting langdurige ervaring in het verlenen van hulp maar ook in het herkennen en erkennen van de grenzen van de (vrijwillige) hulpverlening. Mede ter bescherming van de vrijwilligers van de stichting zal in sommige (complexe) gevallen de hulpvraag niet kunnen worden gehonoreerd. De verantwoordelijkheid voor de hulpverlening zal dan worden teruggegeven aan de doorverwijzer (bijvoorbeeld: gemeente/Tom in de Buurt/GGZ). Uiteraard zal de stichting in voorkomende gevallen graag met andere hulpverleners overleggen om te komen tot een zo goed mogelijke ondersteuning van de hulpvrager.

2. Organisatie

Inleiding

Hiervóór is het doel van de Stichting omschreven: door middel van maatjes ondersteuning bieden aan personen/gezinnen met financiële problemen. Het zijn dus de maatjes die met en in hun contacten met de hulpvragers feitelijk werken om de beoogde ondersteuning te realiseren: zij zijn de belangrijkste personen bij de Stichting. Bestuur en coördinatoren hebben een ondersteunende en stimulerende taak. Bestuur en coördinatoren creëren de ruimte opdat de maatjes hun belangrijke werk kunnen doen.

Bestuur

De taken van het bestuur bevatten in hoofdlijnen:

- Het faciliteren en begeleiden van de maatjes en coördinatoren.
De belangrijkste taak van het bestuur is om de maatjes zoveel als maar mogelijk is te faciliteren in hun ondersteunende werk voor de hulpvragers. Het bestuur is er voor de maatjes en de coördinatoren en zorgt dat het steeds voldoende geïnformeerd is over de (ontwikkelingen van de) hulpvraag.
- Contacten met de gemeente.
Stichting Geldzorg hecht zeer aan korte lijntjes met de gemeente Alphen aan den Rijn. Die samenwerking kan niet worden gemist. Anderzijds heeft St. Geldzorg zijn eigen verantwoordelijkheid en wenst die ook te nemen. St. Geldzorg vindt dat de gemeente een zeer belangrijke (regie)taak heeft op het (brede) terrein van de zorg.
- Het faciliteren van de hulpverlening met tolken en maatjes uit diverse allochtone groepen.
- Contacten met andere organisaties.
Om ons werk goed te kunnen doen, is het nodig samen te werken met andere zorgverleners. Iedere hulpvrager heeft zijn eigen geschiedenis en hulpbehoefte. Brede kennis van de sociale kaart is nodig voor een optimale hulpverlening. En dat geldt uiteraard niet alleen voor St. Geldzorg. De gemeente heeft (ook) hierin een grote (regie)verantwoordelijkheid.
- Binnen de Stichting is een werkgroep Preventie actief met als doel om hulpvragers éérder te bereiken.

- Het bewaken van kwaliteit/risico's.
Stichting Geldzorg heeft bepaald dat maatjes pas ná het verwerven van hun certificaat in beginsel gereed zijn om feitelijk als maatje ingezet te worden. Het maatje zal ook zorgen voor een verklaring omtrent gedrag (V.O.G.). De maatjes en de Stichting zijn samen verantwoordelijk om de kennis en de kunde van de maatjes op peil te houden.
Om kwaliteit en risico's voldoende te kunnen beheersen (werkbaarheid) hanteert de St. Geldzorg een maximum aan maatjes van 75 met (maximaal) 5 coördinatoren. Dat kan mogelijk in de toekomst leiden tot een wachtlijst.
- Korte lijnen met het werkveld (doel: samenwerken etc.).
Stichting Geldzorg bevordert dat alle betrokkenen bij Geldzorg op de hoogte zijn van (allerlei) netwerkbijeenkomsten.

Coördinatoren

De taken van de Coördinatoren bevatten in hoofdlijnen:

- Het begeleiden van de maatjes.
De maatjes zijn de belangrijkste 'uitvoerders' van het werk waar de Stichting voor staat: hulp bieden aan mensen in financiële problemen. Het is van belang dat de maatjes voor hun activiteiten kunnen terugvallen op coördinatoren en bestuur.
- Eén coördinator begeleidt een groep van 10 tot 15 maatjes waarmee drie keer per jaar een avond wordt belegd voor intervisie aan de hand van geanonimiseerde casuïstiek.
- Het, met het bestuur, bewaken van de kwaliteit.
De situatie van de hulpvragers is zeer divers. Dat vraagt veel van de maatjes en van de coördinatoren. Bijvoorbeeld op het gebied van opleiden (certificaat) en het zo goed mogelijk 'matchen' van maatje en hulpvrager. Heel belangrijk is het 'leren van elkaar'. Hierna (zie bij maatjes) is omschreven hoe de stichting de kwaliteit zo goed mogelijk waarborgt.
- Het volgen van de regelgeving op het gebied van de schuldhulpverlening en het onderhouden van contacten met de gemeentelijke en andere instanties op werk niveau.
- Het voeren van de operationele administratie die behoort bij het begeleiden van de hulpvragers (goede dossieropbouw).

- De coördinatoren hebben afwisselend 'piketdienst'. Zij ontvangen dan de aanmeldingen per e-mail of telefoon. Zij zoeken contact met de hulpvrager, noteren de benodigde gegevens in een werkdocument en matchen de hulpvrager met een eerste en tweede maatje.
- De coördinatoren hebben regelmatig overleg met medewerkers van de unit Schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn. In deze besprekingen worden onder andere casussen die via Schuldhulpverlening bij de stichting zijn aangemeld en die te complex zijn om door de stichting te worden begeleid, aan de gemeente (of aan een andere organisatie die de hulpvraag heeft aangereikt) teruggegeven. Dit gebeurt na overleg met het bestuur.
- Het meedenken bij het vormgeven en het uitvoeren van het stichtingsbeleid tijdens bijv. de maandelijkse coördinatoren vergaderingen.

De coördinatoren zijn zich bewust van de problematiek die de Stichting met name in de toekomst zal (gaan) kleuren (zie hierboven). Samen met het bestuur zullen de coördinatoren zoeken naar vormen van (intensieve) samenwerking met andere hulpverleners (bijv. de wijkcoaches van TidB), mede gericht op preventie (signaalfunctie). Bestuur en coördinatoren zijn zich bewust van de problematiek voor de maatjes van mogelijke taal- en cultuurbarrières. Door toenemende complexiteit neemt het belang van een goede matching tussen maatjes en hulpvragers toe.

Maatjes

De maatjes worden als volgt voorbereid en ondersteund in hun begeleiding van de hulpvragers:

- Na aanmelding als vrijwilliger vindt er met twee bestuursleden een kennismakingsgesprek plaats. Besproken worden o.a. de motivatie van het maatje, grenzen stellen en de gang van zaken bij GeldZorg.
- Elk maatje vraagt een V.O.G. (verklaring omtrent gedrag) aan.
- Zij volgen een cursus van vijf bijeenkomsten op basis waarvan een certificaat wordt uitgereikt.
- Zij nemen per jaar deel aan drie intervisiebijeenkomsten, twee ontmoetingsavonden en daarnaast aan voorlichtingsavonden vanuit de gemeente Alphen aan den Rijn. Zo wordt kennis op peil gehouden. Het is van belang dat de maatjes deze bijeenkomsten bijwonen.
- Elk maatje heeft jaarlijks een persoonlijk gesprek met de coördinator.

- Van de casussen wordt elk kwartaal een rapportage over het verloop aan de coördinator gestuurd. Ook houden de maatjes een werkdocument bij. Als er onverhoopt geen voortgang is in de hulpvraag overlegt het maatje met de coördinator of de hulpverlening wordt voortgezet.
- In principe werken de maatjes in koppels van twee. Zo is er continuïteit bij bv. ziekte en kunnen de maatjes met elkaar overleggen.

- Afhankelijk van de hulpvraag gaan de maatjes – in samenspraak met de coördinatoren - in overleg met andere organisaties en hulpverlenende instanties.

Kwaliteitsbevordering

Door het bovenstaande (intervisie, ontmoetingsavonden en voorlichting door de gemeente) en het voortdurende contact tijdens het veldwerk met elkaar en de coördinatoren is er een goed inzicht in de kwaliteit van het werk van de maatjes. De twee bestuursleden met veldwerk in portefeuille bezoeken de intervisieavonden en het maandelijks overleg met de coördinatoren, zodat ook het gehele bestuur op de hoogte is van de ontwikkelingen in het veld. De maatjes hebben ook een belangrijke signaalfunctie in het kader van preventiebeleid.

Cursus

De cursus voor de aanstaande maatjes is als volgt opgebouwd:

Avond 1: Bestuursleden en coördinatoren leggen uit hoe de stichting werkt. Aandacht wordt besteed aan: Organisatie van de stichting, aanmelding van hulpvragers en matches van casuïstiek, werken in koppels van twee, wat mag een maatje wel en niet doen, verslaglegging.

Avond 2 t/m 4: Medewerkers van de afdeling schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn leggen uit hoe de gang van zaken is bij de gemeente. Aan de orde komen o.a.: Aanmelding, samenwerking tussen de stichting en de gemeente, front-Office, back-Office, stroomdiagram van aanmelding tot beëindiging van het begeleidingsproces, minnelijke schikking, WSNP (Wet schuldsanering natuurlijke personen).

Avond 5: Medewerkers van Kwadraad (Maatschappelijk werk) vertellen over communicatietechnieken, het motiveren van de hulpvrager en welke rol het maatje heeft.

De maatjes die de cursus hebben doorlopen ontvangen een certificaat.

3. Proces van hulpverlening: het Veldwerk

De maatjes worden begeleid door coördinatoren. Eén coördinator begeleidt een groep van 10 tot 15 maatjes waarmee drie keer per jaar een avond wordt belegd voor intervisie aan de hand van geanonimiseerde casuïstiek. De coördinatoren hebben afwisselend 'piketdienst'. Zij ontvangen dan de aanmeldingen per e-mail of telefoon. De aanmeldingen worden gedaan door de hulpvragers zelf, maar ook verschillende instanties uit het netwerk (zoals Schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn, Tom in de Buurt of kerken) melden regelmatig hulpvragers aan. De coördinatoren zoeken contact met de hulpvrager, noteren de benodigde gegevens in een werkdocument en matchen de hulpvrager met een eerste en tweede maatje. Het eerste maatje is verantwoordelijk voor de verslaglegging; hij houdt de acties bij op het werkdocument en één keer per kwartaal wordt een rapportage aan de coördinator gestuurd. Het tweede maatje bezoekt vaak samen met het eerste maatje de hulpvrager thuis en kan bij bijvoorbeeld ziekte en vakantie van het eerste maatje de taak overnemen.

De coördinatoren hebben regelmatig overleg met medewerkers van de unit Schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn. In deze besprekingen worden onder andere casussen die via Schuldhulpverlening bij Geldzorg zijn aangemeld en die te complex zijn om door Geldzorg te worden begeleid, aan de gemeente teruggegeven. Uit dit overleg is voortgekomen dat de unit Schuldhulpverlening de vrijwilligers van Geldzorg (maatjes, coördinatoren en bestuursleden) regelmatig uitnodigt voor informatiebijeenkomsten in het gemeentehuis waarin zij op de hoogte gebracht worden van de nieuwste ontwikkelingen, onder meer op het terrein van de wetgeving met betrekking tot schuldhulpverlening.

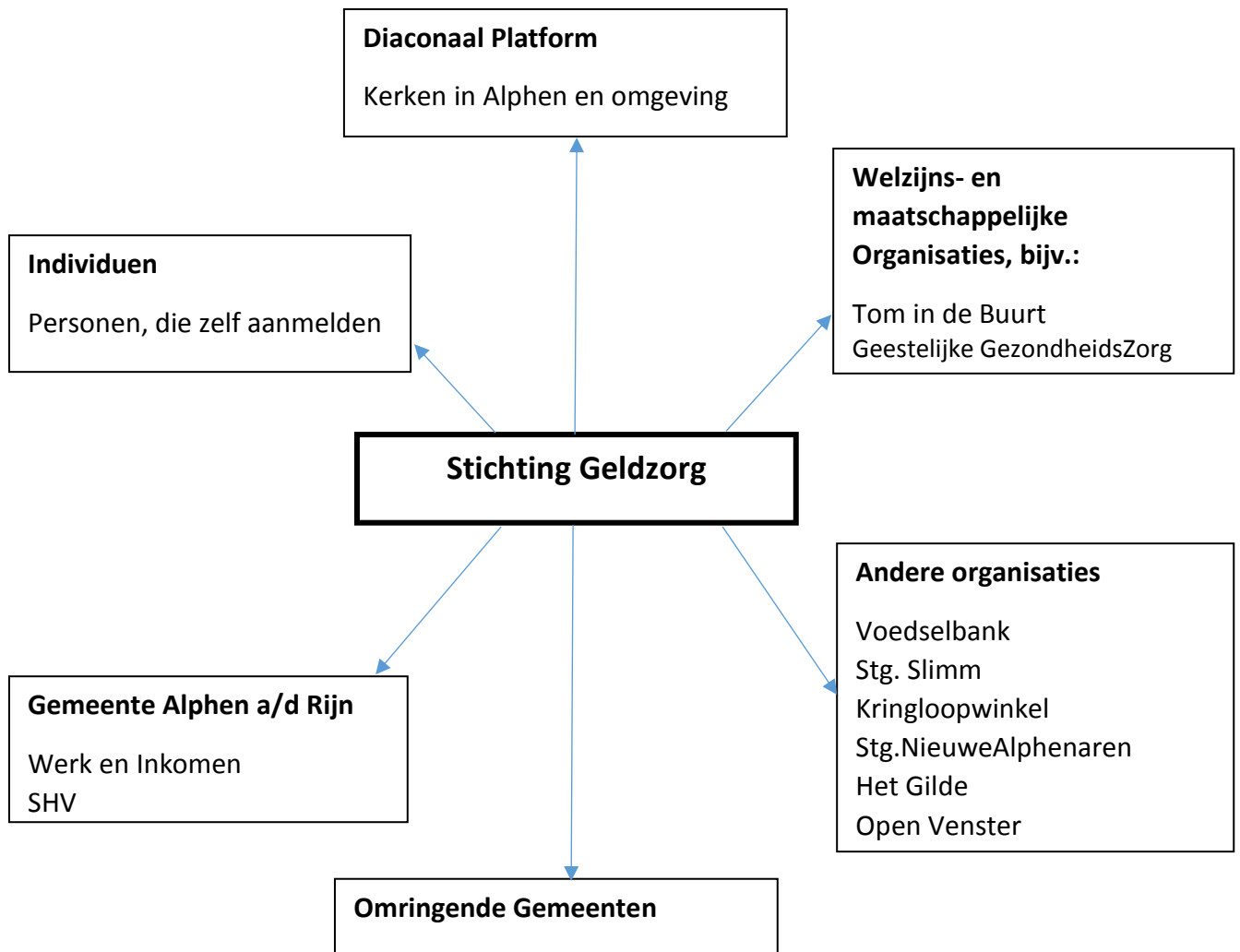
Sinds begin 2015 draait Geldzorg mee in een pilot m.b.t. de integrale intake op het Serviceplein (cliëntondersteuning). Cliënten die bij de gemeente aankloppen voor hulp, krijgen eerst een intakegesprek. Wanneer blijkt dat schulden één van de hoofdproblemen vormen, wordt de cliënt erop gewezen dat hij/zij tijdens het volgende 'keukentafelgesprek' een vrijwilliger van Geldzorg kan vragen om dit gesprek bij te wonen als onafhankelijke steun voor de cliënt. Begin juli heeft de gemeente besloten het etiket pilot er af te halen en door te gaan. De betrokken vier vrijwilligers van Geldzorg worden regelmatig uitgenodigd voor bijeenkomsten die door de gemeente hierover worden georganiseerd.

4. Onze plek in de samenleving

Welke middelen heeft de Stichting om zichzelf bekend te maken en te presenteren?

- Folder
De Stichting heeft een folder waarin haar activiteiten worden omschreven. De folder vermeldt ook hoe de Stichting kan worden benaderd.
- Website
Op de website <http://www.geldzorgalphen.nl> presenteert de Stichting zich aan het publiek en nodigt hulpvragers uit contact te zoeken.
- Pers
Indien nuttig en noodzakelijk zoekt de Stichting contact met de (schrijvende) pers.
- Gemeentesite
Op de website van de gemeente Alphen aan den Rijn wordt informatie gegeven over de Stichting (zie de Sociale Kaart).
- Presentaties
Het is zeer van belang dat de Stichting de verbinding zoekt met andere hulpverleners. Tijdens diverse (netwerk)bijeenkomsten zal de Stichting zich presenteren d.m.v. powerpoint-presentaties of anderszins.
- Verantwoording (jaarverslag)
Jaarlijks verantwoordt de Stichting zich door middel van een jaarverslag. In dat verslag wordt aangegeven hoe de werkzaamheden van de Stichting zich in het voorafgaande jaar hebben ontwikkeld en wordt de financiële situatie toegelicht.

Werkveld



- Sociale kaart
Met de Sociale Kaart wordt een overzicht bedoeld van alle organisaties die zich aanbieden op het gebied van welzijn, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening. Zie <http://socialekaart.alphenaandenrijn.nl/>

In het overzicht hierboven zijn de belangrijkste partners in het werkveld voor de Stichting opgenomen. De stichting zoekt echter nadrukkelijk de verbinding met ook andere hulpverleners.

5. Hulpmiddelen

ICT

Ten behoeve van de coördinatoren is een ICT programma ontwikkeld waar de NAW-gegevens van de hulpvragers en een korte beschrijving van hun hulpvraag staan. Ook de naam van het maatje dat de hulpvrager gaat ondersteunen en zowel de datum waarop de hulp start als de einddatum van de ondersteuning wordt genoteerd. De coördinator kan op deze manier zien welke hulpvragers nog op de wachtlijst staan en welke maatjes vrij zijn en een nieuwe hulpvrager kunnen begeleiden.

Financiën / ANBI

- **Fondsenwerving**

De Stichting is volledig afhankelijk van donaties en giften. Naast de mogelijkheden van de grote sponsorfondsen van o.a. Rabobank Sponsorfondsen, het VSB Fonds en het Oranjefonds, zijn de Serviceclubs en de Kerken instanties waarvan eventueel bijdragen verwacht kunnen worden. Het beleid van de grote sponsorfondsen is met name gericht op het sponsoren van specifieke doelen of investeringen.

De gemeente Alphen aan den Rijn ondersteunt de Stichting in natura door een deel van de opleiding en bijscholing van nieuwe en bestaande maatjes te geven.

Om de fondsenwerving te vergroten heeft de Stichting een erkenning bij de belastingdienst als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Door deze erkenning komen giften in aanmerking voor aftrek van de inkomstenbelasting.

- **Beheer en Besteding van vermogen**

Beheer

De Stichting is een stichting zonder structurele inkomsten. Om de continuïteit te waarborgen streeft de stichting naar een vermogen van minimaal 75% van de jaarlijkse exploitatiekosten.

Besteding

In 2015 bedroegen de exploitatiekosten € 6.500,=. Hiervan had ongeveer 33% betrekking op de opleiding van nieuwe maatjes en herscholing van de bestaande maatjes, 33% op de uitoefening van de werkzaamheden door de maatjes en 33% op bestuurskosten/telefoon.

Naast de opleidingsmogelijkheden van de gemeente wordt aanvullend, indien nodig, gebruik gemaakt van andere externe opleidingsmogelijkheden.

6. Overig

Huisvesting

- Bestuur / Coördinatoren

De vergaderingen van het bestuur en van de coördinatoren vinden tot nu toe plaats bij een bestuurslid van de Stichting.

- Cursussen

De opleiding van nieuwe maatjes vindt plaats op momenten dat voldoende kandidaat-maatjes zich hebben aangemeld. Ook voor de opleidingsavonden maakt de Stichting gebruik van de gastvrijheid van een bestuurslid.

Hoewel op dit moment nog niet aan de orde zal het bestuur te gelegener tijd moeten uitzien naar vervangende vergaderruimte.