



*Hoe 'SAMEN' mensen met (mogelijke)  
financiële problemen eerder te:*

- vinden*
- bereiken*
- en*
- helpen*

Jaarverslag 2020  
Platform Armoedebestrijding Heerhugowaard

parapluorganisatie in Heerhugowaard voor:  
Schuldhulpmaatje  
Noodfonds  
Kleding- en voedselactie voor cliënten voedselbank



## Inhoud

Profiel Stichting Platform Armoedebestrijding Heerhugowaard (=PAH) .....	2
Voorwoord .....	3
1. Schuldhulpmaatje (= SHM) Heerhugowaard .....	4
2. Noodfonds .....	7
3. Kleding- en voedselactie voor (kinderen) cliënten voedselbank .....	8
4. Financiële gang van zaken.....	9
5. Bestuur .....	10
6. Inzicht in 'marktomvang', 'maatschappelijk veld' en 'structuurwensen met betrekking tot SHM .....	11
6.1 Plaatselijke situatie: omvang mogelijke doelgroep voor schuldhulpverlening .....	11
6.2 Maatschappelijk veld SHM en wensen aanpassing structuur .....	12
Bijlage 1 Korte beschrijving schuldhulpmaatjes project.....	15
Bijlage 2: Wat kost investeren in financieel fitte medewerkers, en wat levert het op? .....	17

## Profiel Stichting Platform Armoedebestrijding Heerhugowaard (=PAH)

PAH, opgericht op 26 oktober 1999, is een organisatie voor inwoners van Heerhugowaard. Doel van de stichting is het inventariseren van stille armoede, samenwerken met instanties, het beheren van het noodfonds van de kerken en het mogelijk maken dat het project schuldhulpmaatje actief is binnen de gemeente. PAH is een ANBI erkende instelling.

Op dit moment functioneert PAH als een **parapluorganisatie** voor een viertal activiteiten:

- het **schuldhulpmaatjes** project (verreweg de grootste activiteit), in 2011 samen met de gemeente gestart;
- het **noodfonds**;
- aan het eind van het jaar een **kleding- en voedselactie** voor de voedselbank; en
- **gesprekspartner** voor gemeente (raadsleden).

### ad schuldhulpmaatjes project Heerhugowaard (=SHM)

Het **doel** van SHM is *'samen mensen met (mogelijke) financiële problemen eerder te vinden, bereiken en helpen.*

Ten behoeve van SHM Heerhugowaard is PAH aangesloten bij de **landelijke organisatie Schuldhulpmaatje Nederland**. In het landelijke bureau is veel kennis en ervaring aanwezig op het gebied van schuldhulpverlening. Ook is de landelijke organisatie de bakermat voor diverse nieuwe ontwikkelingen. De hulp in Heerhugowaard wordt gegeven door bij PAH aangesloten schuldhulpmaatjes. Deze hebben een opleiding gevolgd en zijn gecertificeerd. Jaarlijks nemen zij ook deel aan diverse bijscholingsactiviteiten van de landelijke organisatie in verband met het behoud van de certificering. Per ultimo 2020 waren er 17 schuldhulpmaatjes actief, waarvan 1 tevens coördinator is en 2 schuldhulpmaatjes gepland voor de opleiding.

### ad noodfonds

Het noodfonds, dat wordt gevoed door een aantal van de plaatselijke kerken, heeft tot doel om de meest basale nood van bewoners van Heerhugowaard die (onverwacht) in de problemen komen te lenigen. Veelal gaat het daarbij om snel te kunnen voorzien in de primaire levensbehoefte van 'eten op tafel'.

### ad kleding- en voedselactie voor (kinderen van) cliënten van de voedselbank

Al een paar jaar is het zo dat tegen het eind van het jaar een actie wordt gestart om geld op te halen, zodat kinderen van cliënten van de voedselbank eens wat nieuwe kleren kunnen kopen. Het afgelopen jaar konden zo 55 kinderen blij worden gemaakt met een kledingbon. Tegelijkertijd vindt er een inzameling plaats van voedsel bij diverse aangesloten kerken en Moskeeën. Dit wordt ter beschikking gesteld aan de voedselbank.

### ad gesprekspartner voor gemeente (raadsleden) en andere partners in dit specifieke sociale domein

Minimaal één keer per jaar organiseert PAH een bijeenkomst met de deelnemers van het platform en de diverse vertegenwoordigers van de plaatselijke politiek. Daar wordt dan open met elkaar van gedachten gewisseld over de problematiek rond armoede en schulden. Daarnaast heeft PAH geregeld contact met diverse andere, relevante organisaties.

## Voorwoord

Hierbij bieden wij u het bestuursverslag 2020 aan van het Platform Armoedebestrijding Heerhugowaard (= PAH). De jaarrekening 2020 is te vinden op de [www.platform-armoedebestrijding.nl](http://www.platform-armoedebestrijding.nl). In dit verslag gaan wij in op de activiteiten van Schuldhulpmaatje Heerhugowaard (= SHM HHW), het Noodfonds, de jaarlijkse kleding- en voedselactie voor kinderen van cliënten van de voedselbank, de financiële gang van zaken, de activiteiten van het bestuur, inzicht in de ontwikkeling van het aantal mensen met (mogelijke) financiële problemen en een schets van het bestuur met betrekking tot het veld waarin de activiteiten van SHM HHW plaatsvinden en enige wensen om de structuur te verbeteren. De meeste aandacht wordt in dit bestuursverslag besteed aan SHM HHW, omdat dit veruit de grootste activiteit is van PAH en de meeste tijd vergt van het bestuur en de andere vrijwilligers.

### Enige hoofdpunten van 2020

Het jaar 2020 is sterk gedomineerd door de coronacrisis en in het verlengde daarvan een grote onzekerheid en de 1 ½ meter samenleving. In het kort

- Het aantal [schuldhulpvragen](#) is licht [gestegen](#) naar 41, het [beroep](#) op het [noodfonds is gedaald](#) en het aantal voor kinderen van cliënten van de voedselbank uitgereikte 'kerst-kledingbonnen' is [stabiel gebleven](#);
- Het [aantal schuldhulpmaatjes](#) is ruim [toegenomen](#) en organisatorisch verder op de rail gekomen;
- In 2020 zijn wij gestart met een [pleidooi](#) om als gemeenten in de Hal regio met [Geldfit.nl](#) in zee te gaan. Begin 2021 is dat gerealiseerd en wordt er gewerkt aan vervolgstappen;
- De [zichtbaarheid](#) van schuldhulpmaatje is [toegenomen](#) en de [samenwerking](#) binnen Heerhugowaard en het HAL-gebied is [bezig van de grond te komen](#); en
- Het bestuur heeft besloten de [activiteiten](#) van SHM HHW per 1 januari [uit te breiden](#) naar Langedijk en voort te zetten onder de naam [Schuldhulpmaatje Dijk en Waard](#).

Doet u mee?

In 2020 hebben we diverse stappen gezet, maar de race is nog niet gelopen. Er zijn nog zoveel mensen en gezinnen die we kunnen en willen helpen op weg naar financiële zelfredzaamheid. Daarbij hebben wij geregeld voor ogen hoe kinderen in een dergelijke situatie wel of niet tot ontwikkeling kunnen komen. Wat zou het mooi zijn als we een bijdrage kunnen leveren aan het doorbreken van de soms generaties doorlopende schuldenproblematiek. Dat is wat ons drijft. Maar dat kunnen we niet alleen. Samen zijn we sterker. Doet u ook mee?

## 1. Schuldhulpmaatje (= SHM) Heerhugowaard

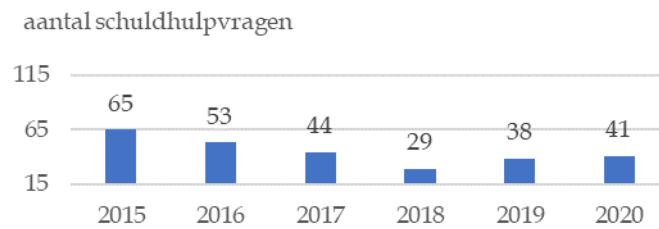
Qua tijd en budget is schuldhulpmaatje het grootste project van het Platform en zal dit naar verwachting de komende tijd ook blijven. Vandaar dat wij hiermee het bestuursverslag starten en ook beëindigen, omdat wij als bestuur van mening zijn dat binnen het maatschappelijk veld er qua structuur nog wat zaken beter kunnen.

### Doel SHM Heerhugowaard

*Hoe samen mensen met (mogelijke) financiële problemen eerder te vinden, bereiken en helpen.*

### schuldhulpvragers

Figuur 1 Aantal schuldhulpvragen per jaar



Lichte stijging aantal hulpvragers

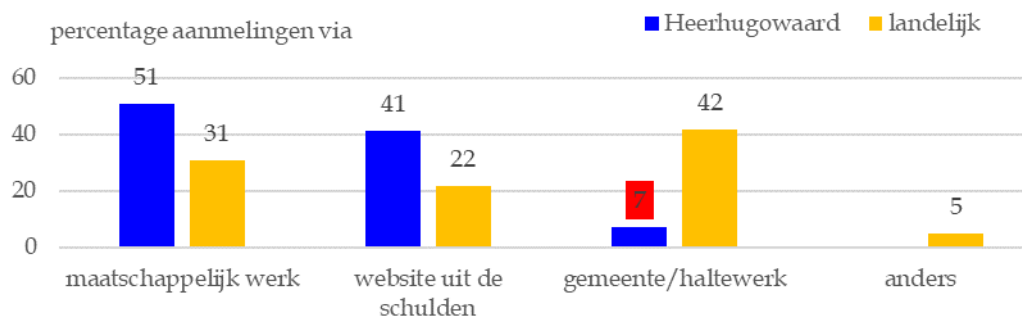
Het afgelopen jaar is het **aantal schuldhulpvragen licht toegenomen** van 38 in 2019 naar 41 in 2020. Wel is het aantal vragen achtergebleven bij onze verwachtingen. Het lijkt aannemelijk dat zowel het coronavirus als ook de acties van de overheid een sterke invloed hebben gehad op zowel het aantal mensen dat om hulp vroeg als ook op het aantal mensen dat werd geconfronteerd met (problematische) betalingsachterstanden.

Met Welzijn en website uit de schulden leveren meeste aanvragen

De **schuldhulpvragen** werden **aangeleverd** door/via:

- website 'uit de schulden' (17);
- Met Welzijn (15); en
- overige (9) dit betreft onder andere Haltewerk met 3, SISL, DNO Doen en JB aan zet. PAH hoopt ook in 2021 op een goede manier met onze partners samen te kunnen werken.

Figuur 2 Percentage hulpvragen aangeleverd landelijk en in Heerhugowaard door/via:



Landelijk fors meer aanmeldingen via gemeente dan in Heerhugowaard

De website 'uit de schulden' (41%) en binnen de maatschappelijke organisaties 'Met Welzijn' (37%) zijn qua aantallen de belangrijkste bronnen, waaruit SHM Heerhugowaard in 2020 de aanvragen heeft verkregen. In grote lijnen is dat ook het patroon van de afgelopen jaren. Daarmee zijn de bronnen maatschappelijk werk en de genoemde website in 2020 de bron voor 91% van de aanvragen. Landelijk ligt dat percentage in 2020 met 53% aanzienlijk lager. Het grote verschil is te herleiden tot de instroom via de gemeentelijke kanalen. Landelijk is 42% van de aanvragen aangebracht via de gemeentelijke instanties. In Heerhugowaard is dat slechts 7%. Het aantal hulpvragen van 3 via Haltewerk staat in schril contrast met wat landelijk blijkbaar gebruikelijk is.

Gecompliceerde aanvragen en gebrek aan disci-

Ook in 2020 bloedde een aantal van de nieuwe schuldhulpaanvragen al snel dood. De redenen waren uiteenlopend van aard. Wel was het opvallend dat er van deze 5 schuldhulpvragen 2

pline belangrijke redenen voor niet aan-/doorgaan traject

afkomstig waren van Haltewerk. Hierbij was er sprake van een dermate gecompliceerde situatie dat deze aanvragers niet door SHM Heerhugowaard konden worden behandeld en terugverwezen zijn naar Haltewerk. Bij de andere aanvragen werd er of niet gereageerd op contactverzoeken of bleek tijdens het traject de motivatie/discipline om mee te blijven doen niet voldoende. Dit leidde tot afhaken van de betrokken schuldhulpvragers.

Onderstaand overzicht is gebaseerd op het HVS, waarin de schuldhulpmaatjes en de coördinatoren geacht worden de administratie bij te houden met betrekking tot de schuldhulpvragers.<sup>1</sup>

Tabel 1 Overzicht enige karakteristieken m.b.t. schuldhulpvragen

Status schuldhulpvraag	2019	2020	< 2020	In 2020
• in behandeling	14	28	8	20
• succesvol afgerond	6	18	6	12
• doorverwezen	8	10	3	7
• vroegtijdig afgerond	14	7	2	5
• overleden	1	0	0	0

18 trajecten succesvol afgerond en 28 nog in behandeling.

In het totaal zijn 18 trajecten succesvol afgerond, waarvan 6 van voor 2020. 28 trajecten zijn nog in behandeling, waarvan 8 van voor 2020.

Van de 10 doorverwijzingen in 2020 zijn er 6 naar Haltewerk doorverwezen.

Van de 41 nieuwe aanvragen zijn er 5 al gestrand na herhaalde pogingen om contact te krijgen.

19 trajecten zijn voor 2020 gestart en liepen deels tot en met 2020 of inmiddels nog langer.

Daarmee werd er in 2020 in ieder geval aan 60 trajecten gewerkt tegen 43 in 2019.

Tabel 2 Overzicht enige karakteristieken m.b.t. schuldhulpvragen

Resultaten dit jaar/reden afronding	totaal '19	totaal '20	< 2020	2020
• woninguitzetting voorkomen	4	1	1	0
• zorguitsluiting voorkomen	3	3	2	1
• nutsvoorziening afsluiting voorkomen	1	1	0	1
• beslaglegging voorkomen	5	2	1	1
• schuldhulpvrager heeft werk gevonden	1	3	0	3
• schuldhulpvrager heeft zaakjes financieel weer op rails staan	6	12	8	4
• schuldhulpverlening voorkomen door preventieve hulp	5	6	1	5
• toeleiding naar de Schuldhulpverlening	2	4	1	3
• schuldhulpverlening reeds van toepassing	1	1	0	1
• anders, namelijk .....	17	9	4	5

Bemoedigende resultaten

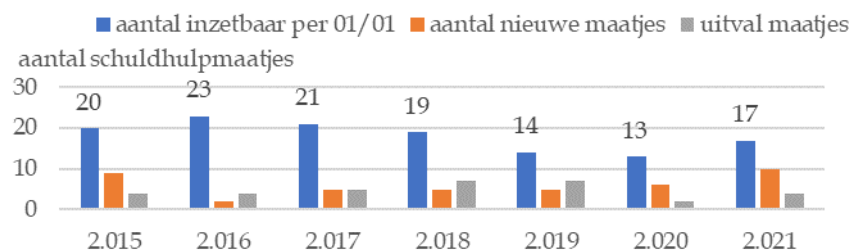
Een aantal resultaten is soms bij eenzelfde hulpvrager geweest, maar al met al zijn dit **bemoedigende resultaten**. Het voorkomen van woninguitzettingen, zorguitsluitingen en afsluitingen van nutsvoorzieningen en voorkomen van beslaglegging is niet niets. Ook dat er 6 schuldhulpverleningstrajecten zijn voorkomen door het preventief inzetten van SHM stemt tot tevredenheid.

#### Schuldhulpmaatjes en coördinatoren

##### schuldhulpmaatjes

<sup>1</sup> Begin 2020 bleek dat het Hulpvolgerssysteem (HVS) niet werkte, zoals gehoopt. Enerzijds bleek een deel van de mensen, dat daarmee moest werken, minder affiniteit en behendigheid met het HVS te hebben dan gedacht. Anderzijds bleek, zoals met elk systeem, de gebruikersvriendelijkheid van het systeem nog wat te wensen overlaten. Inmiddels is er actie ondernomen en lijkt het systeem voldoende te functioneren. Dat betekent uiteraard niet dat alles 100 procent vlekkeloos verloopt. Hierdoor blijken extra-comptabele informatie en informatie uit het HVS niet altijd naadloos op elkaar aan te sluiten. Vandaar dat de aansluiting tussen sommige cijfers van het halfjaarsverslag en het bestuursverslag niet overal 100% naadloos is. Door coördinatoren, schuldhulpmaatjes en bestuur wordt hieraan gewerkt om dit te verbeteren.

Figuur 3 Aantal per 01/01 inzetbare maatjes en verloop aantal maatjes in de tijd



Dalende lijn van inzetbaarheid maatjes is doorbroken

Vanaf 2016 is er gestaag dalende lijn van het aantal per 1 januari inzetbare schuldhulpmaatjes<sup>2</sup>. Per 1 januari 2020 is dat aantal gedaald tot 13. Inmiddels is gelukkig de opgaande lijn weer te pakken gekregen. Er werd hard aan gewerkt om weer terug te komen op een niveau van minimaal 20 inzetbare schuldhulpmaatjes per begin van 2021. Vanwege persoonlijke omstandigheden hebben 2 maatjes moeten stoppen met hun werkzaamheden. Het bestuur vindt dat jammer, maar bedankt de betrokken maatjes voor hun bijdrage van de afgelopen periode. Corona heeft in 2020 ook roet in het eten gegooid wat betreft de fysieke opleidingen voor schuldhulpmaatjes. De omzetting van de opleiding naar een online variant heeft vertraging opgeleverd voor de nieuw op te leiden maatjes. 3 kandidaat maatjes konden hierdoor hun opleiding niet meer volgen in 2020. Wel had PAH zich in lijn met de verkregen subsidie gecommitteerd dat de maatjes deze opleiding zouden volgen. 1 maatje vond dat te lang duren. De andere 2 startten hun opleiding. Gezien de ontwikkeling in de praktijk zou daarmee per begin 2021 sprake zijn geweest van 19 opgeleide maatjes. Hetgeen in lijn was met de planning.

Schuldhulpmaatjes traject levert ook in 2020 hoog rendement

In 2020 hebben volgens opgaven van coördinator en schuldhulpmaatjes in het administratiesysteem de [coördinator 547<sup>3</sup> uur](#) (441 uur in 2019) [en de schuldhulpmaatjes 510](#) (583 uur in 2019) [gezamenlijk 1.057](#) (1.024 uur in 2019) besteed aan het project schuldhulpverlening. Stel dat deze tijd door een commerciële partij geleverd zou moeten worden, dan staat dit, gezien de aard van de dienstverlening bij een uurtarief van € 50,- voor een bedrag van ruim € 52.850,- (€ 51.200,- in 2019). Zouden we de besparingen van de woninguitzettingen, beslagleggingen etc. kunnen bepalen, dan is het aannemelijk dat de maatschappelijke bijdrage van het schuldhulpmaatjes traject ook in 2020 de subsidie van de gemeente voor 2020 ruimschoots heeft overtroffen. SHM Heerhugowaard komt daarmee vermoedelijk dicht bij het in een onafhankelijk onderzoek genoemde rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening van [€ 2,92](#) bij een investering van € 1,-<sup>4</sup>.

Meer tijd en aandacht besteed aan communicatie met oprichting denktank

In 2020 heeft de coördinator met de schuldhulpmaatjes een drietal [gezamenlijke bijeenkomsten](#) gehouden waarvan twee digitaal. Daarbij waren ook bestuursleden op persoonlijke titel aanwezig.

Verder is door de coördinator met de maatjes een [denktank](#) opgericht, die zich met name bezig gehouden heeft met communicatie in de ruimste zin des woords. Een en ander heeft geleid tot het maken van een [video](#) om SHM onder de aandacht te brengen. Er is een [Instagram account](#) gemaakt en geactiveerd en ook het wordt er gewerkt aan het beter benutten van het facebook-account. Daarnaast zijn er [flyers](#) verspreid bij lokale, sociale instellingen waar mogelijk mensen uit onze doelgroep komen. En is er een Power Point gemaakt die ingezet is voor besprekingen met partijen uit ons netwerk.

[Aad, Albert, Alberto, Brenda, Cor, Elma, Erna, Hans, Harold, Henk, Irma, Irma, Jelle, Lynn, Marion, Pauline, René en Thuy Trâm](#) ontzettend bedankt voor jullie prestaties. We hopen nog vele jaren van de inbreng en inzet van onze huidige en instromende maatjes gebruik te mogen maken.

<sup>2</sup> Het verschil in nieuwe maatjes en het inzetbaar zijn is veroorzaakt doordat een aantal maatjes per 01/01 nog in het opleidingstraject zit en dus nog niet is gecertificeerd en daardoor niet inzetbaar is. Ook komt het voor dat een aspirant maatje tijdens het opleidingstraject alsnog afhaakt.

<sup>3</sup> Van de 467 uur coördinator-uren zijn er 14 door de per 1 januari 2021 aangetreden coördinator besteed.

<sup>4</sup> Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening door Regioplan beleidsonderzoek, Amsterdam december 2011, door Geerten Kruis, Nadja Jungmann en Marieke Blommesteijn, blz. 25 -31.

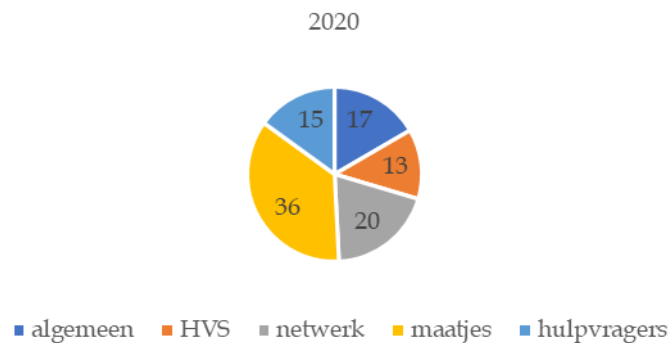
**coördinatoren***Uitbreiding aantal coördinatoren*

Naast Henk Hiemstra per 1 januari 2021 Aad Oudhuis als tweede coördinator aangesteld

Ter voorbereiding van de verwachte groei aan schuldhulpvragen, de geplande uitbreiding van onze activiteiten naar Langedijk per 1 januari 2021, het toegenomen aantal schuldhulpmaatjes in 2020 en de voorziene uitbreiding van het aantal schuldhulpmaatjes vanaf 2021 is in de tweede helft van 2020 de werving gestart van een nieuwe coördinator. Uit de beschikbare kandidaten heeft het bestuur in overleg met de reeds actieve coördinator Henk Hiemstra gekozen voor Aad Oudhuis. Aad is al een groot aantal jaren schuldhulpmaatje. Hij kent het klappen van de zweep. Het bestuur heeft er het volste vertrouwen in dat Aad en Henk samen een goed, complementair en effectief team zullen vormen. De benoeming van Aad is ingegaan per 1 januari 2021. Op deze manier wordt tevens bijgedragen aan de continuïteit in het coördinatorschap.

*Tijdsbesteding coördinator*

Figuur 4 Tijdsbesteding 'betaalde' coördinator in 2020 in procenten van het totaal



Op jaarbasis is in 2020 het volgende aantal uren besteed aan (tussen haakjes in % van totaal):

- Algemene activiteiten: 89 uur (17 %);
- Bijhouden HVS (hulpvolgerssysteem): 69 uur (13%);
- Onderhoud netwerk: 105 uur (20%);
- Ondersteuning/coaching schuldhulpmaatjes: 191 uur (36%); en
- Intake, allocatie en afhandeling hulpvragers: 80 uur (15%).

In totaal is door de 'betaalde' coördinator in 2020 aan uren 533 uur besteed aan het coördinatorschap los van zijn inspanningen als schuldhulpmaatje.

**2. Noodfonds**

Opzet, doel en uitvoering fonds

Het noodfonds is primair door de kerken opgezet om 'stille hulp' te bieden. Zij zorgen dat het fonds het benodigde geld heeft. Een tweetal personen is namens PAH belast met de uitvoering. Het betreft de heer Jan van Schagen, namens de RK kerken van Heerhugowaard, en mevrouw Ineke de Boer, namens de PKN en tevens bestuurslid PAH. De aanvragen worden door Jan en Ineke zeer discreet afgehandeld. Alleen zij kennen, maar zelfs dat niet altijd, de individuele gevallen. Hierover worden geen mededelingen gedaan naar de andere bestuursleden van PAH of naar derden.

Mensen kunnen in aanmerking komen voor noodhulp als een beroep op alle andere mogelijke voorzieningen tevergeefs is geweest. De beschikbaar gestelde bedragen zijn bescheiden van aard en dienen vooral om noodvoorzieningen te bieden. Het fonds is niet bestemd voor langdurige, permanente ondersteuning.

10 verzoeken toegewezen, vooral geld voor boodschappen

In het verleden lag het aantal gehonoreerde aanvragen gemiddeld zo rond de 10 per jaar. Er zijn in 2020 10 aanvragen gedaan tegen 15 in 2019 en 5 in 2018. De meeste aanvragen werden gedaan door medewerkers van MET Welzijn. Eén aanvraag kwam binnen via Magenta ambulante zorg. Dat was de eerste keer dat iemand van deze organisatie noodhulp aanvroeg.

Aanvragen zeer divers

De aanvragen zijn divers van aard, in alle gevallen is er sprake van acute nood. Daarbij kan worden gedacht aan situaties dat (ex) partners die niet over de brug komen met alimentatie, (ex) partners die helemaal niet in beeld zijn. Mensen die schulden hebben. Mensen die nog in de aanloop zitten naar een uitkering maar hun gegevens nog niet op orde hebben. Meestal zijn er kinderen bij betrokken, is er geen geld om voldoende eten te kopen. In een aantal gevallen was de voedselbank nog niet geregeld. Bij één persoon was al hulp en een

uitkering aangevraagd. Dat zou ook goed komen maar ondertussen was er geen geld voor boodschappen.

Bij één aanvraag waren er enorme schulden (€ 100.000,-). Deze persoon werd aangemeld via Magenta. Wij hebben deze persoon ook aangemeld bij de diaconie van de protestantse kerk zodat deze een kerstgift kon ontvangen. Bij de contactpersoon van Magenta is geïnformeerd of hulp van een schuldhulpmaatje iets zou zijn. Maar deze persoon werd al bijgestaan door iemand van NL doen.

PAH verwacht toename aanvragen in tweede helft 2021

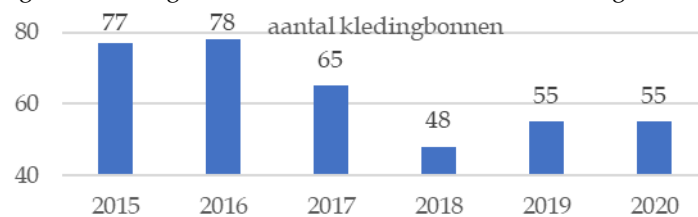
De verwachting was dat er meer aanvragen zouden komen in 2020 dan de tien die er gekomen zijn. Aangezien de meeste verzoeken doorgaans via Met Welzijn worden aangebracht, is een deel van het lagere aantal vermoedelijk te verklaren. Als gevolg van de Corona-crisis hebben medewerk(st)ers van Met Welzijn een tijd minder huisbezoeken afgelegd. PAH vreest dat de terugval in aanvragen in 2020 tijdelijk is en dat in 2021 met name in tweede helft van het jaar het aantal aanvragen wel eens rap kan gaan stijgen als diverse overheidsmaatregelen niet meer worden verlengd.

Samenwerking 'helpt'

PAH is dankbaar dat zij voor mensen op het moment dat zij met hun rug tegen de muur staan, via het Noodfonds wat kan betekenen. Heel simpel door de mogelijkheid te scheppen dat er eten op tafel kan komen. PAH waardeert het uitermate dat de deelnemende kerken het mogelijk maken op deze manier een bijdrage te leveren aan onze naaste ongeacht haar of zijn achtergrond. En dankzij de aanwezigheid en contacten van Met Welzijn in de wijken, kunnen mensen worden gevonden, die deze hulp hard nodig hebben. Het afgelopen jaar zijn de mogelijkheden van het Noodfonds al bij meer partijen onder de aandacht gebracht. Naar verwachting wordt hieraan ook in 2021 verder gewerkt.

### 3. Kleding- en voedselactie voor (kinderen) cliënten voedselbank

Figuur 4 Kledingactie noodfonds: aantal verstrekte kledingbonnen



Kleding- en voedselactie voor de achtste keer georganiseerd. Midzomer maaltijd door Corana niet gehouden

Jaarlijks wordt in het vierde kwartaal door een aantal actieve vrijwilligers de kleding- en voedselactie georganiseerd. Kerken, Moskeeën en media worden ingeschakeld om de inwoners van Heerhugowaard attent te maken op de jaarlijkse voedselactie voor de voedselbank en de kledingactie voor kinderen van cliënten van de voedselbank. Deze gezinnen zijn veelal beperkt in hun mogelijkheden nieuwe kleding te kopen voor de kinderen. PAH heeft deze jaarlijkse actie voor de 8<sup>ste</sup> keer gehouden. Tegelijkertijd vindt er de eveneens gebruikelijke inzameling plaats van voedsel bij diverse aangesloten kerken en Moskeeën. Dit wordt ter beschikking gesteld aan de voedselbank.

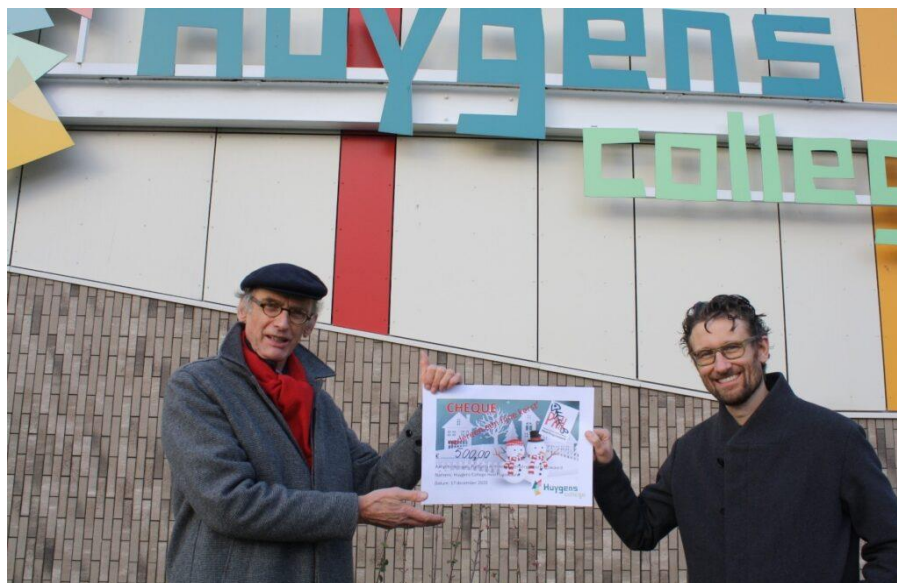
Vanwege Corana heeft de door de stichting Present georganiseerde 'reguliere' **midzomer maaltijd** voor de ouderen niet kunnen plaatsvinden.

**Marcel Dekker** en **Anneriek Uchibori** zijn telkens weer de belangrijke drijvende krachten van deze acties. Het bestuur van PAH vindt het fantastisch dat zij dat elke keer weer met veel energie willen doen.

Mooie bijdrage 'goede doelenactie' Huygens college voor kledingactie

In het vierde kwartaal van 2020 heeft het **Huygens College** een **goede doelenactie 'Iedereen een fijne kerst'** georganiseerd. De opbrengst was bestemd voor de voedselbank en voor de kledingactie van het PAH. Leerlingen van de school konden loten kopen om deze goede doelen te steunen. Door de onverwacht grote opbrengst kon Loek Zoom namens het Huygens college een cheque van € 1.750,- voor klanten van de voedselbank in Heerhugowaard overhandigen aan Anneriek Uchibori.





Een cheque ter waarde van € 500,- voor de kledingactie is namens het Huygens College door Robert Claassen (rechts op de foto) overhandigd aan Jelle Keur, Schuldhulpmaatje bij PAH.

Bij monde van de voorzitter PAH is het Huygens College hartelijk bedankt voor deze forse bijdrage. In het dankwoord hebben wij het volgende woord tot de leerlingen gericht:

*"We hopen dat deze actie van jullie school jullie ook heeft geholpen je te realiseren, dat niet iedereen in Nederland vanzelfsprekend elk dag brood en eten op tafel heeft. Of zomaar kleren kan kopen of een tablet. En ook dat het moeilijk is voor mensen om daarvoor uit te komen. Misschien zijn er ook klasgenoten, die in zo'n situatie zitten en dat niet durven te uiten. En dan weet je het ook niet. Want het is geen gemakkelijke boodschap om te brengen. En je wilt zeker niet dat iedereen naar je gaat 'kijken' en je in een hokje plaatst. Je wilt gewoon meedoen. Maar wat voor de meesten gewoon is, is dat niet voor iedereen. Misschien is het goed om af en toe eens met andere ogen naar elkaar te kijken. En als je nu iets anders ziet dat je vroeger niet hebt opgemerkt, denk dan ook eens aan je klasgenoot die het misschien wel moeilijk heeft. Wie weet kun jij hem of haar helpen?"*

In 2020 evenveel kledingbonnen verstrekt als in 2019

In 2020 konden evenals in 2019 gezinnen voor 55 kinderen kledingbonnen krijgen. Er werd voor de kinderen een kledingtegoedbon van 70 euro ter beschikking gesteld (in 2015, 2018 en 2019 was dit 75 euro per tegoedbon en in 2016 en 2017 50 euro). De tegoedbon is niet in te ruilen voor geld, maar in te leveren bij een lokaal kledingbedrijf.

Op dit moment zijn de verwachtingen ten aanzien van het aantal mensen dat een beroep doet op de voedselbank, zoals gebruikelijk onzeker. Er zijn mensen die verwachten dat het aantal zal gaan stijgen, omdat onder andere bij de kleinere zelfstandigen de bodem van het spaargeld in zicht komt. Het bestuur van PAH gaat ook uit van een negatieve ontwikkeling. We hopen wel dat wij weer samen met Anneriek, Marcel, onze partners en partijen als Huygens College genoeg geld en voedsel binnen kunnen halen om mensen te helpen.

#### 4. Financiële gang van zaken

Reguliere subsidie van de gemeente Heerhugowaard voor 2020 sinds jaren nagenoeg volledig benut

In 2020 heeft PAH evenals in 2019 van de [gemeente Heerhugowaard](#) via Haltewerk een eenjarige [subsidie](#) gekregen van € 17.500,- voor het project Schuldhulpmaatje Heerhugowaard, inclusief een gedeeltelijk vergoeding van € 7.500,- voor een coördinator. De tijd gemoeid met het coördinatorschap ligt ruim boven de tijd die redelijkerwijs van een vrijwilliger mag worden verwacht. Er zijn [andere gemeenten](#) in Nederland waar het [coördinatorschap](#) een [volledig betaalde baan](#) is, mede gezien het rendement van het project schuldhulpmaatje.

In 2020 heeft PAH nagenoeg het volledige subsidiebedrag kunnen besteden. Een bedrag van € 123,- is inmiddels teruggestort op de rekening van de gemeente/Haltewerk wegens het niet kunnen aanwenden voor de overeengekomen doelen. In de jaren 2018 en 2019 lag dat anders en is van de tweejarige subsidie van € 20.000,- in het totaal € 4.481, niet benut, omdat vooral de ontwikkeling van het aantal schuldhulpmaatjes achterbleef bij de plannen.

Bestuur erkentelijk voor continuering subsidie gemeente Heerhugowaard

[Inmiddels](#) is ook [voor 2021](#) door de gemeente Heerhugowaard weer een [subsidie](#) groot € 17.500 [toegekend](#) aan het project Schuldhulpmaatje Heerhugowaard. Wel had het bestuur ingezet op een hogere subsidiebedrag vanwege de plannen om proberen meer mensen die tot de doelgroep behoren te helpen. Hierdoor moeten er ook meer schuldhulpmaatjes komen dan

	<p>thans beschikbaar. Met de gemeente is afgesproken en dit is ook in de toekenningsbrief van de subsidie opgenomen, dat als de ontwikkelingen aanleiding zijn om het gesprek halverwege het jaar te heropenen, de bereidheid daartoe aanwezig is. Hiervoor en voor de blijvende steun van de gemeente Heerhugowaard is het bestuur de gemeente zeer erkentelijk.</p> <p>Een <a href="#">bij de gemeente Langedijk</a> ingediend <a href="#">subsidieverzoek</a> voor 2021 in verband met de opstart van onze activiteiten in Langedijk is voornamelijk <a href="#">niet gehonoreerd</a>.</p>
Meerjarige subsidieovereenkomst wenselijk	<p>Gezien de aanstaande fusie met de gemeente Langedijk is door de gemeente Heerhugowaard weer gekozen voor een eenjarige subsidietoekenning. Het bestuur heeft hiervoor uiteraard alle begrip, maar is desondanks van mening dat een <a href="#">meerjarige subsidieovereenkomst wenselijk</a> is. De schuldenproblematiek voor Heerhugowaard en straks Dijk en Waard is van dien aard dat een verdere schaalvergroting nodig is. En daarmee neemt ook de financieringsbehoefte toe.</p>
Overige inkomsten vergelijkbaar met 2019	<p>Het afgelopen jaar zijn de bijdragen, giften en donaties voor de kledingactie en het noodfonds met een bedrag van circa € 4.700,- ongeveer gelijk aan het vorige boekjaar.</p>

## 5. Bestuur

Gebruikelijke vergaderingen en contacten. Dagelijks bestuur heeft de nodige zaken afgehandeld	<p>Het afgelopen jaar zijn er <a href="#">6 bestuursvergaderingen</a> (in januari, maart, mei, september, november en december) geweest en daarnaast <a href="#">1 vergadering</a> met de <a href="#">deelnemers</a> van PAH en vertegenwoordigers van de lokale politiek (in oktober).</p> <p>Verder hebben individuele bestuursleden geregeld <a href="#">bijeenkomsten</a> op <a href="#">lokaal</a> en <a href="#">landelijk niveau</a> bijgewoond. Door het dagelijks bestuur, bestaande uit de voorzitter en de secretaris, zijn in het afgelopen jaar de nodige zaken buiten de formele bestuursvergadering afgehandeld, voor zover dat statutair geoorloofd was. Materiele, formele besluiten zijn altijd aan het voltallige bestuur voorgelegd. Verder opereert het dagelijkse bestuur zo transparant mogelijk door alle relevante informatie, inclusief gespreksverslagen, met alle leden van het bestuur te delen.</p>
In vergadering met deelnemers en politiek toepassing Geldfit.nl als onderdeel van de nationale schuldhulprouwe besproken	<p>Bij deze vergadering van oktober was er weer sprake van een ruime vertegenwoordiging van de lokale politiek. Uitgebreid is toen stilgestaan bij het toepassen van <a href="#">Geldfit.nl</a> en <a href="#">Geldfit plus</a> om mensen die in financiële problemen verkeren of dreigen te komen te bereiken. Vanwege het belang van het onderwerp zijn toen ook andere organisaties uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn. Door onze <a href="#">gast sprekers</a> René Timmerman van Geldfit.nl en Hendrik Jan Graber van Schuldhulpmaatje Nederland/Datafuture. Uitgebreid is ingegaan op de nationale schuldhulprouwe en wat Geldfit daarin kan betekenen voor schuldhulpvragers, gemeenten en organisaties die actief zijn op het gebied van schuldhulpverlening. Vanwege de veronderstelde toegevoegde waarde van Geldfit.nl als onderdeel van de nationale schuldhulprouwe heeft het bestuur ook een aparte sessie georganiseerd voor vertegenwoordigers van de gemeente Heerhugowaard en Langedijk. Ook zijn daarbij uitgenodigd beleidsmedewerkersters van de gemeenten uit het HAL-gebied en van Haltwerk. Begin 2021 zijn de HAL-gemeenten via Haltwerk overgegaan tot een aansluiting bij de nationale schuldhulprouwe, inclusief een abonnement op Geldfit.nl. Het bestuur is daarover zeer verheugd. Hopelijk kunnen de gemeenten, inclusief Haltwerk, in goede samenwerking met vrijwilligersorganisaties en diverse maatschappelijke instellingen met de inzet van dit instrument meer mensen zover krijgen dat zij zich laten helpen om te voorkomen dat ze in de financiële problemen komen of eruit komen.</p>
Uitbreiding activiteiten SHM naar Langedijk per 1 januari 2021	<p>In 2020 heeft het bestuur besloten anticiperend op de fusie per 1 januari 2022 tussen de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk de activiteiten van SHM per 1 januari 2021 uit te breiden naar Langedijk. Vanaf dat moment opereert SHM dan ook onder de naam Schuldhulpmaatje Dijk en Waard. Door het bestuur wordt eraan gewerkt om de daarvoor benodigde financiële middelen te krijgen. Daarnaast worden de nodige gesprekken voorzien om ook in Langedijk met kerken, maatschappelijke instanties, welzijnsinstellingen en gemeenten een goede band op te bouwen.</p>
Stappen gezet, maar werk is nog niet af	<p>Terugkijkend constateert het bestuur dat verschillende zaken naar een verdere <a href="#">professionalisering</a> van de organisatie zijn gerealiseerd. Maar het karwei is nog niet af. Ook op het gebied van <a href="#">samenwerking</a> zijn de nodige, bemoedigende stappen gezet en daaraan zal ook in 2021 verder worden gewerkt.</p> <p>En het bestuur hoopt dat met samenwerking van alle relevante partijen in 2021 een geslaagde uitrol van wat wij voorheen de pilot noemde, maar nu omschrijven als de <a href="#">Geldfit Plus</a> toepassing zal plaatsvinden.</p>

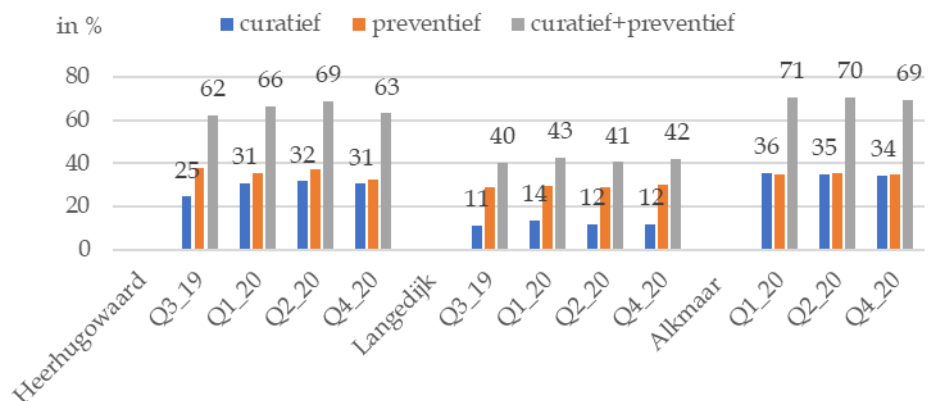
Bestuursmutatie	In het afgelopen jaar heeft er <b>één bestuursmutatie</b> plaatsgevonden. Eén van de nieuwe leden heeft zich helaas op grond van persoonlijke overwegingen toch terug moeten trekken. Het bestuur vond dit erg jammer, maar had er alle begrip voor. In 2020 is er met diverse kandidaten gesproken, maar dit heeft nog niet geleid tot een uitbreiding van het bestuur.
Bestuur onafhankelijk en geen vergoeding	Op dit moment bestaat het bestuur uit vier leden. Alle bestuursleden zijn onafhankelijk en krijgen voor hun werkzaamheden voor de stichting geen vergoeding.

## 6. Inzicht in 'marktomvang', 'maatschappelijk veld' en 'structuurwensen met betrekking tot SHM

### 6.1 Plaatselijke situatie: omvang mogelijke doelgroep voor schuldhulpverlening

Toelichting bron data. Klasse betaalgedrag:	<b>Schuldhulpmaatje Nederland</b> mag 4 keer per jaar een <b>analyse</b> doen op de <b>database</b> van een <b>bedrijf</b> dat de <b>betalingsafhandeling</b> doet voor zo'n 45 andere bedrijven. Het betreft ruim 4 miljoen klanten en ongeveer <b>100 miljoen transacties</b> per jaar. Deze klanten worden n.a.v. hun <b>betaalgedrag</b> ingedeeld in 10 risico-categorieën. Klanten met vorderingen die gemiddeld 3 of meer maanden open staan vallen in risiconiveau 10, met vorderingen die gemiddeld 2-3 maanden openstaan in risiconiveau 9 en met vorderingen die gemiddeld 1 -2 maanden openstaan in risiconiveau 8, enz.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• slecht</li> <li>• gemiddeld</li> <li>• goed</li> </ul>	
Risiconiveau goede indicator schuldpositie	De groepen met ' <b>slechter'</b> betaalgedrag zitten in risiconiveaus 8 t/m 10 (genoemd: <b>curatief</b> behandelen, ook wel curatieve fase genoemd). De mensen met <b>gemiddeld betaalgedrag</b> in de risiconiveaus 5 t/m 7 (genoemd: <b>preventief</b> behandelen ook wel preventieve fase genoemd) en met <b>goed betaalgedrag</b> in 1 t/m 4. In de praktijk blijkt dat de risiconiveaus een uitstekende indicator zijn van de schuldpositie van de inwoners van een postcode.
Benaderingsstrategie afgestemd op postcode-niveau	Zo kan <b>per postcode</b> en <b>per profiel</b> een <b>uitspraak</b> worden gedaan. Verder is vanuit het profiel dat aan een postcode hangt de benaderingsstrategie per doelgroep gedefinieerd. Een grachten-gordelbewoner en een sociale huurder hebben een verschillende belevingswereld en worden getriggerd door verschillende boodschappen vanuit verschillende zenders. Hiermee wordt rekening gehouden in de <b>online</b> benadering in zowel <b>Geldfit.nl</b> (preventie) als <b>Moneyfit.nl</b> (jongeren) als <b>UitdeSchulden.nl</b> (curatief) en <b>offline</b> in de flyers, folders en andere uitingen.
Data voor Heerhugowaard, Alkmaar en Langedijk	In onderstaande figuur zijn voor de <b>curatieve fase</b> en de <b>preventieve fase</b> met dank aan het landelijk bureau de gegevens in procenten van het aantal huishoudens per gemeente weergegeven voor Heerhugowaard (= HHW), Alkmaar (= Alk) en Langedijk (= LD), samen het HAL-gebied. Als gemeentes een abonnement op Geldfit.nl hebben, kunnen deze gegevens en die voor de afzonderlijke risicoklassen verder worden <b>verbijzonderd naar wijk-, straat- en cluster postcodeniveau</b> .

Figuur 5 Indeling gezinshuishoudingen naar risicoklassen op basis van hun betaalgedrag<sup>5</sup>



<sup>5</sup> Bron: zowel een deel van de tekst in deze paragraaf als de cijfers voor de stand van zaken van de kwartalen Q3 2019, Q1, Q2 en Q4 2020 zijn gebaseerd op door het landelijk bureau Schuldhulpmaatje.nl aangeleverde gegevens.

**Legenda:** de getallen betreffen het procentueel aantal huishoudingen per gemeente, dat in een bepaalde cluster van risicoklassen valt. Oranje gearceerd: preventieve fase; blauw: curatieve fase; grijs gearceerd: de som van curatieve en preventieve fase. Q3\_19: derde kwartaal 2019, etc. Voor Heerhugowaard is het aantal gezinshuishoudingen op 22.500 gesteld en voor Alkmaar en Langedijk respectievelijk op 49.810 en 11.175. Deze aantallen zullen inmiddels hoger liggen, waardoor de percentages, zoals hierboven getoond iets lager uit zullen komen.

Gezinnen in schuldpositie in:

- HHW 31%
- ALK 34% en
- LD 12%

In het vierde kwartaal 2020 valt 31 % van de gezinshuishoudingen in HHW of te wel 6.865 gezinshuishoudingen in de curatieve categorie. In ALK is dat 34 % en 17.160 gezinshuishoudingen en in LD is dat 12 % en zijn dat 1.320 gezinshuishoudingen. Op landelijk niveau was het vergelijkbare percentage een paar jaar geleden 20 %. En naar wordt gezegd, is slechts 4 % van de Nederlandse gezinnen op een of andere manier bekend in het schuldhulpverlenings-circuit.

In de preventieve fase valt voor HHW 33% (= 7.350 gezinshuishoudingen), bij ALK 35% (= 17.305 gezinshuishoudingen) en bij LD 30% (= 3.385 gezinshuishoudingen). Van de mensen in deze fase wijzen historische cijfers uit, dat als er niets aan wordt gedaan dat het grootste deel binnen 5 jaar in de curatieve fase belandt.

In HAL-gebied 25.345 gezinshuishoudingen in curatieve fase en 28.040 in preventieve fase

Voor het HAL gebied als totaal bevindt 30 % (= 25.345 gezinshuishoudingen zich in het vierde kwartaal van 2020 in de curatieve fase. In de preventieve fase gaat het dat om 34% (= 28.040 gezinshuishoudingen). Dat betekent dat 64% van de gezinshuishoudingen per ultimo 2020 werd geconfronteerd met betalingsachterstanden. Dat zijn zorgwekkende aantallen.

De vraag is dan ook: hoe kunnen wij samen als gemeenten en vrijwilligersorganisaties hier wat aandoen. En welke ruimte en samenwerking is er voor commerciële partijen op dit gebied?

Mensen:

- vinden;
- bereiken; en
- helpen.

## 6.2 Maatschappelijk veld SHM en wensen aanpassing structuur

Het afgelopen jaar heeft het bestuur zowel intern als met derden geregeld gesproken over het maatschappelijk veld, waarbinnen SHM opereert. Langzaam maar zeker kristalliseren de gedachten wat uit. Met een korte schets willen wij u meenemen met onze gedachten. Om als SHM Heerhugowaard te kunnen functioneren voor mensen met (mogelijk) financiële problemen is het nodig mensen te:

- vinden, die daarmee worden geconfronteerd;
- bereiken in die zin dat zij geholpen willen worden; en
- helpen om de financiële zaken beheersbaar te maken en te houden.

Bij elke fase liggen er grote uitdagingen.

Privacywetgeving, laaggeletterdheid, digitalisering, schaamte en weers-tand om naar gemeenten te gaan: rem op bereik hulpvragers

Ten aanzien van het vinden en bereiken van (mogelijke) hulpvragers spelen diverse factoren een rol, zoals:

- de privacywetgeving, die het moeilijk en soms onmogelijk maakt om gegevens te combineren om (mogelijke) hulpvragers te vinden;
- laaggeletterdheid, waardoor mensen soms onnodig in een schuldpositie kunnen komen en/of niet weten dat zij schulden hebben en/of niet weten waar ze terecht kunnen om uit de financiële problemen te komen;
- de zeer sterke aandring om het relatiebeheer vanuit allerlei organisatie te digitaliseren, met in een aantal gevallen een (zeer grote en soms onoverkomelijke) barrière om persoonlijk contact mogelijk te maken;
- 'schaamte', waardoor mensen zich niet durven te melden bij hulpaanbieders; en
- de weerstand/terughoudendheid van mensen om zich bij gemeenten en/of aan gemeenten gerelateerde instellingen te melden. Deze blijkt substantieel te zijn en zal door zaken als bijvoorbeeld de toeslagenaffaire en de afhandeling van de aardbevingen in Groningen eerder toegenomen zijn dan verminderd. Daarbij is het zeer wel mogelijk dat perceptie en feiten niet (geheel) met elkaar in overeenstemming zijn.

Vinden en bereiken hulpvragers nog steeds grootste probleem

In beginsel is er geen probleem om genoeg capaciteit te vinden om hulpvragers te kunnen helpen. Zowel gemeenten, vrijwilligersorganisaties als professionele dienstverleners lijken er voldoende te zijn.

Het grote probleem is dan nog steeds kunnen we de mensen lokaliseren en ze bereid krijgen om zich te laten helpen. Wordt er door de diverse instanties wel voldoende gedacht vanuit de leefwereld van een mogelijke hulpvrager? Wij hebben onze twijfels daarover.

Redeneren vanuit hulpvrager, gesegmenteerde

Het PAH denkt dat het essentieel is dat in de benadering van de doelgroep met (mogelijke) financiële problemen een tweesporenbeleid wenselijk is. Dit beleid wordt gekenmerkt door:

benadering en sterk, breed netwerk	<ul style="list-style-type: none"><li>• redeneren vanuit de mogelijke hulpvrager, zijn/haar wereldbeeld en taalbeheersing (niet alleen Nederlands!);</li><li>• een evenwichtige, gesegmenteerde benadering op basis van online en offline activiteiten; en</li><li>• een sterk netwerk van overheid, vrijwilligersorganisaties en commerciële partijen ook op lokaal niveau en gebaseerd op gelijkwaardigheid.</li></ul>
Gezamenlijke commissie voor allocatie hulpvragen met hulpvrager als beslisser	Onze intentie is om samen met andere partners, waaronder Haltewerk, te kijken hoe wij mensen over kunnen halen zich te laten helpen. Daarbij bepaalt de hulpvrager in beginsel zelf bij welke organisatie hij/zij dat wil. Maar het is misschien goed als er een gezamenlijke commissie komt, die de hulpvragers screent en op basis van de sterke punten en beschikbare capaciteit van de participerende instellingen een tweetal opties aan de mogelijke hulpvrager geeft waaruit deze kan kiezen. Misschien is daarvoor nodig dat de bedoelde instellingen onderling nadere afspraken maken ten behoeve van een globale werkverdeling ten aanzien van de te bieden diensten. Bij voorkeur zouden twee instellingen eenzelfde dienst moet kunnen bieden tenzij dat technisch en/of budgettair niet mogelijk is.
Sterk complementair netwerk van vrijwilligersorganisaties budgettair en sociaal interessant	Het wil ons voorkomen dat het ook in de HAL-regio van belang is dat er een sterk netwerk is van gemeente en vrijwilligerswerk om gezamenlijk de schuldhulpvraag te kunnen adresseren. Dat betekent dat beide netwerken levensvatbaar moeten zijn en worden gehouden. <b>Budgettair</b> lijkt het ons dat een goede afstemming tussen gemeentelijke instanties als Haltewerk en vrijwilligersorganisaties als Humanitas en Schuldhulpmaatje <b>uitermate interessant</b> is voor de gemeenten. maar niet alleen de financiële component is van belang. Door vrijwilligers nadrukkelijk te betrekken wordt ook het <b>sociale cement</b> in de gemeente <b>versterkt</b> .
Naast digitale kanalen contactpunten, daar, waar de doelgroep geregeld komt	Naast de digitale kanalen is een niet-digitale insteek vermoedelijk zeer relevant, een fysieke, laagdrempelige aanwezigheid in het netwerk van mensen uit de mogelijke doelgroep. Een 'zichtbare' en 'als benaderbaar ervaren' aanwezigheid op <b>wijkniveau</b> en op <b>ontmoetingsplekken buiten de wijk</b> lijkt heel zinvol. Gedacht kan worden aan onder andere medewerk(st)ers van welzijnsinstellingen, woningcorporaties, zorginstellingen en voedselbanken alsmede aan scholen, kerken, moskeeën, sportverenigingen en wijkcentra. Naast deze structurele contactpunten, waaronder ook formulierenpunt(en) kan ook worden gedacht aan incidentele activiteiten, als dat corona-proof kan, als buurtactiviteiten. Speciale aandacht is wenselijk voor inzet van <b>ervaringsdeskundigen</b> uit de betreffende sociale kringen van de doelgroep, die bereid zijn hun ervaringen te delen en als ambassadeurs op te treden om mensen te stimuleren uit hun schulp te kruipen.
Werkgevers nadrukkelijker erbij trekken	Daarnaast achten wij het zinvol te onderzoeken in hoeverre <b>werkgevers (meer) betrokken</b> kunnen worden bij de aanpak van de schuldenproblematiek. Op landelijk niveau zien we dat verschillende grote werkgevers zijn aangesloten bij partijen om de schuldenproblematiek aan te pakken. Op plaatselijk niveau loopt dat van gemeente tot gemeente zeer uiteen. In bijlage 2 hebben wij een voorbeeld neergezet ontleend aan de website van de 'moedige dialoog' in Den Helder, waar is uitgewerkt wat de toegevoegde waarde voor een individuele bedrijf kan betekenen om zich actief in te zetten voor de schuldenproblematiek van de medewerk(st)ers.
Is schuldenproblematiek ook bij bedrijf agenda-punt bij bestuurstop?	<b>6Zijn commissarissen op de hoogte van de schulden bij medewerk(st)ers en managers?</b> In een <b>recent onderzoek onder</b> voornamelijk <b>commissarissen</b> is op een indirecte manier onderzocht in hoeverre schuldenproblematiek in organisaties/bedrijven ook wordt besproken op het niveau van de raad van commissarissen (= rvc). Dat kan een indicatie zijn hoe serieus en bedrijfsmatig een bedrijf en ook een rvc zich bezig houden met de menselijke factor. Gevraagd is of de raad van commissarissen (= rvc) weet <b>bij hoeveel procent</b> van de <b>medewerkers</b> in Nederland een <b>loonbeslag</b> is gelegd. Hetzelfde is gevraagd met betrekking tot <b>managers</b> . Schuldenproblematiek doet zich namelijk niet alleen voor bij mensen met lage inkomens, maar ook bij mensen met hogere inkomens. En als we weten dat zeker één op de vijf huishoudingen problematische schulden heeft, waarom zou het dan bij bedrijven en organisaties niet bijvoorbeeld één op de tien zijn. Volgens een berekening van het NIBUD kunnen de jaarlijkse kosten van een medewerker in de schoonmaakbranche met een loonbeslag op circa € 13.500,- worden geschat als gevolg van <b>lagere productiviteit</b> en <b>ziekteverzuim</b> <sup>7</sup> . Daarnaast blijkt bij dergelijke

<sup>6</sup>De informatie van dit deel van het bestuursverslag komt uit het jaarlijkse Grant Thornton commissarissen benchmarkonderzoek van Board in Balance bv en Herbert Rijken. De resultaten van dit 2020 onderzoek worden binnenkort gepubliceerd.

<sup>7</sup> Zie bijlage 2 van dit bestuursverslag.

medewerkers/managers de gevoeligheid voor **fraude** ook niet te verwaarlozen. Al met al naast het menselijk leed dat hier achter schuilt ook bedrijfsmatig een serieus aandachtspunt.

Commissarissen weten het niet, maar vinden het wel een bespreekbaar geworden punt

Uit de antwoorden blijkt dat rvc in de **huidige situatie** niet weet bij hoeveel procent van de medewerk(st)ers en managers een loonbeslag is gelegd. En op de vraag of de rvc dat zou moeten weten, (de **wenselijke situatie**) valt het antwoord gemiddeld nog (net) in de 'nee-categorie'. Wel is het antwoord in de wenselijke situatie duidelijk minder afwijzend dan in de huidige situatie. Een verklaring voor deze lage scores is geregeld: 'we hebben er totaal niet aan gedacht, maar eigenlijk vinden we dat we hier zeker aandacht aan moeten gaan schenken. Alleen dat zeg je niet.' De conclusie kan worden getrokken dat het een **bespreekbaar punt is geworden**. Volgens de onderzoekers is dit een indicatie dat dit onderwerp de komende jaren waarschijnlijk wel op de agenda van de rvc en daarmee ook op die van de bedrijfsleiding/directie gaat komen. Opvallend is dat de commissarissen uit de profitsector minder afwijzend zijn dan de commissarissen uit de non-profitsector. Bovendien blijkt ook dat ze geneigd zijn het met betrekking tot managers eerder serieus te nemen dan voor medewerk(st)ers. Wellicht speelt de risicokans op fraude en de mogelijke omvang ervan een rol bij dit verschil in opvattingen ten aanzien van medewerk(st)ers en managers.

De uitkomsten van het onderzoek maken duidelijk dat schuldenproblematiek in het algemeen bij bedrijven en organisaties bepaald nog niet de aandacht krijgt, die zowel vanuit sociaal als bedrijfsmatig oogpunt ons inzien wenselijk is. Graag spannen wij ons in om een vergelijkbare constructie als in Den Helder ook in de HAL-regio van de grond te tillen.

**Als u ons daarbij wilt helpen, schroom dan niet om contact met ons op te nemen**

Heerhugowaard 28 juni 2020  
[Bestuur Platform Armoedebestrijding Heerhugowaard](#)  
Ineke de Boer  
René Schreuder  
Aalt Klaassen (voorzitter)  
Loes Veldman (secretaris)

Secretariaat PAH:  
Larixplantsoen 3  
1702 XG Heerhugowaard  
Email: L. [Veldman@hetnet.nl](mailto:Veldman@hetnet.nl)  
tel. 072 5711952  
website: [www.platform-armoedebestrijding.nl](http://www.platform-armoedebestrijding.nl)  
KvK 37087293                      IBAN: NL16 ABNA 04722 63978    ANBI

## Bijlage 1 Korte beschrijving schuldhulpmaatjes project

Mensen:

- vinden;
- bereiken; en
- helpen.

De doelomschrijving geeft goed weer waar wij ons op concentreren en welke fasen in het kader van de schuldhulpverlening van belang zijn. Het gaat om (mogelijke) financiële problemen.

Om daar wat aan te kunnen doen, is het nodig mensen te:

- vinden, die daarmee worden geconfronteerd;
- bereiken in die zin dat zij geholpen willen worden; en
- helpen om de financiële zaken beheersbaar te maken en te houden.

Bij elke fase liggen er grote uitdagingen.

Privacywetgeving bemoeilijkt het vinden van mensen met schulden

Bij 'vinden' is een groot probleem dat de zogenaamde AVG wetgeving (de privacywetgeving) het heel moeilijk en soms bijna onmogelijk maakt om op basis van beschikbare gegevens van bijvoorbeeld gemeenten, banken, nutsbedrijven, verzekeraars, woningcorporaties, webwinkels en maatschappelijke organisaties de mensen te vinden die tot de doelgroep behoren. Daarmee komen we in de spagaat constructie het onmogelijk lijkt te maken dat de wet verhindert dat mensen met problemen worden gevonden. Anders gezegd mensen kunnen het slachtoffer worden van onze wetgeving. Een wrange situatie die af en toe de gedachte van burgerlijke ongehoorzaamheid doet opkomen. Dit speelt temeer omdat kinderen en daarmee toekomstige generaties daarvan het slachtoffer kunnen worden en veelal ook zijn, generaties lang.

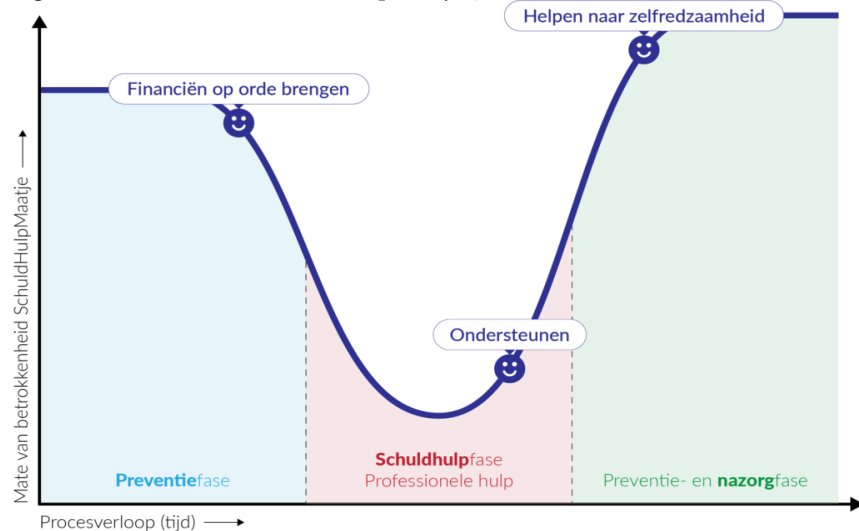
Zeker 16 % van Nederlandse gezinnen in categorie 'stille armoede'

Bij 'bereiken' speelt ook de AVG wetgeving weer een rol. Maar een nog veel groter probleem lijkt te zijn dat mensen **niet zien** of **willen zien** dat zij schulden hebben. Of dat zij zich **schamen** om dat uit te spreken. Naar verluidt, verkeert 20 % van de Nederlandse gezinnen in een positie van schulden en slechts 4 % van de Nederlandse gezinnen is op een of andere manier bij de schuldhulpinstanties, inclusief de gemeentes bekend. Dat houdt dan in dat 16 % van de gezinnen onder de radar blijft en mogelijk in 'stille armoede' leeft. Wat betekent dat dan voor deze gezinnen en de kinderen in die gezinnen? Maar ook wat kost dat ons als maatschappij?

Gelukkig zijn er mensen die zich willen laten helpen en mensen die willen helpen

De laatste fase, tenslotte, is die van het 'helpen'. Gelukkig zijn er mensen die zich willen laten helpen. En waar hulp ook effectief kan zijn. En gelukkig zijn er ook vrijwilligers, die naast de professionele hulpverleners tijd, kennis, ervaring en energie beschikbaar stellen om mensen te helpen. Maar helaas zijn er ook mensen die zich niet (willen) laten helpen. Dat kan onwil zijn, dat kan veroorzaakt worden door ziekte of door andere problemen.

Figuur 1 Betrokkenheid Schuldhulpmaatje (= SHM)



Voorkomen is beter dan genezen, maar ook in een 'professioneel' schuldhulptraject is steun SHM zeer waardevol. Uitvalpercentage daalt van 70% naar 30%!

De hulp van SHM is een goede aanvulling op de professionele schuldhulpverlening. De figuur laat zien dat SHM vooral in de preventiefase en in de nazorgfase praktische hulp kan bieden. In de schuldhulpfase ligt de daadwerkelijke hulpverlening bij de professionele schuldhulpverleners en is de voornaamste taak van het maatje om te motiveren en te ondersteunen. Een schuldhulpmaatje (= SHM):

- is een goede **aanvulling** op de professionele schuldhulpverlening en biedt naast schuldhulpverlening ook een luisterend oor zodat andere problemen mogelijk naar voren komen en hierop kan worden geanticipeerd;
- kan met name **praktische hulp** bieden in de **preventiefase** (inclusief bij geringe schulden) en in de **nazorgfase**;
- biedt hulpvragers de mogelijkheid **zelf** hun **zaken** te **regelen**, hetgeen hun autonomie ten goede komt; en
- kan als voornaamste taak hebben om **in schuldhulpfase**, waar de daadwerkelijke hulpverlening bij de professionele schuldhulpverleners ligt, de **hulpvrager** te **motiveren** en te **ondersteunen**.

In verband met dit laatste punt zijn landelijke cijfers beschikbaar waaruit blijkt dat 70 % van de mensen dat in de professionele schuldhulpverleningstrajecten komt binnen een termijn van 3 jaar uitvalt. Als in deze fase een SHM er al bij betrokken is, blijkt nog maar 30 % uit te vallen. Daarmee wordt een **belangrijke bijdrage** geleverd aan een **succesvol verloop** van de **professionele schuldhulpfase**. Bovendien is een dergelijke betrokkenheid van een SHM een goede basis om ook in de nazorgfase de 'hulpvrager' nog bij te staan. Sommige hulpvragers zullen immers niet zonder ondersteuning kunnen.

SHM landelijk opgeleid en gecertificeerd

SHM zijn:

- opgeleid via de landelijke organisatie; en
- gecertificeerd. Ten behoeve van deze certificering worden ook jaarlijks e-learning trajecten gevolgd.



## Bijlage 2: Wat kost investeren in financieel fitte medewerkers, en wat levert het op?

Onderstaand geven wij een ons inziens relevante casus weer voor werkgevers. Deze casus stond op de website van 'moedige dialoog' - Den Helder ('21/05/04)<sup>8</sup>. Het is een illustratie van wat 'zorgen voor financieel fitte medewerk(st)ers' een organisatie kan opleveren. De tekst staat in de rubriek 'Geldzorgen de baas' en vonden wij uitermate relevant om werkgevers gevoel te geven van wat een en ander voor hun bedrijf kan betekenen

Een voorbeeld:

- Bedrijf X heeft 120 FTE en valt binnen de schoonmaakbranche;
- Bij 9 personeelsleden is loonbeslag gelegd;
- De HR-afdeling heeft de afgelopen 3 maanden van nog eens 6 medewerkers het verzoek gehad tot een voorschot op het salaris;
- Ook onderling, tussen medewerkers, wordt er geld geleend dan wel hierom gevraagd; en
- Het verzuimcijfer is 7%.

### *Zorg van de werkgever*

De werkgever vermoedt dat zo'n 50 medewerkers zich zorgen maken over hun geldzaken. Daarvan hebben 9 medewerkers, gezien de loonbeslagen, problematische betalingsproblemen. De werkgever heeft, conform de wet, de loonbeslagen uitgevoerd. Twee leidinggevenden zijn ingeseind door HR, echter het is de werkgever niet duidelijk wat er vervolgens is ondernomen door de leidinggevenden. Eén leidinggevende gaf wel aan dat zij het moeilijk vond om het gesprek te voeren met de medewerker, omdat zij niet wist wat haar rol was en wat zij te bieden had. De werkgever wil graag aan de slag met financiële fitheid op de werkvloer.

### *Kosten*

De werkgever heeft een inschatting gemaakt van de kosten die geldzorgen bij zijn medewerkers met zich meebrengen voor de organisatie. Voor de 9 medewerkers met loonbeslag gebruikte hij de NIBUD rekentool en komt uit op een bedrag van € 121.750,- door verminderde arbeidsproductiviteit (€ 99.900,-) en verzuimkosten (€ 20.095,-). Daarnaast kost het nog 27 uur aan verwerking van loonbeslagen (€ 1.755,-). De werkgever heeft dan nog geen rekening gehouden met mogelijk verminderde arbeidsproductiviteit en verzuim door werknemers waar nog geen loonbeslag is gelegd, maar die al wel (grote) geldzorgen hebben.

### *De werkgever heeft 3 vragen gesteld aan Moedige Dialoog*

- Help mij om geldzorgen bespreekbaar te maken in mijn organisatie;
- Help mij om een omgeving te creëren waarbij medewerkers met geldzorgen zich kenbaar maken, zodat zij hen -liefst zo vroeg mogelijk - kunnen helpen;
- Ik wil de medewerkers die op dit moment problematische betalingsproblemen hebben graag ondersteunen. Hoe kan ik dat doen?

### *Aanpak*

Moedige dialoog heeft in samenwerking met de werkgever een **campagne** ontwikkeld om geldzorgen op de werkvloer uit de taboesfeer te halen. Er zijn twee ervaringsverhalen gedeeld in de organisatie. Eén van een medewerker die op dit moment kampt met problematische schulden. En één van een leidinggevende die in het verleden problematische schulden had en deze opgelost heeft.

Er zijn 3 **medewerkersbijeenkomsten** georganiseerd waarbij er met medewerkers is gesproken over het probleem van geldzorgen. Er is feitelijke informatie gedeeld over hoe groot het probleem is in Nederland, hoe geldzorgen kunnen ontstaan en wat de gevolgen zijn van het hebben van geldzorgen op iemands welbevinden. Een ervaringsdeskundige heeft zijn verhaal gedeeld en vragen beantwoord.

De leidinggevenden zijn **getraind** over hoe ze in gesprek kunnen gaan met medewerkers die (vermoedelijk) geldzorgen hebben. Ook is de **morele arbeidsovereenkomst** geïmplementeerd in de organisatie. Hiermee wordt er, vanaf het moment van indiensttreding, op een structurele wijze aandacht besteedt aan het welbevinden van medewerkers, waardoor een veilige relatie wordt gecreëerd waarbij ook niet-werk gerelateerde zaken, zoals geldzorgen mogen worden gedeeld.

Er zijn intern twee **financiële vertrouwenspersonen opgeleid**. Medewerkers kunnen – anoniem - gebruik maken van de hulp van deze vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen adviseren medewerkers met geldzorgen en verwijzen waar nodig door naar de passende en noodzakelijke hulp.

### *Investing*

De investering die de werkgever heeft gedaan voor de campagne, de medewerkers bijeenkomsten, de training

---

<sup>8</sup> Bron: <https://www.moedigedialoog.nl/meedoen/investeren-in-financieel-fitte-werknemers/geldzorgen-de-baas/>

voor leidinggevend, het implementeren van de morele arbeidsovereenkomst en het opleiden van de financiële vertrouwenspersonen bedraagt €8.800,-. Daarnaast waren er kosten door uren besteding door eigen personeel van de werkgever. Hiermee heeft de werkgever zijn rol opgepakt en duurzaam geïnvesteerd in het scheppen van de juiste randvoorwaarden en in het goed kunnen doorverwijzen. Daardoor worden geldzorgen en betalingsproblemen nu eerder herkend en besproken en vinden werknemers eerder de juiste weg naar hulp. Hun financiële problemen worden eerder aangepakt en schulden lopen minder op. De kosten van medewerkers met financiële problemen voor de werkgever nemen daardoor af.

#### *Rendement*

Huidige situatie	in €	investering		rendement
Verzuim	20.095	campagne	1.200	
Verminderde arbeidsproductiviteit	99.900	medewerkersbijeenkomsten	3.600	
Verwerken loonbeslag	1.755	Morele arbeidsovereenkomst	800	
		Opleiding fin. vertrouwenspersoon	1600	
totaal	121.750		8.800	112.950