

# SchuldHulpMaatje 2020

# Een Hoopvolle Toekomst

Meerjarenbeleid SchuldHulpMaatje 2020

Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland

**Samen lukt 't ...**

## Inhoud

1. Inleiding	3
2. Visie, missie en doel	3
3. Kernwaarden van SchuldHulpMaatje	4
4. Strategische doelstellingen voor de periode 2017-2020	5
THEMA 1 Delen, innoveren en co-creëren	5
THEMA 2 Samenwerken om de SchuldHulpMaatje aanpak te verbeteren	7
THEMA 3 Bouwen aan een duurzaam verenigingsnetwerk	8
THEMA 4 Preventief werken en vroegsignalering	11
THEMA 5 Meer kerken en christelijke organisaties betrekken en groei aantal locaties realiseren	12
Bijlage 1 Organisatorische en financiële basisprincipes van SchuldHulpMaatje Nederland	14
Bijlage 2 SWOT Analyse Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland	16
Bijlage 3 De vijf pijlers van SchuldHulpMaatje	19
Bijlage 4 Basishouding bij SchuldHulpMaatje	20

### Versie 3.0:

Gepresenteerd aan de algemene ledenvergadering van Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland op 17 november 2016

## 1. Inleiding

Dit meerjarenbeleidsplan geeft de koers aan van de vereniging voor de periode 2017-2020. Dit document is het resultaat van een intensief proces waarbij de leden, het landelijke bestuur en directie uitvoerig betrokken zijn geweest.

Het gezamenlijk ontwikkelde meerjarenbeleidsplan geeft hoofdlijnen aan op welke wijze SchuldHulpMaatje in de komende vier jaar de visie en missie wil vormgeven en welke kernwaarden wij daarbij hanteren. Het meerjarenbeleidsplan is voortschrijdend van aard en schept een raamwerk voor uitwerking in een jaarlijks, door de leden vast te stellen of te wijzigen beleidsplan in de algemene vergadering zoals de statuten en huishoudelijk reglement dit voorschrijven.

Onze missie is om mensen in financiële problemen een hoopvolle toekomst te geven door de inzet van onze vrijwilligers. Daarvoor hebben we een goed georganiseerde en duurzame vereniging nodig waarin alle leden graag hun bijdrage leveren. Samen lukt 't.

## 2. Visie, missie en doel

### Onze visie

Naast liefdevol is onze basis met het evangelie daarbij als onze inspiratiebron. Dat betekent dat elk mens aandacht en (zo nodig) zorg en ondersteuning verdient.

Met onze SchuldHulpMaatje aanpak willen we een structurele bijdrage leveren aan het oplossen van de toenemende schuldenproblematiek. Deze aanpak, die aanvullend is op de reguliere schuldhulpverlening, is gebaseerd op samenwerking met overheden en maatschappelijke organisaties. Hiermee versterken wij de diaconale inzet van kerken, christelijke geloofsgemeenschappen en organisaties.

### Onze missie

- Bijdragen aan schuldenvrij leven van mensen
- Voorkomen en duurzaam oplossen van schuldproblematiek
- Hulp vanuit verbondenheid tussen mensen
- Vroegtijdig bereiken van mensen in dreigende financiële nood
- Goed opgeleide vrijwilligers wiens hulp aanvullend is op die van professionals

### Ons doel

Mensen met (dreigende) schulden vroegtijdig bereiken, hen hulp bieden via internet en met getrainde vrijwilligers, die deskundig en op persoonlijke wijze kunnen helpen naar een schuldenvrij leven. Begeleiding in gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid staat daarbij centraal.

### 3. Kernwaarden van SchuldHulpMaatje

#### Onze inspiratie

Wij laten ons inspireren door de liefde van Christus en zijn aanmoediging in het Mattheüs evangelie: "Wat je voor de minsten van mijn broeders hebt gedaan, heb je voor mij gedaan." Met ons vrijwilligerswerk dragen wij bij aan de "Werken van barmhartigheid" en maken wij concreet wat het betekent om God lief te hebben en onze naaste als onszelf.

Daarbij putten wij hoop en inspiratie uit het Bijbelse verhaal van een jongen die zijn lunchpakket van twee vissen en vijf broden vrijwillig afstond. Christus vermenigvuldigde het en voedde er duizenden mensen mee. Vanuit dat vertrouwen en die hoop, stellen ook wij onze talenten en mogelijkheden beschikbaar en willen we vormgeven aan onze waarden.

#### Onze waarden

Ons uitgangspunt is, dat elk mens waardevol is en een uniek en geliefd schepsel van God, gelijkwaardig aan ieder ander.

Onze waarden zijn:

- Respectvol
- Eerlijk
- Echt
- Rechtvaardig
- Ondersteunend
- Deskundig
- Positief

Onze basishouding is:

- Ik (ver)oordeel niet
- Ik ben liefdevol
- Ik ben bewogen
- Ik ben trouw en geduldig
- Ik ben er voor hen in moeilijkheden en bid
- Ik kom op voor het recht
- Ik help en getuig daardoor

## 4. Strategische doelstellingen voor de periode 2017-2020

Op basis van de gemaakte SWOT Analyse (interne sterkte- en zwakte-/externe kansen en bedreigingen analyse) van onze vrijwilligersorganisatie kozen we vijf thema's die speciale aandacht nodig hebben. Deze thema's verwoorden onze doelstellingen en zijn daarom bepalend voor onze meerjarenstrategie voor de komende vier jaar. Daarbij zullen we interne meetpunten vaststellen, zodat we na vier jaar kunnen constateren of we de gewenste doelstellingen hebben behaald.

**THEMA 1** *Delen, innoveren en co-creëren*

**THEMA 2** *Samenwerken om onze SchuldHulpMaatjes aanpak te verbeteren*

**THEMA 3** *Bouwen aan een duurzaam verenigingsnetwerk*

**THEMA 4** *Preventief werken en vroegsignaleren*

**THEMA 5** *Meer kerken en christelijke organisaties betrekken en groei aantal locaties realiseren*

### THEMA 1

*Delen, innoveren en co-creëren*

#### DE SITUATIE IN 2016

SchuldHulpMaatje ontwikkelde zich in veel locaties tot een sterk merk. Zij staat lokaal bekend als een vrijwilligersorganisatie met een succesvol werkmodel en deskundig opgeleide vrijwilligers. Er zijn ook kanttekeningen te noemen:

1. Er is een groot verschil in de lokale bestuurlijke capaciteiten.
2. Een aantal locaties wisselt nog niet hun reeds opgedane kennis en ervaring uit met andere leden.
3. Het Landelijk Servicepunt ondersteunt lokale besturen en coördinatoren waar dat gewenst is. Maar niet alle locaties benutten deze mogelijkheid. En het Landelijk Servicepunt speelt niet altijd in op de wensen en kansen in iedere locatie.

#### ONZE DOELEN VOOR 2020

1. Er worden meer bruggen gebouwd tussen locaties onderling. De leden versterken en helpen elkaar door onderlinge kennisdeling.
2. SchuldHulpMaatje komt op integere wijze nog vroeger achter de voordeur van hulpvragers door onze werkwijze aan te passen bij de ontwikkelingen in de samenleving.

## HOE BEREIKEN WE DEZE DOELEN?

### A) Delen

Met het Landelijk Servicepunt als katalysator benutten wij lokale en landelijke inspiratie-bijeenkomsten om onze goede voorbeelden, kennis en ervaring onderling uit te wisselen.

### B) Permanente Educatie

- a. We breiden het educatieprogramma uit met coaching en deskundigheidsbevordering van bestuursleden.
- b. Om onze vrijwilligers zo goed mogelijk te ondersteunen handhaven we de vraag gestuurde ontwikkeling van het educatieprogramma.
- c. Om de kwaliteit van onze maatjestraining te garanderen, handhaven wij de inzet van NEN 8048 gecertificeerde trainers en gedragscoaches. Het landelijke Servicepunt beoordeelt de trainers periodiek op basis van een vastgestelde kwaliteitsnorm.

### C) Innoveren en co-creëren

- a. De leden en het Landelijk Servicepunt zetten zich er gezamenlijk voor in om innovatieve diensten en producten te creëren. Deze dragen bij aan het verbeteren van onze SchuldHulpMaatje aanpak. Het Landelijk Servicepunt fungeert hierin als kenniscentrum dat faciliteert en coördineert. Een nieuw project testen we vervolgens in enkele pilotplaatsen. Als het aan de verwachtingen voldoet introduceren we het project bij de overige leden. Hetzelfde geldt voor lokale kennis en ervaring waarmee andere leden hun voordeel kunnen doen.
- b. Bij innovatie initiatieven wordt steeds vaker gevraagd om co-financiering. De vereniging heeft hier financiële middelen voor nodig. Voor de financiering van nieuwe initiatieven zijn we voornemens te zijner tijd in een beleidsplan voorstellen te doen om met leden maar wellicht ook uit andere bronnen een innovatiefonds te vormen.
- c. Het Landelijk Servicepunt werft, soms samen met locaties, landelijke fondsen per project.

“Samen ontwikkelen is leren van elkaar.  
Daarin schuilt onze kracht”

## THEMA 2

### Samenwerken om de SchuldHulpMaatje aanpak te verbeteren

#### SITUATIE IN 2016

Een schets van de huidige realiteit waarin van onze hulpvragers verkeren en waarmee ook onze vrijwilligers worden geconfronteerd.

- a. Onze doelgroep schaamt zich over de situatie. Daardoor melden zij zich vaak laat voor hulp.
- b. De doelgroep ervaart regelmatig te hoge drempels bij professionele organisaties.
- c. Complexe regelgeving, waar bovendien vijf ministeries verantwoordelijk voor zijn.
- d. Instanties met zorgplicht werken onvoldoende samen.
- e. Zorgelijke kwaliteit van de financiële zorgketen.
- f. Onduidelijke grenzen tussen taken en verantwoordelijkheden van professionals en SchuldHulpMaatjes. Risico dat maatjes afhaken of zich op onbevoegd terrein bewegen.
- g. Onvoldoende lokaal samenwerkende interkerkelijke organisaties.
- h. Gebrek aan preventie met hoge curatieve kosten als gevolg.

#### ONZE DOELEN VOOR 2020

1. Lokale SchuldHulpMaatje organisaties hebben goede relaties met diaconale platforms en samenwerkingsverbanden van lokale kerken.
2. We werken rechtstreeks samen met gemeenten, omdat die een zorgplicht hebben voor onze hulpvragers en werken bij voorkeur lokaal niet via sub contracten met maatschappelijke organisaties. Dit heeft tot gevolg, dat lokaties zelf regie houden op de financiële vergoeding die gemeenten lokaal willen verstrekken.
3. Wij benutten nieuwe mogelijkheden om samen te werken met maatschappelijke partners.
4. We richten ons alleen op samenwerkingspartners met wie we constructief kunnen samenwerken. Daarmee bereiken we dat we mensen sneller en beter kunnen helpen.
5. We hebben een systeem met rapportagetools beschikbaar gemaakt voor besturen, coördinatoren en maatjes, waarmee we onze inspanningen en vruchten van ons werk kunnen aantonen.
6. We onderzoeken of het mogelijk is om op termijn andere (professionele) organisaties toe te laten op onze systemen of hen daaraan te koppelen.
7. We formuleren landelijk uitgangspunten voor een SchuldHulpMaatje vrijwilligersbeleid.

## HOE BEREIKEN WE DEZE DOELEN?

*Wat doen we landelijk?*

- a. Het Landelijk Servicepunt ondersteunt leden bij fondswervende activiteiten en gesprekken bij gemeenten, woningcorporaties en andere sponsors.
- b. Het Landelijk Servicepunt streeft landelijk naar samenwerkingsovereenkomsten met partijen en zusterorganisaties die ook lokale initiatieven ontplooiën.
- c. Voor draagkracht bij sociale (wijk)teams en beroepskrachten in de gemeente, sluit elke SchuldHulpMaatje locatie een samenwerkingsconvenant met de burgerlijke gemeente. Hierin staan ook afspraken over bevoegdheden en verantwoordelijkheden van professionals en vrijwilligers. Het sjabloon voor dit convenant ontwikkelen we samen met de leden.
- d. Het Landelijk Servicepunt is een gewaardeerde gesprekspartner voor partijen als het ministerie van SZW, VNG, NVVK, Divosa en de Ombudsman. Vanuit onze praktijkervaring adviseren wij deze partijen hoe de belangen van mensen met schulden beter behartigd kunnen worden. Bij misstanden spreken we organisaties erop aan.

“Was je er maar geweest  
toen ik 18 jaar was. Dan was ik nu  
niet nog steeds bezig met het  
aflossen van mijn schulden”

## THEMA 3

### ***Bouwen aan een duurzaam verenigingsnetwerk***

## SITUATIE IN 2016

Er is veel diversiteit binnen de vereniging. Er zijn nieuwe locaties die hun weg nog zoeken anderen hebben al veel ervaring opgedaan en zijn gegroeid tot omvangrijke organisaties. Er is onderlinge solidariteit en leden willen elkaar graag helpen om een goed lopende organisatie op te bouwen.

Wat valt op:

- a. Er zijn grote lokale verschillen in bestuurskracht en organisatiekracht (onze “vijf pijlers”)
- b. Er zijn grote lokale verschillen in financiële stabiliteit (financieringsbronnen “schijf van vijf”)
- c. Voor omvangrijke locaties blijkt het verenigingstarief, dat per maatje wordt berekend te hoog. Tevens is voor blijvend kleine locaties (kleiner dan 5 maatjes) de basiscontributie een te hoge drempel om te functioneren.



- d. Zowel Landelijk Servicepunt als leden zijn voor een belangrijk deel financieel afhankelijk van politieke besluitvorming. Vaste basisfinanciering door de lokale overheid is bij een aantal locaties al het geval, maar nog geen gemeengoed.
- e. Niet alle leden zijn er tevreden mee dat de contributie opbrengsten mede worden benut voor centrale inkoop en ontwikkelingskosten voor nieuwe diensten. In hun ogen dient het niet altijd de belangen van de leden. Daar staat tegenover dat er waardering is voor de dienstverlening, die in de bouwstenen brochure wordt aangeboden. Deze huidige dienstverlening is veelal gezamenlijk door de leden en het Landelijk Servicepunt ontwikkeld.
- f. Door deze beleving is het voor locaties moeilijker om de verenigingskosten voor centrale inkoop bij de gemeente uit te leggen.

**Kortom:** SchuldHulpMaatje is een jong en succesvol, maar ook soms nog kwetsbaar organisatienetwerk. Ons bestaansrecht is bewezen, maar nu verkeren we in de fase waarin we onze organisatie moeten klaarmaken voor de toekomst. Betrouwbaar, duurzaam en innovatief.

### ONZE DOELEN VOOR 2020

1. Ieder lid voelt zich thuis, is en blijft aangesloten bij onze vereniging.
2. Voor een goede voortgang van onze activiteiten hebben de landelijke vereniging en elke SchuldHulpMaatje locatie een duurzame financiële positie (zie bijlage).
3. We hanteren een aangepaste, variabele contributiebijdrage voor grote en kleine locaties (gemeten in aantallen vrijwilligers), zodat deze voor niemand een struikelblok vormt voor instap- en duurzame deelname aan de vereniging.
4. In het belang van een stabiele organisatie, voldoet elke locatie aan de basis organisatienorm: de zogenaamde vijf pijlers uit ons verenigingshandvest.
5. Bovenop de basis-organisatienorm, kan elk bestuur een "lokale plus" nastreven: een eventueel extra ambitieniveau ten behoeve van de kwaliteit van de organisatie.
6. Ieder lokaal bestuur heeft een meerjarenbeleidsplan, waarin de streefdoelen en normen voor het gewenste ambitieniveau zijn bepaald.

## HOE BEREIKEN WE DEZE DOELEN?

### Wat de financiën en dienstverlening betreft:

- a. We maken een voorstel voor een aangepaste contributiesystematiek voor grote of kleine locaties.
- b. Met steun van het Landelijk Servicepunt versterken de locaties hun vaardigheden voor fondsenwerving.
- c. Regelmatig zal met een enquête of andere middelen, de doelmatigheid- en tevredenheid over de kwaliteit van dienstverlening van het Landelijk Servicepunt worden onderzocht.

### Wat bestuurskracht betreft:

- a. *Benchmark*: Met een pilot bij enkele leden, werken we verder aan de ontwikkeling van een benchmark\*. Deze toont aan in hoeverre bij een locatie de bestuurlijke *vijf pijlers* zijn ontwikkeld. Met behulp van de daarbij behorende organisatiethermometer kan een bestuur meten, waar men zich bevindt en kan men gericht aan de slag voor de gewenste versterking. De organisatiethermometer geeft een duidelijk meetbare richtlijn, wanneer een lokale organisatie eraan toe is om weer volgende groeistappen te maken. Het lokale bestuur is hierin tot niets verplicht en bepaalt altijd zelf de stappen en het lokale ambitieniveau.

Na de eerste ervaringen met de pilot rollen we bovengenoemde methode stapsgewijs uit bij de leden.

Om de leden in de opbouw en versterking van hun organisatie te ondersteunen, leiden we vrijwillige ambassadeurs /coaches op. Het Landelijk Servicepunt zal hen begeleiden.

- a. *Bruggenhoofdlocaties*: We zetten bruggenhoofdlocaties in, deze dienen als voorbeeld voor andere locaties. Bestuursleden en coördinatoren kunnen er stagelopen of een klankbord vinden. Een bruggenhoofdlocatie kan bijvoorbeeld ook intervisie geven aan vrijwilligers van een andere locatie. We gebruiken de organisatiethermometer om te beoordelen of een locatie geschikt is voor de rol van bruggenhoofd-locatie.

“Het bouwen van een brug  
heeft alleen zin als het fundament  
de constructie kan dragen”

\* *Benchmark*: een methode om bedrijfsprocessen te vergelijken tussen collega lid-organisaties.

## THEMA 4

### Preventief werken en vroeg signalering

#### SITUATIE IN 2016

- a. Onze doelgroep schaamt zich, waardoor mensen zich vaak te laat melden voor hulp.
- b. Ondersteund door onze Postcode Preventie Aanpak (PPA) helpt SchuldHulpMaatje jaarlijks 5.000 mensen door tussenkomst van een maatje. We bereiken preventief 13.500 mensen met behulp van internet. De combinatie van doelgroepgerichte internetaanpak en fysieke hulp is inmiddels goed ontwikkeld als SchuldHulpMaatje aanpak en werkt uitstekend.

#### ONZE DOELEN VOOR 2020

We leiden 25.000 mensen toe naar hulp en kunnen dit aantal en de behaalde resultaten meetbaar aantonen.

#### HOE BEREIKEN WE DEZE DOELEN?

- a. Met het oog op preventie doen we onderzoek naar de mogelijkheden om onze doelgroep in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken.
- b. We werken verder aan de ontwikkeling van doelgroep-gerelateerde websites met specifieke informatie en hulpmiddelen. In oktober 2016 gaat [www.moneyfit.nl](http://www.moneyfit.nl) voor jongeren de lucht in.
- c. Om nog eerder achter de voordeur te komen bij hulpvragers willen we voorspellende preventie gaan toepassen (Predictive Prevention). Deze geavanceerde methode heeft tot doel om met behulp van reeds bekende data-analyse, mensen te vinden en te beïnvloeden. Er wordt gewerkt met geanonimiseerde dataprofielen. Gestreefd wordt naar het bereiken van deze groep mensen bij wie schulden dreigen, wanneer zij hun financieel gedrag op korte termijn niet aanpassen.
- d. Uiteraard houden we ons bij deze preventieactiviteiten aan regelgeving omtrent privacy.
- e. We zetten ons in voor samenwerking met sociale partners.

“Ik zocht op Google en zag toen dat ik bij SchuldHulpMaatje terecht kon voor gratis hulp. Mijn maatje heeft me fantastisch geholpen. En ik ontdekte ook dat de oplossing eigenlijk helemaal niet zo moeilijk was!”

## THEMA 5

### Meer kerken en christelijke organisaties betrekken en groei van het aantal locaties realiseren

#### SITUATIE IN 2016

- a. SchuldHulpMaatje is opgericht en verankerd binnen kerken en christelijke organisaties. De kerkelijke inbedding is ook op bestuurlijk- en statutair niveau vastgelegd.
- b. We streven ernaar dat meer kerken zich lokaal aansluiten bij SchuldHulpMaatje. Daarmee blijven onze identiteit en kernwaarden op lange termijn gevoed.
- c. SchuldHulpMaatje is actief in 104 burgergemeenten. De financiële nood in ons land zal naar verwachting verder toenemen. Schuldhulpmaatje wil groeien, zo gaven de leden aan. We hebben exact in kaart in welke plaatsen de hulp van onze vrijwilligers nodig is. Daar willen we graag aan de slag! Om deze groei mogelijk te maken, zijn we bezig met het maken van een groeiplan en het werven van extra financiën, zodat we onze groei doelstelling verder kunnen verhogen wanneer de fondsen hiervoor binnen zijn.
- d. Door ervaring wijs geworden weten we hoe je te werk moet gaan voor een succesvolle opbouw van een nieuwe SchuldHulpMaatje locatie. Een proces dat je kunt vergelijken met de gemiddelde duur van een zwangerschap; je hebt gemiddeld negen maanden nodig voordat de nieuwe lokale organisatie klaar is om van start te gaan. Deze kennis willen we graag toepassen wanneer ons groeiplan verder vorm krijgt.

“Ik ben blij dat ik als diaken nu snel kan doorverwijzen als iemand aanklopt met een complexe vraag”

#### ONZE DOELEN VOOR 2020

1. SchuldHulpMaatje staat bekend als een ‘no nonsense beweging’ van christenen uit alle kerken en christelijke organisaties en geloofsgemeenschappen. Wij zijn trendsetters voor een gezonde financiële levensstijl binnen en buiten kerken.
2. Binnen de vereniging bespreken we (waar gewenst en mogelijk) de motivatie en Bijbelse achtergrond bij gezonde principes over omgaan met geld en bezit.
3. We inventariseren het aantal lokale kerken en christelijke diaconale organisaties, dat actief is betrokken bij SchuldHulpMaatje.
4. In 70% van de bij SchuldHulpMaatje betrokken kerken en christelijke organisaties is men bekend met onze materialen over een financieel gezonde levensstijl en bij 40% beschikt men over de bijbehorende onderwijsmaterialen.
5. Onze vereniging is actief in nieuwe plaatsen waarvan we weten dat de nood er groot is en waar lokale kerken zich hiervoor willen inzetten. We streven in ieder geval naar 77 leden/locaties die actief zijn in 132 gemeenten. Wanneer ons groeiplan financieel wordt gesteund, kunnen we deze groei doelstelling naar boven bijstellen.

## HOE BEREIKEN WE DEZE DOELEN?

- a. We gaan structureel te werk om de betrokkenheid van lokale kerken en christelijke organisaties te vergroten bij lokale SchuldHulpMaatje initiatieven.
- b. We stimuleren onze leden om de kerken in hun plaats bij hun organisatie te betrekken en samen met hen armoede te bestrijden.
- c. Daarvoor ontwikkelen we een zogenaamde gereedschapskist met materialen over SchuldHulpMaatje en onze kernwaarden. Hiermee kunnen we kerken informeren over de waarde van lokale betrokkenheid bij SchuldHulpMaatje. We denken hierbij ook aan inspiratie/informatieavonden voor diaconieën, parochiebesturen, kerkenraden en oudstenraden van lokale kerken. Leden organiseren deze, met waar nodig ondersteuning van het Landelijk Servicepunt.
- d. Met de stichting Encour (mede oprichter van SchuldHulpMaatje) en andere relevante partners ontwikkelen we lesmaterialen voor kerkgemeenschappen over een gezonde financiële levensstijl. Daarin komen de Bijbelse basisprincipes aan de orde over de omgang met geld en bezit. We bieden het kerken aan om te gebruiken voor gerichte toepassingsmomenten in hun gemeenschappen.
- e. Ervaren leden en het Landelijk Servicepunt zullen andere leden helpen, die moeite hebben om lokale kerken te betrekken bij hun organisatie.
- f. We willen samen met betrokken leden en fondsen in ons groeiplan verschillende groei- en acquisitie modellen ontwikkelen, opbouwen, en uitrollen. Deze bieden ruimte voor begeleiding van leden onderling of (in combinatie met) ondersteuning van het Landelijk Servicepunt.

## Bijlage 1

### **Organisatorische en financiële basisprincipes van SchuldHulpMaatje Nederland.**

1. Vereniging zijn betekent:
  - *Lokaal* doen wat lokaal kan
  - *Landelijk* doen wat landelijk moet
2. Het Landelijk Servicepunt ondersteunt de leden waar nodig met centrale inkoop en creatie van diensten en systemen en voorziet van het benodigde brochure- en presentatiemateriaal. De brochure Bouwstenen geeft overzicht van deze dienstverlening en het beschikbare aanbod. Hiermee staan we garant voor de vereiste SchuldHulpMaatje kwaliteit.
3. Centrale inkoop gebeurt waar nuttig en wanneer bewaking nodig is van de kwaliteitsstandaard. Het Landelijk Servicepunt definieert en controleert deze standaarden bij de leveranciers.
4. Het Landelijk Servicepunt bestaat uit een kleine kern van medewerkers in vaste dienst. Daarnaast zetten wij freelancemedewerkers in. Dit garandeert expertise en zorgt voor minimale personele verplichtingen. Dit stelt ons in staat om als organisatie snel te groeien of te krimpen.
5. De leden financieren een deel van de kosten voor het Landelijk Servicepunt via de basisbegroting en de contributie. Wanneer de bijdragen de begrootte kosten overstijgen, kan het ledentarief omlaag.
6. Ons contributiesysteem is gebaseerd op samenwerking en solidariteit tussen grote en kleine locaties. Het bestuur heeft een tariefsysteem gekozen met een solidair financiële verdeling over de heel grote en kleine locaties.
7. Diensten, die buiten het basispakket vallen van het Landelijk Servicepunt kunnen op cafetariabasis worden ingekocht.
8. Innovatie is een levensader voor onze vereniging. We vormen een fonds voor innovatieprojecten die door co-creatie van de leden tot stand komen. Dit is noodzakelijk omdat ook voor extern gefinancierde projecten in eerste instantie eigen kapitaal inbreng nodig is voor voorinvesteringen en uitrol na de pilotfase. Deze innovaties doen we in het belang van de leden. Het Landelijk Servicepunt coördineert de projecten en de fondsenwerving.
9. Verregaande automatisering stelt ons in staat om kostenefficiënt te blijven werken.

10. Financiële reserves:

- a. We streven naar een algemene reserve die toereikend is voor de kosten van de vaste werknemers van de vereniging voor een half jaar. Dit stelt ons in staat om bij calamiteiten operatief te kunnen blijven en de nodige regelingen te treffen met betrokkenen.
- b. We streven naar een geormerkt solidariteitsfonds van € 50.000. Alle leden dragen daaraan bij. Wanneer het gewenste bedrag is bereikt stoppen we de heffing voor dit fonds.

## Bijlage 2

### SWOT Analyse Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland

(Versie 0.4: 25 Feb 2016)

#### Sterktes

- Belangeloze organisatie met vastgelegde kernwaarden, voor kwetsbare burgers in Nederland
- Innovatieve organisatie met goede relaties bij innovatiefinanciers
- Trots op organisatie, grote betrokkenheid
- Missie en waarden voor SHM zijn helder geformuleerd
- Strategische samenwerkingspartners
- Kwaliteit Permanent Educatie Programma voor maatjes en coördinatoren
- Kwalitatieve ICT ondersteuning
- Gemotiveerde vrijwilligers in alle lagen van de vereniging
- Betrokken en competente coördinatoren en bestuursleden
- Sterk Merk
- Verscheidenheid regio's = kracht
- Goede PR
- Strategisch goed ontworpen websites, gericht op de verschillende doelgroepen en het werven van hulpvragers
- Ondersteuning van het Landelijk Servicepunt met aanvullende expertise op lokale ervaring- en netwerk
- Landelijk en lokaal in staat om de hulpvragers te bereiken

#### Zwaktes

- Financiën/fondsenwerving
- Niet alle leden dragen de christelijke identiteit eenduidig naar buiten
- Hoge belasting maatjes en coördinatoren
- Grote plaatselijke verschillen in: kwaliteit/ontwikkeling van maatjes /coördinatoren/ lokale bestuurskracht
- Binding tussen maatjes en coördinatoren
- Relatie-opbouw met (potentiële) strategische samenwerkingspartners
- Onduidelijkheid over grenzen aan de (complexe) doelgroepen die wij wel of niet kunnen helpen
- Kosten/baten aspecten: "Wat doet de vereniging met onze contributie?"
- Onvoldoende onderlinge uitwisseling van lokale kennis en ervaring
- Onvoldoende positioneren van unieke kenmerken/onderscheidend vermogen SchuldHulpMaatje
- Communicatie Landelijk Servicepunt – traagheid of misverstanden
- Onduidelijkheid grenzen verantwoordelijkheden professional-vrijwilliger: Hoe ver gaan we in onze dienstverlening?
- Niet de positie om de hulpverlening van maatschappelijke organisaties te versnellen of verbeteren



## Sterktes

- Lokale sociale kaart steeds beter in beeld
- Doorverwijzende instanties weten ons goed te vinden
- Goede overleg sfeer voor uitwisselen van ervaringen
- Deelcultuur: Best Practices binnen de vereniging worden gedeeld en bij succes landelijk uitgerold
- Sluit aan bij wens van diaconieën om maatschappelijk actief te zijn
- Kerken kunnen weer relevante positie innemen en gat van terugtrekkende overheid vullen (zie USA/UK/...)
- Het Landelijk Servicepunt kan tegen vergoeding andere interkerkelijke initiatieven ondersteunen
- Dogmatische grenzen tussen kerken vervagen bij diaconale projecten
- Gemeenten kijken naar de uitwerking van diaconale projecten, en weren deze niet vanwege de christelijke identiteit
- Vanwege bezuinigingen richten gemeenten zich nog te vaak op curatief werken i.p.v. preventie
- Vooroplopende gemeenten willen onze ontwikkelpartner zijn
- Verbreding van de doelgroep door toenemende schulden bij particulieren (ZZP'ers, ouderen, psychische patiënten, migranten, mensen die tussen wal en schip vallen)
- Kansen voor SchuldHulpMaatje bij bedrijven

## Zwaktes

- Ontkerkelijking bij traditionele kerken bemoeilijkt op termijn het werven van nieuwe vrijwilligers
- Onvoldoende relatiebeheer van zowel de vereniging als lokale organisaties met kerken
- Nog niet alle kerkdenominaties participeren in SchuldHulpMaatje
- Onwetendheid over schuldenproblematiek en kennis over Bijbelse financiële normen en waarden
- Complexiteit begeleiding doelgroepen (welke grenzen stellen we?)
- Vergrijzing bij de vrijwilligers
- Minder subsidie door toenemende concurrentie en bezuinigingen overheid
- Focus op meerdere doelgroepen en kansen leidt af van core business
- Verlies autonomie door subsidiëringseisen
- Niet (hele) doelgroep bereiken door keuze voor onlinemiddelen
- Signaalfunctie Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland over lokale politieke instellingen/beleid
- Toenemende concurrentie van zowel nieuwe als bestaande vrijwilligersorganisaties en marktpartijen
- Moeite om ons te profileren met onze unieke en effectieve werkwijze
- Geen stabiele toestroom hulpvragen – oorzaken en sturing
- Wijk- en dorpteams leggen steeds meer werk bij ons neer

## Kansen

- Samenwerking met fondsen (voor innovatie subsidies) kan verder worden ontwikkeld
- Kansen in samenwerken met partnerorganisaties (voor 'aanleveren' hulpvragers)
- Bereidheid van steeds meer organisaties tot samenwerken met SHM
- Participatiemaatschappij past bij onze aanpak
- Toenemende bewustwording belang preventieve aanpak (ook in politiek)
- Apps en onlineontwikkelingen maken sneller werken mogelijk
- Gemeentelijke sociale wijkteams geen specialist in schulden -> SHM mogelijke partner
- Landelijke overheid oefent druk uit op gemeentes voor schuldenbeleid
- Evaluatie wet gemeentelijke schuldhulp (juli 2016) biedt kansen voor lobby voor verbeteringen
- Proces van schuldafhandeling bij gemeentes verloopt (te) traag. Kansen om daarin hulp aan te bieden

## Bedreigingen

- Betrokkenheid kerken moeizaam
- Te afhankelijk van goodwill staatssecretaris/kabinet: tijdelijke armoedegelden (100miljoen euro)
- Complexiteit wet- en regelgeving bemoeilijkt oplossen hulpvraag
- Elke gemeente voert op eigen wijze de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening uit. We zien wel overal complexe, langzame lokale schuldhulp processen
- Ministeries (5) werken niet voldoende samen in ketenoplossingen vanuit de klant(burger) gedacht
- Foute winstprikkel voor allerlei commerciële partijen door de onvolkomenheden en gemis aan een landelijke kwaliteitsaanpak voor alle schuldhulpketenschakels
- Lokale welzijnsorganisaties beginnen samen met kerken ook vrijwilligersorganisaties

## Bijlage 3

### De vijf pijlers van SchuldHulpMaatje

Om een duurzame start mogelijk te maken van een lokale SchuldHulpMaatje organisatie, zijn vijf pijlers van belang:

1. Het bestuur van een lokale SchuldHulpMaatje organisatie heeft aantoonbaar draagvlak en vertegenwoordigers, vanuit minimaal drie plaatselijk samenwerkende christelijke kerken en/of christelijke geloofsgemeenschappen en christelijke organisaties. Het werven en onderhouden van gekwalificeerde bestuursleden alsmede het opstellen en werken met een meerjarenbeleidsplan, behoren tot de belangrijke kerntaken van het bestuur.
2. Er is een schriftelijke samenwerkingsverklaring (convenant) met de burgerlijke gemeente voor wat betreft draagvlak en een aanspreekpunt bij de gemeente.
3. Er is een competente vrijwilligerscoördinator geworven, en deze neemt deel aan het Permanente Educatie Programma van Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland.
4. Er zijn voldoende competente maatjes geworven en zij worden uitsluitend getraind door het Permanente Educatie Programma van de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland.
5. De lokale organisatie heeft een duurzame financiële opbouw. Dit betekent dat er voldoende middelen verworven worden voor het dragen van de lokale kosten en deelname van de maatjes en coördinatoren aan het Permanent Educatie Programma.

## Bijlage 4

### Basishouding bij SchuldHulpMaatje

#### IK (VER)OORDEEL NIET

Maar ik luister met een open houding naar iemands verhaal zodat ik het eerlijk kan beoordelen. Alleen dan ben ik in staat mijn hand uit te steken met hulp die de ander recht doet.

#### IK BEN LIEFDEVOL

Daarom geef ik de ander waar ik zelf behoefte aan zou hebben wanneer ik in zijn positie verkeerde.

#### IK BEN BEWOGEN

Daarom kies ik ervoor elk mens als een waardevol, uniek persoon te beschouwen en mij blijvend te laten raken door hun verhaal.

#### IK BEN TROUW EN GEDULDIG

Want ik besef dat vanwege de stress die een schuldsituatie met zich meebrengt, mensen niet adequaat kunnen handelen. Zij hebben barmhartigheid nodig! Daarom deel ik mijn tijd en bespreek waaraan zij kunnen voldoen (wat zij zelf kunnen doen aan hun situatie).

#### IK BEN AANWEZIG EN BID

Want ik besef dat ik Gods wijsheid en liefde nodig heb wanneer ik mensen uit hun wanhopige situatie wil helpen. Als antwoord op mijn eigen gebed wil ik er voor hen zijn.

#### IK KOM OP VOOR HET RECHT

Daarom kijk ik niet weg als mensen onrecht wordt aangedaan of als zij tekort komen. Ik kom met hen in actie.

#### IK HELP en daarmee GETUIG ik

Ik help de ander op basis van gelijkwaardigheid en draag eraan bij dat de ander zijn zelfrespect hervindt. Daarom maak ik niemand afhankelijk van mijn hulp. Mijn interventie is gericht op hoop voor de toekomst waarin de ander zelf verantwoordelijkheid kan dragen. Op deze wijze spreken mijn daden over Gods liefde. Wanneer men mij ernaar vraagt zal ik er in woorden over spreken.