

# Jaarplan 2024

## **Inleidend voorwoord**

Voor u ligt het jaarplan 2024 van Stichting De Schie, de multiculturele financiële hulpverlener. Het doet ons genoegen om, na een succesvolle 2023, het jaarplan 2024 uit te brengen. Voordat wij het jaarplan in details aan u presenteren, willen we kort terugblikken op het jaar 2023.

Het jaar 2023 was een zeer bijzonder jaar voor De Schie. In dit jaar hebben wij op basis van de opgedane kennis en ervaringen in de afgelopen jaren, ons financiële hulpverlening verder geïntensiveerd. Tevens hebben wij ons netwerk uitgebreid in heel Nederland en waardevolle nieuwe samenwerkingen met relevante organisaties aangegaan. Hiermee hebben wij niet alleen De Schie beter op de kaart gezet, maar ook de krachten gebundeld om nog meer hulpvragers te kunnen helpen.

Uit het jaar 2023 willen wij graag een tweetal markante momenten extra belichten. Na het doorlopen van een geslaagde heraudit, welke om de drie jaar vanuit het kwaliteitskader van de NVVK wordt gehouden, is onze lidmaatschap en de daarbij behorende certificaat eind september 2023 met drie jaar verlengd. Als NVVK-gecertificeerde organisatie zullen wij ons waardevolle werk ook in de komende jaren onverminderd voortzetten om voor nog meer hulpvragers/cliënten een passende oplossing voor hun financiële problemen aan te dragen.

Een tweede heugelijk gebeuren was de uitnodiging van gemeente Almere die wij in december 2023 hebben gekregen om mee te doen aan de onderhandse aanbesteding voor preventief budgetbeer voor de inwoners van Almere. Uiteraard hebben wij hierop positief gereageerd en in de maand januari 2024 een offerte uitgebracht. Vervolgens kregen wij in februari 2024 de gunningsbeslissing, met de vermelding dat wij een van de twee gegunde organisaties zijn geworden. Deze ontwikkeling is een waardering voor ons werk en professioneel handelen. In het tweede kwartaal van 2024 zullen wij starten met de uitvoering van preventief budgetbeheer voor de inwoners van Almere die kampen met beginnende financiële problemen.

Hiermee hebben wij een belangrijke stap gezet in de verdere realisatie van onze doelen om ons dienstenaanbod uit te breiden en een samenwerking met een gemeente aan te gaan. Het is een belangrijke uitbreiding van onze dienstverlening om verder te kunnen blijven groeien. Wij laten het uiteraard niet hierbij. Wij gaan onverminderd door om verder te bouwen aan De Schie om vooral de onzichtbare hulpvragers te bereiken om te weten wat zich achter de gesloten deuren voordoet. Vervolgens zullen we werken aan het overwinnen van schaamte, vrees en wantrouwen, zodat ook deze hulpvragers uiteindelijk durven om hulp te vragen voor hun schrijnende financiële problemen.

In het verlengde van voornoemde zaken kiezen we ervoor om een aantal thema's en doelstellingen vast te leggen in een jaarplan.

We hebben vier centrale thema's geformuleerd waaraan we extra aandacht willen geven in 2024. Aan deze vier thema's is een aantal doelen gekoppeld die we willen behalen. Het eerste thema is 'doorgroei in financiële hulpverlening'. Onder dit thema valt de vakinhoudelijke groei die we door willen maken. We willen de tak budgetbeheer verder uitbreiden en de financiële hulpverlening voor ondernemers (ZZP'ers, Eenmanszaken en Vof's), die onder de werking van minnelijke schuldregeling natuurlijke personen (MSNP) vallen, intensiveren. Het tweede thema 'versterken netwerk' omvat de ambitie om de organisatie De Schie verder op de kaart van financiële hulpverlening te zetten en tevens ook nieuwe samenwerkingen aan te gaan met verschillende partners in het werkveld. Ten derde hebben we het thema 'aanbesteding en projecten' geformuleerd.

Sinds 2022 doen wij mee aanbestedingsprocedures met als doel om ook in opdracht van een gemeente financiële hulpverlening voor de inwoners van de desbetreffende gemeente aan te bieden. Zoals reeds is vermeld, hebben onze pogingen in februari 2024 geresulteerd in een gunning van de onderhandse aanbesteding van gemeente Almere. De verwachting is dat de uitvoering in de maand mei van start zal gaan. De ervaringen die wij hiermee zullen opdoen, zullen wij benutten voor de aanbestedingsprocedures van de andere gemeenten.

Tevens hebben wij een aantal verschillende projectplannen met betrekking tot preventieve aanpak van beginnende financiële problemen en armoedebestrijding ontwikkeld. Deze projectplannen willen wij in 2024 in samenwerking met gemeenten en maatschappelijke organisaties uitvoeren.

Tot slot hebben we het thema 'talentontwikkeling jongeren'. Sinds de oprichting is De Schie een erkend leerbedrijf. Zo bieden wij de studenten van zowel het mbo als het hbo de mogelijkheid om bij ons praktijkervaring op te doen. Jaarlijks maken verschillende studenten hiervan gebruik. Naast de reguliere stageaanvragen, krijgen wij verzoeken van hbo-studenten voor het verrichten van afstudeeronderzoeken. Vanuit onze missie, visie en doelstellingen, vinden wij het van belang om deze studenten een podium te bieden, zodat zij de theoretische kennis die zij op school meekrijgen te verrijken met het opdoen van praktijkervaringen. Tevens willen wij in samenwerking met mbo's en hbo's een talentenkwakerij binnen onze organisatie opzetten, met als doel de talenten van de studenten verder te ontwikkelen en hen in staat te stellen voor een functie in de financiële hulpverlening.

Elke dag werken we met trots en plezier voor onze cliënten, alsof we opnieuw verliefd op ons werk zijn geworden. In 2024 zullen wij ons blijven ontwikkelen om meer hulpvragers te mogen bedienen en tevens ook een nog betere financiële hulpverlener te worden.

Hulya Dumrul  
*Bestuursvoorzitter*

## Thema 1 – Doorgroei in financiële hulpverlening

Het belangrijkste onderdeel van onze organisatie is de financiële hulpverlening aan hulpvragers/cliënten. Altijd willen we hen weer een stap verder helpen naar financiële stabiliteit en zelfstandigheid. Om dit te bereiken, blijven we zoeken naar nieuwe mogelijkheden. De reeds gestarte budgetbeheer dossiers willen wij in 2024 uitbreiden. De uitbreiding budgetbeheer betreft niet alleen intern voor eigen cliënten, maar ook in opdracht van gemeenten budgetbeheer voor de inwoners van de desbetreffende plaats aanbieden. Zoals die van de gemeente Almere.

Naast de uitbreiding budgetbeheer, willen we ook financiële hulpverlening aan ondernemers intensiveren. We merken dat veel aanmeldingen van ondernemers komen die we graag op een efficiënte en effectieve wijze in behandeling willen nemen.

In het kader van doorgroei in financiële hulpverlening, hebben we de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Budgetbeheer:** zoals benoemd zijn we reeds gestart met budgetbeheer. De eerste trajecten lopen. In 2024 willen we een aparte afdeling budgetbeheer opzetten met een vaste budgetbeheerder. Wanneer een cliënt zowel een schuldregeling als budgetbeheer heeft, zijn er twee vaste behandelaars. Dit versterkt de kwaliteit van dienstverlening, omdat er nu twee dossierbehandelaars betrokken zijn. Een andere ontwikkeling is, zoals eerder is verwoord, de uitvoering van preventief budgetbeheer in 2024 voor de inwoners van gemeente Almere. Voor de uitvoering hiervan wordt er vanuit ons team een collega benoemd, die volledig beschikbaar is voor de inwoners van Almere. Conform de opdrachtverlening zullen wij, samen met een tweede uitvoeringsorganisatie, op jaarbasis voor 100 inwoners het arrangement basis en middel budgetbeheer aanbieden. In het kader van doelgroepenbeleid zal de inwoner zelf een voorkeur voor een van de twee organisaties uitspreken, waarna het de aanvraag tot budgetbeheer in behandeling wordt genomen. Gelet op onze cultuursensitieve werkwijze hopen wij uiteraard dat een belangrijke deel van de 100 inwoners voor De Schie zullen kiezen. Ons doel is om eind 2024, samen met het project van Almere, tenminste 60 dossiers budgetbeheer te hebben.
- Minnelijke schuldregeling:** het reeds bestaande dienstenaanbod van minnelijke schuldregeling, welke conform de Module Oplossingen van de NVVK wordt uitgevoerd, willen wij in het jaar 2024 verder intensiveren om daarmee meer hulpvragers te kunnen bereiken, zodat deze hulpvragers ook als cliënten van De Schie onderdeel van het schuldregelingstraject worden. In het verlengde van het regeringsbeleid en de uitgangspunten van de NVVK, zullen wij waar mogelijk het saneringskrediet inzetten in het uitbrengen van de betalingsvoorstellen aan de schuldeisers, zodat het schuldenproblematiek op een efficiënte en effectieve wijze sneller worden opgelost. Hiermee dragen wij dan actief bij om het aantal mensen in financiële problemen te verminderen.

Een andere belangrijke ontwikkeling voor de uitvoering van de schuldregeling is de herdefiniëring van de definitie van de problematische schuldsituatie. Tevens is er ook een ontwikkeling gaande betreffende de berekening van de afloscapaciteit en wat te doen als er geen afloscapaciteit is. Deze ontwikkelingen zijn ontstaan naar aanleiding van de verkorting van de duur van het schuldregelingstraject van 36 naar 18 maanden en het in dit kader uitgevoerde onderzoek door Berenschot. Vanuit De Schie nemen wij deel aan de begeleidingscommissie van de NVVK om voor deze beide punten een advies voor een besluit door het bestuur van de NVVK en het ledencongres te formuleren.

3. **MSNP voor ondernemers:** wij krijgen steeds meer aanmeldingen van ondernemers. Wij willen deze ondernemers beter van dienst zijn, met toepassing van de module financiële hulpverlening voor ondernemers. Gelet hierop willen we in 2024 een aparte audit doorlopen en ook de benodigde certificering van de NVVK behalen.  
Hiermee breiden we ons dienstenpakket verder uit. Ons doel is om eind 2024 ten minste 15 schuldhelpverleningstrajecten voor ondernemers te hebben.
4. **Financieel beheer:** vanaf 2022 voeren we financieel beheer uit via de Rabobank, welk conform de kaders van de NVVK en de geldende regels van Wft en AFM wordt uitgevoerd. Inmiddels is het voeren van financieel beheer geoptimaliseerd en gekoppeld aan het softwareprogramma Stratech. Zo worden de betalingen van de Rabobank via Stratech uitgevoerd, waardoor dit minder tijd voor de medewerkers kost.
5. **Registratie in Stratech:** In het eerste kwartaal van 2024 staan er een drietal trainingen van het softwareprogramma Stratech ingepland. Dit naar aanleiding van de wisseling in het team, maar tevens ook de wijzigingen die doorgevoerd zijn in het softwareprogramma. Zodat wij vanuit een geactualiseerd kennis en kunde, de inrichting van projecten en instrumenten, maar ook registratie van clientgegevens in Stratech kunnen optimaliseren om het werk op een efficiëntere wijze uit te voeren. Tevens ook voor de managementrapportage beter bruikbare en meer relevante informatie uit het softwareprogramma te kunnen halen. Hierdoor kunnen we scherper sturen op verbeteringen die nodig zijn in onze dienstverlening. Voor 2024 hebben we de volgende doelen vastgesteld.
  - **Aanmeldingen:** gebaseerd op het aantal aanmeldingen in de afgelopen jaren, willen we ten minste 600 nieuwe aanmeldingen van hulpvragers ontvangen. Ons doel is om van deze aanmeldingen 200 in behandeling te kunnen nemen, waarmee wij ten minste 200 mensen, met eventuele gezinsleden, kunnen helpen bij hun financiële problemen.
  - **Doorlooptijd:** doelstelling is de doorlooptijd van trajecten zo laag mogelijk te houden. Dit vertaalt zich in drie subdoelen:
    - i. Binnen gemiddeld drie werkdagen na een aanmelding moet een screeningsgesprek gepland zijn.
    - ii. Wanneer het dossier aangenomen is, moet binnen maximaal 10 werkdagen dagen een intake- en plan-van-aanpakgesprek gepland zijn.
    - iii. Het derde doel is dichterbij de 120-dagenrichtlijn te komen. Gemiddeld willen we dossiers afronden in 150 dagen.
  - **Uitval voorkomen:** we willen zoveel mogelijk gestarte dossiers positief afronden. De ervaring leert dat soms sprake is van uitval door verschillende oorzaken. In 2024 willen we ten minste 90% van de gestarte trajecten positief afronden.
  - **Saneringskredieten:** de inmiddels aangegane samenwerking met Kredietbank Nederland (KBNL) loopt voortvarend. De opgedane ervaringen in de afgelopen periode zeer positief, zowel de voorbeoordeling van de mogelijkheid tot saneringskrediet als de aanvraag van saneringskrediet wordt snel door KBNL afgehandeld. Hiermee worden de betalingsvoorstellen op een efficiënte en effectieve wijze tot stand gebracht.

In het verlengde van de uitgangspunten van de NVVK, willen we het saneringskrediet voor de oplossing van schuldenproblematiek meer inzetten en waar mogelijk prefereren boven de schuldbemiddeling met een duur van 18 maanden. Temeer omdat dit veel positieve effecten heeft. We willen ten minste 75% van de trajecten in 2024 afronden middels een saneringskrediet. Gelet op de verkorting van het minnelijke traject is onze verwachting dat dit in de jaren erna verder zal toenemen.

- **Schuldenvrij uitstromen:** onze doelstelling is om 100% van de gestarte trajecten schuldenvrij uit te laten stromen. De in 2023 bewerkstelligde optimalisering van werkprocessen en geboekte resultaten met de schuldregelingstrajecten laten zien dat wij onze doelstelling zullen behalen.
- **Tevredenheid:** in najaar 2024 willen we een klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren bij alle cliënten. Hierbij kunnen cliënten feedback op onze financiële hulpverlening geven en kunnen ze een totaalcijfer geven voor onze dienstverlening. Ons doel hierbij is dat ten minste 90% van de cliënten het cijfer 8 of hoger geeft aan onze dienstverlening. Daarnaast willen we over alle respondenten een gemiddelde behalen van ten minste een 8.

## Thema 2 – Versterken netwerk

In de afgelopen jaren zijn we primair bezig geweest onze financiële hulpverlening en interne processen verder te optimaliseren. Hierbij heeft de focus gelegen op een goede opbouw van de organisatie en kennisontwikkeling bij de medewerkers. Inmiddels hebben we een stabiele organisatie met ervaren medewerkers. Het is nu tijd om de blik naar buiten te verruimen. De Schie heeft in dat licht afgelopen periode meegedaan met de verschillende onderzoeken en projecten van de NVVK. Tevens zijn er vruchtbare overleggen met het ministerie van SZW, Belastingdienst, verschillende gemeenten en relevante maatschappelijke organisaties gevoerd.

In het verlengde hiervan hebben wij ook middels landelijke media, zowel Tv-programma's als kranten, onze visie en aanpak van financiële hulpverlening rondom bepaalde actuele thema's met brede publiek gedeeld.

De initiatieven van ons tot verdere versterking en verruiming van ons netwerk, maar ook de PR-activiteiten, hebben ervoor gezorgd dat De Schie beter op kaart is gezet en ook aandacht op onze cultuursensitieve financiële hulpverlening is gevestigd.

In 2024 willen we verder bouwen aan de naamsbekendheid van De Schie en op zoek gaan naar nieuwe samenwerkingen met ketenpartners, met als doel om meer onzichtbare mensen met financiële problemen te bereiken en hen ook hulp te bieden.

Voor de realisatie hiervan hebben we de volgende doelen vastgesteld:

1. We willen meer deelnemen aan bijeenkomsten met netwerkpartners, georganiseerd door koepelorganisaties: NVVK, VNO-NCW, MKB-Nederland e.d. Hiervoor gaan we actief op zoek naar bijeenkomsten waar we relevante contacten kunnen maken. We zullen ook verder op zoek gaan naar adviseurs die ons binnen de juiste netwerken kunnen introduceren. Tevens willen wij relaties aangaan met de subsidie-experts die ons kunnen ondersteunen bij subsidieaanvragen voor de projecten die wij in het kader van preventieve aanpak van beginnende financiële problemen willen realiseren.

Ons doel is om in 2024 ten minste vijf nieuwe samenwerkingen aan te gaan met verschillende organisaties en netwerkpartners, zodat wij onze cliënten beter kunnen adviseren en doorverwijzen.

2. Tot slot willen we de samenwerkingen met onze partners uitbreiden. We werken nu samen met verschillende advocaten, hulpverleners, budgetbeheerders, bewindvoerders en maatschappelijke organisaties. In 2024 willen wij deze samenwerkingen uitbreiden, zodat we een landelijk netwerk van krachtige samenwerkende partners hebben. Omdat ons cliëntenbestand verspreid is over heel Nederland, zou het mooi zijn om ook over heel Nederland samenwerkingspartners te hebben, waardoor we cliënten gemakkelijk kunnen doorverwijzen.

### **Thema 3 – Aanbesteding en projecten**

Het derde thema is ‘aanbesteding en projecten’. In 2022 hebben we voor het eerst meegedaan met verschillende aanbestedingen. Hierbij liepen we helaas tegen drempels aan. Meestal werd dit veroorzaakt doordat wij een referentie moesten opvoeren waaruit bleek dat we financiële hulpverlening voor een andere gemeente uitvoerden. Gelet op het feit dat wij een jonge organisatie zijn en nog niet eerder opdrachten voor een gemeente hebben uitgevoerd, konden we de gevraagde referenties niet aanleveren. Hierdoor lukte het ons niet om het gesloten circuit van aanbidders binnen te dringen. We hebben werkprocessen, doelstellingen etc. op papier gezet en inzichtelijk gemaakt, maar zonder een referentie lukte het helaas niet om de aanbesteding gegund te krijgen.

In dit kader is het gegund krijgen van een onderhandse aanbesteding van gemeente Almere voor de uitvoering van preventief budgetbeheer voor ons een belangrijk begin om gemeente Almere als referentie te kunnen presenteren voor de andere gemeenten. Hiermee kunnen wij de kennis en kunde, maar ook de kracht van De Schie laten zien om ook de aanbesteding van een andere gemeente gegund te kunnen krijgen.

Gelet hierop blijft het nog steeds een belangrijk doel voor ons om meer samenwerkingen met gemeenten aan te gaan, zowel in het kader van aanbesteding als daarbuiten. Zo zetten wij dit jaar verder in op meedoen aan aanbestedingen en het ontwikkelen van projecten rond preventieve aanpak van financiële zorgen, welk zullen bijdragen aan armoedebestrijding. Deze projecten willen we aanbieden aan verschillende partijen om te kijken of we kunnen komen tot een samenwerking met één van deze partijen.

Onder dit thema hebben we twee doelen geformuleerd:

1. **Aanbesteding:** in 2024 willen we meedoen met ten minste vijf aanbestedingen. In dit kader gaan we onze cultuursensitieve werkwijze verder vastleggen en proberen we onze eigen kracht te formuleren. Ons doel is om van de minstens vijf aanbestedingen, er één gegund te krijgen.
2. **Projectplan:** We willen in 2024 ten minste drie verschillende projectplannen ontwikkelen die we als basis voor een samenwerking kunnen voorleggen aan verschillende organisaties. Ons doel is om voor ten minste één project een samenwerking te krijgen in 2024.

## **Thema 4 – Talentontwikkeling jongeren**

Het laatste thema is ‘talentontwikkeling jongeren’. Als innovatieve organisatie die zich verder wil ontwikkelen en haar diensten wil uitbreiden, zijn wij van mening dat wij voor jongeren en studenten meer kunnen betekenen dan alleen een stageplaats aanbieden.

In het verlengde hiervan staan wij met HBO- en MBO- instellingen in de regio in contact met als doel om bij De Schie als pilot een talentenkwekerij voor jongeren en studenten op te zetten. Het initiatief is door beide onderwijsinstellingen positief ontvangen en wij zien zeker mogelijkheden tot realisatie. Zij zullen het verder intern bespreken en de mogelijkheden van onderwijsregelgeving onderzoeken om het te kunnen concretiseren.

Indien de beoogde pilot tot medewerking van HBO- en MBO- instellingen in de regio kan rekenen, dan kunnen wij met ingang van het schooljaar 2024/2025 van elke onderwijsinstelling twee studenten, in totaal een viertal studenten opvangen om hen de functie van consulent financiële hulpverlening eigen te maken. Hierbij zullen we de aspecten van cultuursensitieve benadering in het bijzonder de revue laten passeren. Zo kunnen wij deze klaargestoomde studenten inzetten bij de uitvoering van de bij thema 3 verwoorde projecten en/of een dienstverband aanbieden in geval van een vacature. Tevens zullen wij ook de mogelijkheden tot detachering onderzoeken en benutten.

### **Slotwoord**

Het bestuur van De Schie zal alles in werking zetten om het jaarplan op alle onderdelen te realiseren, zodat wij nog meer burgers met financiële problemen kunnen bereiken. Wij zullen vindplek-gericht te werk gaan met als doel met de onzichtbare burgers/hulpvragers met financiële zorgen in contact te komen, de problemen bespreekbaar te maken en hen in staat te stellen om ook hulp aangeboden te krijgen. In het bijzonder zullen wij ons richten op het in contact komen met hulpvragers, die zich vanuit een ander land in Nederland recentelijk hebben gevestigd en onbekend zijn hoe de geldzaken in Nederland zijn geregeld en niet in staat zijn om de financiële hulpmogelijkheden te benutten. Hiermee willen wij bewerkstelligen dat ieder persoon die te maken heeft met financiële zorgen, zeer snel op efficiënte en effectieve wijze passend hulp weet te krijgen. Want wij kunnen het niet accepteren dat het gemiddeld 5 jaar duurt voordat de burger/hulpvrager met een hulporganisatie contact durft te nemen. Wij kunnen het niet tolereren dat een persoon, wellicht met een gezin met minderjarige kinderen, jarenlang in een modder van financiële zorgen worstelt zonder hulp te kunnen krijgen. Daarom is De Schie geen voorstander van standaarden en een afwachtende houding. Wij zullen onze innovatieve aanpak, het bewandelen van alternatieve routes en cultuursensitieve werkwijze ook in het jaar 2024 onverminderd voortzetten. Uiteraard waar mogelijk in samenwerking met verschillende partners, zodat wij met verenigde krachten meer mensen hulp kunnen bieden en hen naar een schuldvrij toekomst kunnen begeleiden.