



# Strategisch Plan 2024-2028

Stichting Samenredzaamheid bij Schulden Ridderkerk

28 december 2023

## Contents

1. Inleiding.....	3
2. Aanleiding en doel .....	3
3. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen.....	3
4. Organisatie .....	5
4.1 Algemeen.....	5
4.2 Visie, missie en kernwaarden.....	5
4.3 Structuur.....	6
5. Gerealiseerde activiteiten en evaluatie van de resultaten .....	8
5.1 Activiteiten.....	8
5.2 Ontwikkeling Coördinatoren en Maatjes.....	8
5.3 Communicatie.....	13
6. Omgevingsanalyse .....	14
6.1 Ontwikkelingen in de doelgroep: hulpvragers .....	14
5.1.1 Algemeen beeld van sociale problemen.....	14
5.1.2 Aard en omvang van mensen met financiële zorgen in Ridderkerk.....	15
6.2 Lokale organisaties.....	16
5.2.1 Kerkelijke gemeenten en geloofsgemeenschappen .....	16
5.2.2 Lokaal actieve hulpverlenende organisaties .....	16
6.3 Landelijke ontwikkelingen.....	18
BIJLAGE 1: Lokale kerken die de stichting ondersteunen (intentieverklaring) .....	20
BIJLAGE II: Model vragenlijst voor eindevaluatie van een hulpverleningstraject .....	21

## 1. Inleiding

Het bestuur van de Stichting Samenredzaamheid bij Schulden Ridderkerk heeft voor de achterliggende jaren twee beleidsplannen (2018 – 2019 en 2020 – 2023) vastgesteld. In het voorjaar 2023 heeft het stichtingsbestuur besloten om, in vervolg op deze beleidsplannen, zich strategisch te beraden op zijn rol en activiteiten in de periode 2024 - 2028.

Bij het oriënteren op de toekomstige rol is het van belang om in te spelen op ontwikkelingen in de lokale en landelijke omgeving. Om daar adequaat op te kunnen reageren is het van belang dat de organisatie voldoende capabel is, kwalitatief en kwantitatief. Daarom is naast een externe analyse ook een interne analyse en evaluatie uitgevoerd. Veel informatie is aangereikt door en geëvalueerd met een werkgroep bestaande uit Arie van Eijdsen (bestuurslid), Janco Onnink, Dick Gorter (coördinatoren) en Elvera Roos-Voogt (maatje). Martin Verhoeve heeft statistische informatie verstrekt. Ook is bij [Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland](#) informatie opgevraagd. Het bestuur heeft in de loop van 2023 nog eens beraden over visie, missie en kernwaarden.

Johan den Hartog, als onafhankelijke adviseur de stichting, heeft gefacilieerd bij het uitvoeren van de analyses, evaluatie en bij het opstellen van dit document.

## 2. Aanleiding en doel

De aanleiding om zich op de toekomst te beraden zijn de signalen van de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland<sup>1</sup>, die lokaal aangesloten organisaties stimuleert om een strategische visie te ontwikkelen. Stichting Samenredzaamheid bij Schulden is lid van deze vereniging (conform artikel 2, lid van de statuten). Het is een vervolg op het Beleidsplan 2020-2023 van de stichting, vastgesteld op 10 december 2019.

## 3. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Er is een strategische verkenning uitgevoerd naar wat *welke rol* SchuldHulpMaatje Ridderkerk in de komende jaren wil vervullen en *wat daarvoor nodig is*. Daarbij is gekeken naar de achterliggende jaren en is er een *omgevings- of externe analyse* van de ontwikkelingen op landelijk en lokaal niveau uitgevoerd, en zijn de relevante lokale organisaties, actief in het sociale domein, in beeld gebracht. Daarnaast is er een interne analyse gemaakt met betrekking tot het functioneren van de organisatie en haar toekomstbestendigheid.

Allereerst heeft het bestuur zich beraden op haar visie, missie en kernwaarden en opnieuw geformuleerd. *De essentie is dat de stichting zich in de komende jaren wil blijven richten op haar primaire taak: hulpverlening aan mensen in een financieel kwetsbare situatie.*

---

<sup>1</sup> De leden van deze vereniging zijn de 120 lokale SHM-organisaties (A-leden) en landelijke christelijke kerkgenootschappen, christelijke geloofsgemeenschappen en christelijke organisaties (B-leden)

Als het gaat om de *ontwikkelingen in de omgeving*, doen zich verschillende uitdagingen voor. Hoewel de stichting zich op haar primaire taak blijft richten, blijft de noodzaak om zich te beraden op samenwerking met andere hulpverlenende organisaties. Dit is in het belang van zowel het vergroten van de toeleiding van potentiële hulpvragers naar SchuldHulpMaatje Ridderkerk als ook in het optimaliseren van de hulp aan hulpvragers bij een stapeling van sociale problemen.

Als het gaat om de interne organisatie is vastgesteld dat de coördinatoren en maatjes bijzonder gemotiveerd zijn. De *interne analyse* heeft echter het inzicht opgeleverd dat een verdere professionalisering van de coördinatoren en maatjes gewenst is om voldoende toekomstbestendig te zijn en continuïteitrisico's te reduceren.

*Het bestuur dient daarbij het voortouw te nemen en adequaat te monitoren.* Daarbij is van belang de rolverdeling tussen het bestuur en de coördinatoren helder te maken met betrekking tot enerzijds het coachen / aansturen van het vrijwilligersteam en anderzijds de externe bestuurlijke en beleidsmatige vertegenwoordiging en communicatie.

Als het gaat om de capaciteit van maatjes, is het maar ten dele mogelijk om het aantal hulpvragers te sturen. Het streven zou moeten zijn om de capaciteit af te stemmen op 200 hulpvragers per jaar. Voor een deel zal de capaciteit groter worden door eerder sluiten van dossiers. Werving van maatjes blijft een continu aandachtspunt.

Ten slotte is het wenselijk om de communicatie te professionaliseren door het aantrekken van een vrijwilliger met kennis en ervaring met betrekking tot communicatie & voorlichting én het ontwikkelen van een samenhangende communicatiestrategie.

Op basis van het voorgaande is de aanbeveling om in de komende jaren te werken aan de volgende strategische speerpunten:

<b>A. Versterken rol van het bestuur</b>
1. Gestructureerd bestuurlijk en beleidsmatig communicatie / overleg met relevante stakeholders
2. Jaarlijkse effectiviteitsevaluatie uitvoeren
<b>B. Versterken rol van coördinatoren</b>
3. Opstellen van de kerntaken van de coördinatoren
4. Vaststellen van de taakverdeling tussen de coördinatoren: spreiding risico's (jaarlijks evalueren)
5. Coaching maatjes door coördinatoren, individueel en in groepsverband
6. Gestructureerde operationele samenwerking met andere hulpverlenende organisaties
<b>C. Afstemmen van de kwaliteit van de maatjes op de hulpvragers</b>
7. Opleiding van maatjes op basis van kenmerken en behoeften hulpvragers
8. Jaarlijkse evaluatie met de coördinatoren o.b.v. gestructureerde managementrapportage
<b>D. Managementinformatiesysteem</b>
9. Feedback hulpvragers invoeren
10. Systematisch data verzamelen en evalueren over hulpverleningsproces
11. Managementinformatiesysteem en -rapportage opzetten

## E. Communicatie

12. Vrijwilliger voor communicatie-activiteiten werven

13. Opstellen van een communicatiestrategie

Het advies is dat het bestuur een actieplan opstelt, met een duidelijke prioritering van de aanbevelingen, en om op een gestructureerde wijze hieraan uitvoering te geven.

## 4. Organisatie

### 4.1 Algemeen

De Stichting Samenredzaamheid bij Schulden Ridderkerk is in december 2017 opgericht op verzoek van de landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. Een aantal coördinatoren met maatjes was al vanaf 2013 in Ridderkerk actief, maar opereerde (vrij zelfstandig) onder de (neutrale) Stichting Projectgroep Gilde Ridderkerk ("Het Gilde"). Er waren verschillende redenen om de stichting in 2017 op te richten, onder andere om betrokkenheid en draagvlak is bij lokale kerken te kunnen realiseren.

De stichting is erop gericht om naastenliefde te tonen, die vanuit het Evangelie is geïnspireerd door(vroegtijdig) informele hulp te bieden aan mensen met (dreigende) schulden. Een van de pijlers van de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland is dat op *lokaal* niveau samen wordt gewerkt met lokale kerken en/of geloofsgemeenschappen, om daardoor de identiteit te waarborgen en een groot netwerk met voldoende draagvlak te garanderen. Dit profiel paste niet bij het Gilde Ridderkerk dat een neutraal (geen christelijk) profiel heeft.

De stichting is 6 december 2017 bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 70236682onder de onderstaande SBI-code.

SBI-code: 88992 - Maatschappelijk werk

Het voorkomen en oplossen van financiële schuldproblematiek van particulieren, geïnspireerd door Bijbelse motivatie. De stichting zet daarvoor SchuldHulpMaatjes in die Pro Deo werken op vrijwillige basis.

Sinds 2018 heeft het de status van A-lid van de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. De stichting hanteert als werknaam *SchuldHulpMaatje Ridderkerk*.

### 4.2 Visie, missie en kernwaarden

Het bestuur heeft zich in september 2023 opnieuw beraden over haar visie, missie en kernwaarden. Het resultaat is als volgt:

#### Visie

SchuldHulpMaatje Ridderkerk wil met zijn werkwijze *een structurele bijdrage leveren aan het oplossen van de toenemende schuldenproblematiek* in de gemeente Ridderkerk. Deze aanpak,

die aanvullend is op de reguliere schuldhulpverlening, is gebaseerd op samenwerking met overheden en maatschappelijke organisaties.

Inspiratiebron is hierbij de op de Bijbel gebaseerde opdracht tot naastenliefde en wijze van onderlinge omgang. Dit betekent dat elk mens aandacht en (zo nodig) zorg en ondersteuning verdient. Hiermee versterkt SchuldHulpMaatje Ridderkerk de diaconale inzet van de lokale kerken, christelijke geloofsgemeenschappen en organisaties. Samen lukt 't ...

## Missie

SchuldHulpMaatje Ridderkerk levert in de gemeente Ridderkerk een bijdrage aan het volgende:

- Een schuldenvrij leven van mensen.
- Het voorkomen en duurzaam oplossen van schuldproblematiek.
- Hulp vanuit verbondenheid tussen mensen.
- Vroegtijdig bereiken van mensen in dreigende financiële nood.
- Het beschikbaar hebben van voldoende goed opgeleide vrijwilligers die hulp bieden, aanvullend op die van professionals.

## Kernwaarden

Uitgangspunt van SchuldHulpMaatje Ridderkerk is dat elk mens een gewenst, waardevol en uniek schepsel van God is, gelijkwaardig aan ieder ander. Ze sluit daarom niemand uit en gaat naast mensen staan zonder te oordelen. De cultuur en grondhouding binnen SchuldHulpMaatje Ridderkerk wordt gekenmerkt door deze kernwaarden, die tot uitdrukking komen in de basishouding van de maatjes, coördinatoren en bestuurders.

### 4.3 Structuur

De huidige organisatiestructuur is als volgt: bestuur, coördinatoren en maatjes.

#### Bestuur

Het stichtingsbestuur is wettelijk verantwoordelijk voor het algemene beleid en de activiteiten van de stichting, en daarmee ook het beleidsbepalend orgaan van de organisatie. Het bestuur van een stichting is in beginsel aansprakelijk voor het naleven van de wettelijke verplichtingen van de stichting, zoals het opereren in overeenstemming met de statuten, het financieel beheer en de publicatieplicht. Het bestuur kan reglementen en richtlijnen vaststellen voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Het bestuur bestaat volgens artikel 4, eerste lid van de statuten minimaal uit vijf leden. Zij zijn afgevaardigden vanuit kerken (diaconieën/parochies/evangelische gemeenten) en maken daar actief deel van uit. Bestuursleden mogen niet op enigerlei wijze commercieel betrokken zijn bij andere schuldhulpverlening. Ze mogen géén coördinator zijn (artikel 4, lid 1.1 en 1.2, statuten). De bestuursleden worden conform artikel 4 tweede lid van de statuten door het bestuur benoemd.

Dit betekent in de praktijk dat bij een vacatures de betrokken kerken/geloofsgemeenschappen (zie bijlage 1) worden gevraagd om iemand voor te dragen. Ook is van belang bij de bestuurs-samenstelling een zo breed mogelijke deelname vanuit het spectrum van betrokken kerken/geloofsgemeenschappen na te streven.

De bestuursleden opereren zonder last of ruggespraak met de kerkelijke gemeente of geloofs-gemeenschap die hen heeft voorgedragen.

Het *dagelijks bestuur* heeft zorg te dragen voor de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot het functioneren van de stichting en zorgt voor de uitvoering van de bestuursbesluiten.

Volgens de statuten (artikel 4 vierde lid) is de zittingsperiode van bestuursleden drie jaren, en kan een bestuurslid maximaal twee keer herkiesbaar zijn (maximale zittingsduur negen jaren).

### Coördinatoren

De coördinatoren opereren onder verantwoordelijkheid van het bestuur en zijn belast met het organiseren en coördineren de operationele activiteiten:

- a. het in behandeling nemen van de hulpvragen (intake);
- b. de verdeling van hulpvragers onder de maatjes;
- c. het coachen en begeleiden van maatjes;
- d. het organiseren van opleidingen én intervisiebijeenkomsten;
- e. het informeren en overleggen met het bestuur over de operationele uitvoering en het signaleren van relevante ontwikkelingen.

De coördinatoren worden door het (dagelijks) bestuur benoemd onder de volgende voorwaarde:

- (a) het beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
- (b) het gekwalificeerd zijn volgens de 'SchuldHulpMaatje-training'<sup>2</sup>.
- (c) het onderschrijven of respecteren van de visie, missie en kernwaarden van de stichting
- (d) zijn niet op enigerlei wijze commercieel betrokken zijn bij andere schuldhulpverlening (artikel 4, lid 1.1, statuten).

### Maatjes

De maatjes voeren de gesprekken met de hulpvragers en begeleiden hen. Zij overleggen over de aanpak en rapporteren over de voortgang aan een coördinator.

De intake van kandidaat-maatjes vindt plaats door twee coördinatoren. Maatjes moeten voldoen aan de volgende voorwaarden:

- (a) het beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
- (b) gekwalificeerd zijn volgens de 'SchuldHulpMaatje-training'
- (c) onderschrijven of respecteren van de visie, missie en kernwaarden van de stichting
- (d) zijn niet op enigerlei wijze commercieel betrokken zijn bij andere schuldhulpverlening (artikel 4, lid 1.1, statuten).

---

<sup>2</sup>Verzorgd door de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland

## 5. Gerealiseerde activiteiten en evaluatie van de resultaten

### 5.1 Activiteiten

2013:	<ul style="list-style-type: none"><li>Start Maatjes onder de Stichting Het Gilde</li></ul>
2017:	<ul style="list-style-type: none"><li>Oprichting van de Stichting Samenredzaam bij Schulden Ridderkerk</li><li>Werven van steunbetuigingen van 12 lokale kerken</li><li>Verwerven van eerste subsidie van gemeente Ridderkerk: voor 2018</li></ul>
2018:	<ul style="list-style-type: none"><li>Werven van 5 bestuursleden op voordracht van ondersteunende lokale kerken</li></ul>
2019:	<ul style="list-style-type: none"><li>Vaststellen Beleidsplan 2020 – 2023</li></ul>
2021:	<ul style="list-style-type: none"><li>Vaststellen Projectplan HOE-Campagne</li></ul>
2022:	<ul style="list-style-type: none"><li>Start HOE Campagne</li></ul>

Het ontwikkelen van de HOE campagne had tot doel de preventieve aanpak te versterken om het ontstaan van schulden te voorkomen.

### 5.2 Ontwikkeling Coördinatoren en Maatjes

#### Aantal en werkzaamheden

Het aantal coördinatoren is de laatste jaren redelijk constant. Het aantal maatjes wisselt echter in de loop van de tijd en houdt gelijke tred met het aantal hulpvragers. De tijdsbesteding per vrijwilliger hangt af van de vraag of iemand wel of niet nog werkt én van de aard van de hulpvragen.

Het *aantal hulpvragers* wisselt in de loop van de jaren, en de regie over het aantal hulpvragers is maar ten dele te sturen. Daarom is het niet mogelijk een streefdoel voor de komende jaren vast te stellen. **Het is gewenste dat de capaciteit toereikend is om 200 hulpvragers per jaar aan te kunnen.** Voor een deel kan de capaciteit worden vergroot door hiernavolgende aanpassingen in de werkwijze. Voor het overige is het nodig nieuwe maatjes te blijven werven.

Coördinatoren en maatjes	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 30/06/2023
Aantal coördinatoren	3	4	4	4	4	4	5	5
Aantal vrijwilligers	17	22	30	29	25	21	19	29
Aantal maatjes in opleiding	0	0	0	3	0	2	8	4
Aantal vrijwilligers per coördinator	6	6	8	7	6	5	4	6
Aantal hulpvragers per maatje	7	6	4	5	6	8	7	4
Aantal uren besteed	174	1853	1915	?	?	?	?	?
Aantal uren besteed per vrijwilliger	58	463	479	?	?	?	?	?

Een hulpvraag komt binnen via het digitale systeem bij één coördinator. In principe wordt dan de hulpvraag naar een andere coördinator doorgespeeld, die dan het intakegesprek voert en de hulpvrager koppelt aan een maatje.

De coördinatoren zijn zeer betrokken. De praktijk leert dat ze een soort "maatje plus" zijn. Ze doen de intakes en hebben ook heel veel hulpvragers (50%) onder hun hoede.



De bevindingen zijn als volgt:

- a. Binnenkomende hulpvragen en ook andere coördinerende taken worden niet evenwichtig over de coördinatoren en maatjes verdeeld. Dit maakt de operationele uitvoering kwetsbaar en laat beschikbare ervaringen en talenten onbenut.
- b. Coördinatoren nemen relatief vaak een hulpvraag voor hun rekening en vervullen dan de rol van maatje. Hierdoor worden de kwaliteiten van maatjes ook onvoldoende benut.
- c. Het gesignaleerde onder b resulteert erin dat coördinatoren onvoldoende toekomen aan het individueel ondersteunen / coachen van maatjes.
- d. Vaak blijven hulpvragen openstaan, terwijl ze afgesloten kunnen worden. Hierdoor kan capaciteit vrijkomen.
- e. Enkele coördinatoren onderhouden contacten met lokale politieke partijen (gemeenteraad), wethouders en andere hulpverlenende organisaties op bestuurlijk en beleidsmatig niveau. Dit behoort tot de verantwoordelijkheid van het bestuur en leidt de coördinator af van zijn/haar kerntaken.

#### Focus op kerntaken

Kortom, meerdere taken worden door coördinatoren verricht die niet tot hun kerntaak (zie onderstaand overzicht) behoren. Wel tot hun kerntaak behorende werkzaamheden zijn onvoldoende verdeeld over de coördinatoren of worden onvoldoende uitgevoerd.

Het belang van het voorgaande blijkt wel uit wat de Nederlandse Organisatie van Vrijwilligers (NOV) heeft in een onderzoek heeft vastgesteld, namelijk dat **vrijwilligers meer erkenning en waardering** binnen de organisatie voor hun werk zouden willen ervaren. Daarnaast zouden ze graag zien dat er meer aandacht is voor (*persoonlijke*) *begeleiding*, geven van *feedback* op functioneren, *persoonlijke ontwikkeling* en het leren van nieuwe vaardigheden. Erkenning en waardering van maatjes zou, naast betere coaching, ook plaats kunnen vinden door het meer inschakelen bij werkzaamheden op basis van hun interesse en expertise.

Kerntaken van coördinatoren	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Werven en intake nieuwe maatjes</li><li>• Inwerken van startende maatjes</li><li>• Individuele begeleiding van maatjes (coachen / evalueren)</li><li>• Organiseren van gezamenlijke intervisie-bijeenkomsten</li><li>• Coördineren en bevorderen opleiding maatjes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trainingen SYNC / Digicoach</li><li>• Operationele afstemming met andere hulpverlenende instanties</li><li>• Voeren van intakegesprek met hulpvragers</li><li>• Koppelen van hulpvrager en maatje</li><li>• Beheer SYNC + Rapportages, website mails</li></ul>

**Versterking van de rol van coördinatoren door focus op de kerntaken** is noodzakelijk. *Betere verdeling van taken onderling en het concentreren op kerntaken zal capaciteit en daarmee de kwaliteit van de hulpverlening verbeteren.*

Die ondersteuning / coaching van maatjes kan plaatsvinden door het toewijzen van een aantal maatjes per coördinator, die (i) maatjes individueel begeleidt bij hulptrajecten, (ii) jaarlijkse evaluatiegesprekken voert en (iii) periodiek ook groepsgewijs (maximaal 5 personen)

met de maatjes ervaringen uitwisselt. Daarnaast zijn ook gezamenlijke intervisie-bijeenkomsten van alle coördinatoren en maatjes waardevol.

Wellicht vraagt het voorgaande een ander type coördinator (meer focus op uitvoering van taken). Het profiel van een *teamleider* (meer focus op functioneren van mensen) zou wellicht beter passen.

**Een evenwichtige verdeling van de taken onder de coördinatoren** kan door *eerst de kerntaken vast te stellen en die dan evenwichtig onderling te verdelen*. Er kan tijd vrij gemaakt kunnen worden door het afstoten van niet tot de kerntaak behorende activiteiten, zoals: (i) onderhoud van de website (zie onder "[communicatie](#)") en (ii) bestuurlijke en beleidsmatige contacten met externe partijen (zie hieronder). De externe contacten met andere hulpverlenende organisaties kan verbeteren door zich te concentreren op operationele afstemming.

Het onderhouden van **bestuurlijke en beleidsmatige contacten door coördinatoren met externe partijen** kan leiden tot de volgende ongewenste situaties:

1. De *uitvoering van het vrijwilligerswerk komt in gevaar* omdat er minder tijd en aandacht is voor de uitvoering van kerntaken.
2. De *samenwerking met andere organisaties kan verslechteren* als communicatie met andere organisaties te weinig met afstand van de eigen uitvoerende werkzaamheden plaatsvindt. Dit kan dit leiden tot misverstanden, conflicten en verstoorde relaties.
3. *Consistentie van externe communicatie wordt moeilijker* als verschillende actoren (bestuursleden, coördinatoren) beleidsmatige en bestuurlijke contacten onderhouden. Centraal beheer door het bestuur kan helpen om een uniforme en consistente boodschap te waarborgen.

**Het bestuur is primair verantwoordelijk voor het beleid en dient daarom ook de bestuurlijke (veelal beleidsmatige) contacten met politiek, gemeentebestuur en besturen van andere organisaties voor haar rekening te nemen.** Daarom is het van belang *de rollen en taakverdeling tussen bestuur en coördinatoren* duidelijk te definiëren.

#### Periodieke rapportage en jaarlijkse evaluatie

Daarnaast is ook belangrijk dat de coördinatoren het bestuur *periodiek (per kwartaal)* over de uitvoering van de hulpverlening informeren. Het bestuur dient op basis hiervan *jaarlijks het functioneren van de coördinatoren en maatjes te evalueren*. Het gaat om relevante informatie over het functioneren van de coördinatoren en maatjes én de effectiviteit van de hulpverlening. Daarvoor is een adequaat *managementinformatiesysteem* (met kengetallen / succesfactoren) een vereiste.

#### Mogelijke kengetallen & succesfactoren

Er zijn verschillende relevante kengetallen en succesfactoren die periodiek aan het bestuur gerapporteerd kunnen worden. Deze kengetallen en succesfactoren kunnen helpen bij het beoordelen en evalueren van de kwaliteit van de hulpverlening en het sturen van de organisatie. Enkele suggesties:

##### Hulpvragers

1. Aantal nieuw aangemelde cliënten:
  - Het aantal nieuwe cliënten dat zich afgelopen periode voor financiële hulp heeft aangemeld.
2. Type financiële problemen:
  - Categoriëering van de financiële problemen waarmee cliënten te maken hebben (bijvoorbeeld schulden, budgetbeheer, nazorg bij schuldsaneringstraject).

3. Doorlooptijd en aantal bezoeken van hulpverlening:
  - De tijd die het kost om een cliënt vanaf de aanmelding tot de afsluiting van het hulpverleningsproces te helpen.
4. Het aantal geholpen cliënten en % succesvol afgeronde hulptrajecten:
  - Het aantal én percentage cliënten waarbij de financiële situatie verbeterd is na de hulpverlening.
5. Het aantal cliënten aan einde van de rapportageperiode in een hulpverleningstraject, naar leeftijd en geslacht:
  - Deze informatie geeft inzicht in de doelgroep.
6. Klanttevredenheid:
  - Feedback / tevredenheid van cliënten over de kwaliteit van de hulpverlening en hun tevredenheid met de geboden ondersteuning.
7. Aantal herhaalde aanmeldingen:
  - Het aantal cliënten dat opnieuw om hulp vraagt binnen een bepaalde periode na de afsluiting van een eerdere hulpverlening. De vraag is ook wat dan de oorzaak daarvan is.
8. Partnerships en samenwerkingen:
  - Ervaringen samenwerkingen met andere organisaties relevant voor financiële hulpverlening.

#### Vrijwilligers

9. Aantal vrijwilligers, naar leeftijd, geslacht en hun inzetbaarheid (aantal cliënten onder hun beheer):
  - Dit geeft inzicht in de capaciteit van de organisatie
10. Aantal vrijwilligers in verhouding tot het aantal cliënten:
  - Dit verhoudingsgetal geeft een beeld van de ontwikkeling van de capaciteit voor hulpverlening.
11. Instroom van nieuw vrijwilligers:
  - In samenhang met het aantal vrijwilligers (10) en de uitstroom (12) geeft het een beeld over de toereikendheid van de capaciteit voor de hulpverlening.
12. Uitstroom vrijwilligers en duur van hun betrokkenheid:
  - In samenhang met het aantal vrijwilligers (10) en de instroom (11) geeft het een beeld over de toereikendheid van de capaciteit voor de hulpverlening. De duur van beschikbaarheid van een vrijwilliger kan een indicatie zijn voor actief betrokkenheid verbeteren.
13. Aantal vrijwilligers die trainingen of cursussen volgen:
  - Dit geeft inzicht in de kwaliteit van de vrijwilligers en in hoeverre dat voldoet aansluit bij de diversiteit aan cliënten.
14. Frequentie interactieve sessie van coördinatoren – maatjes én de bevindingen
  - Dit geeft een beeld van de enerzijds de intensiteit coaching en anderzijds de behoefte aan bijscholing en training van maatjes

Hulpvragen	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 30/06/2023
Lopend gedurende het jaar	118	138	130	136	161	174	136	106
Gestart in dit jaar	66	105	99	92	106	122	160	71
Afgerond in dit jaar	4	85	107	6	81	160	190	41
Gestart dit jaar en reeds afgerond	55	63	43	41	37	51	95	24
Nog lopend van vorige jaar	11	42	56	12	69	43	65	47
Gemiddeld aantal uren besteed per hulpvraag	1.5	13.4	14.7	?	?	?	?	?
Gemiddeld aantal dagen begeleiding	?	?	?	?	?	?	?	?
Vrouw	?	?	?	?	?	?	?	66%
Man	?	?	?	?	?	?	?	34%

De doorlooptijd van een hulpvraag is afhankelijk van de aard van de financiële problemen en of er een (meerjarig) schuldsaneringsstraject is of niet. Ondanks deze diversiteit is het van belang inzicht te hebben in de trend van de gemiddelde benodigde tijd en de oorzaak van eventuele uitschieters

Het merendeel van de hulpvragers is vrouw. Hoewel niet de informatie daarover ter beschikking is gesteld, zou de verhouding bij de maatjes tussen man en vrouw daarmee in overeenstemming zijn om de hulpverlening beter op de doelgroep af te stemmen.

Burgerlijke staat aangemelde hulpvragers	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 30/06/2023
Gehuwd/Samenwonend	10	24	28	?	?	?	?	24
Gescheiden	8	27	24	?	?	?	?	14
Ongehuwd/Niet samenwonend	27	47	37	?	?	?	?	20
Weduw(e)naar	2	2	4	?	?	?	?	0
Onbekend	19	4	2	?	?	?	?	0
Thuiswonend		1	4	?	?	?	?	13

Leeftijd aangemelde hulpvragers	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 30/06/2023
18 - 27:	10	13	10	?	?	?	?	14
27 - 35:	21	20	31	?	?	?	?	21
35 - 45:	14	28	23	?	?	?	?	15
45 - 55:	11	20	20	?	?	?	?	12
55 - 65:	5	16	11	?	?	?	?	5
> 65:	1	8	4	?	?	?	?	4

Relatief veel hulpvragers (bijna 20%) zijn jongvolwassenen 18-27 jaar). Het is niet duidelijk hoeveel maatjes de training SchuldHulpMaatje-Jong hebben gevolgd.

### Kwaliteitsmeting bij cliënten

Uit het voorgaande is af te leiden dat er *geen duidelijk beeld* is in hoeverre de **maatjes kwalitatief** aansluiten bij de **behoeften en kwetsbaarheden van de hulpvragers**.

Er is **geen informatie beschikbaar over de kwaliteit van de hulptrajecten**: hoe de geboden hulp door de hulpvragers wordt beoordeeld en of het traject effectief was<sup>3</sup>. Hierdoor is er geen mogelijkheid om de selectie, aansturing, en training van hulpmaatjes bij te sturen en de toegepaste gebruikte methodieken te evalueren.

### Effectiviteitsmeting bij organisatie

Naast het verkrijgen van informatie bij cliënten is het ook van belang ook een effectiviteits-evaluatie met de betrokkenen bij de organisatie te houden.

**Waarom en hoe effectiviteit van de hulpverlening evalueren**

**Een jaarlijkse effectiviteitsevaluatie kan bijdragen aan:**

- Ondersteunen en ontwikkelen van de vrijwilligers
- Het beter afstemmen van de begeleiding op de behoeften van de hulpvragers
- De doelstellingen van de organisatie realiseren

**De informatie voor een jaarlijkse effectiviteitsevaluatie kan het volgende betreffen:**

De algemene **tevredenheid** van de **coördinatoren** en **maatjes**. Dit kan worden gemeten door jaarlijks vragen te stellen<sup>4</sup> over de volgende aspecten:

- De inhoud van het vrijwilligerswerk
- De samenwerking met de organisatie

<sup>3</sup>Feedback zou verkregen kunnen worden door een kort evaluatiegesprek (gestructureerde vragenlijst, zie bijlage II) na afronding van het hulptraject, uit te voeren door een ander (coördinator) dan het maatje.

<sup>4</sup>Nader bepalen wie de jaarlijkse evaluatiegesprekken voeren en voor wie het evaluatieformulier ter inzage is.

### Waarom en hoe effectiviteit van de hulpverlening evalueren

- De samenwerking met andere vrijwilligers
- Begeleiding van de maatjes door de coördinatoren
- De begeleiding door bestuur van de coördinatoren

De **kwaliteit** van het vrijwilligerswerk. Deze kan worden gemeten door informatie te verzamelen over de volgende aspecten:

- De kennis en vaardigheden van de vrijwilliger
- De manier waarop de vrijwilliger de hulpvragers begeleidt
- De resultaten van het vrijwilligerswerk

De **effectiviteit** van het vrijwilligerswerk kan worden gemeten door vragen aan de hulpvrager te stellen over de volgende aspecten:

- De bijdrage van het vrijwilligerswerk aan het welzijn van de hulpvragers
- Bij coördinatoren: bijdrage van hun werk aan de kwaliteit van de hulpverlening

### 5.3 Communicatie

Op dit moment communiceert de organisatie op internet via een eigen [SHM Ridderkerk](#), maar ook via [SHM Nederland](#). Daarnaast manifesteert SHM Ridderkerk zich via de sociale media, te weten [LinkedIn](#) en [Facebook](#).

Deze communicatie-uitingen geven de indruk dat een **samenhangende communicatiestrategie** ontbreekt en daar geen heldere doelgroepenbenadering (externe partijen)<sup>5</sup> aan ten grondslag ligt. Een *communicatiestrategie* kan daarbij behulpzaam zijn. Deze dient gericht te zijn op het bereiken van de doelgroepen, het creëren van bewustzijn over de problematiek waar de doelgroep mee te maken heeft én op welke wijze SchuldHulpMaatje Ridderkerk invulling geeft aan de hulpverlening. De strategie moet ook informatief en inspirerend zijn, zodat mensen zich aangesproken voelen om vrijwilligerswerk te gaan doen dan wel hulp van een maatje in te roepen.

### Elementen van een communicatiestrategie

- A. Bepalen van de *doelgroepen*, het *communicatiedoel* en de *communicatiekanalen*.
- B. Korte en krachtige *boodschap*.
- C. Emotionele *connectie*: Mensen moeten zich aangesproken voelen om te helpen dan wel geholpen te worden.
- D. *Call-to-action*: Mensen moeten weten wat ze moeten doen om actie te ondernemen.

Het advies is om een **aparte vrijwilliger**, met kennis en vaardigheden, met de communicatie te belasten. Deze vrijwilliger dient rechtstreeks aan het bestuur te rapporteren.

---

<sup>5</sup> Bij doelgroepen is te denken aan: mensen in een kwetsbaar financiële situatie, maar ook andere hulpverlenende organisaties, (potentiële) financiers, potentiële vrijwilligers, kerkelijke gemeenten, e.d.

## 6. Omgevingsanalyse

### 6.1 Ontwikkelingen in de doelgroep: hulpvragers

Als we de blik richten naar de omgeving, is het van belang helder zicht te krijgen op de sociale problematiek van financiële aard. Eerst echter geven we een algemeen beeld van de ontwikkeling van sociale problematiek, omdat het niet van elkaar los staat. Daarna geven we een beeld van de sociale problematiek van financiële aard in Ridderkerk.

#### 5.1.1 Algemeen beeld van sociale problemen

Een financieel probleem als (dreigende of oplopende) schulden staat vaak niet op zichzelf. Mensen in een kwetsbare situatie kunnen verschillende uitdagingen en problemen ervaren, waaronder eenzaamheid, beperkt sociaal netwerk, schulden en andere problemen. Niet iedereen heeft een sociaal vangnet om te helpen. De aard en ernst van de problematiek kunnen variëren afhankelijk van individuele omstandigheden, zoals leeftijd, sociale netwerk, gezondheid, sociaaleconomische status en etniciteit.

In het recent rapport "Zicht op morgen" van het Sociaal Cultureel Planbureau<sup>6</sup> staat dat één op de zes volwassenen in ons land te maken heeft met een *stapeling van zorgen of problemen*, zoals het hebben van weinig financiële middelen, en ontbreken van een sociaal netwerk om problemen het hoofd te kunnen bieden. Daarnaast toont het SCP-rapport aan dat ruim één op de tien ouders van minderjarige kinderen met zo'n *stapeling van zorgen of problemen* kampt.

Mensen met een stapeling van problemen hebben relatief weinig hulpbronnen zoals financiële middelen, opleiding, gezondheid, veerkracht en eigen regie. Daardoor bevinden ze zich relatief vaak in een kwetsbare situatie en kunnen ze minder goed meedoen in de samenleving. Ongeveer een op de tien mensen bevindt zich in een dergelijke kwetsbare situatie. Ze voelen vaker zich eenzaam en zijn minder tevreden over hun leven dan anderen. De rol van een tekort aan hulpbronnen in de ongelijkheid tussen groepen, bleek ook uit de recente SCP-publicatie *Eigentijdse ongelijkheid*<sup>7</sup>.

Het SCP-rapport "Zicht op morgen" constateert dat *mensen in een kwetsbare situatie niet altijd ondersteuning nodig hebben*. Vaak redden zij zichzelf. Maar dat is wel afhankelijk van de hulpbronnen (zoals sociaal netwerk) die zij tot hun beschikking hebben. Het beschikken over hulpbronnen is dus van wezenlijk belang om problemen het hoofd te kunnen bieden.

*Ook al heeft SchuldHulpMaatje Ridderkerk gekozen om zich te blijven richten op mensen in financiële problemen, is het wel van belang om met het voorgaande rekening te houden. Dit kan namelijk effect hebben op de effectiviteit van de hulp door de maatjes, maar vraagt ook inzicht*

---

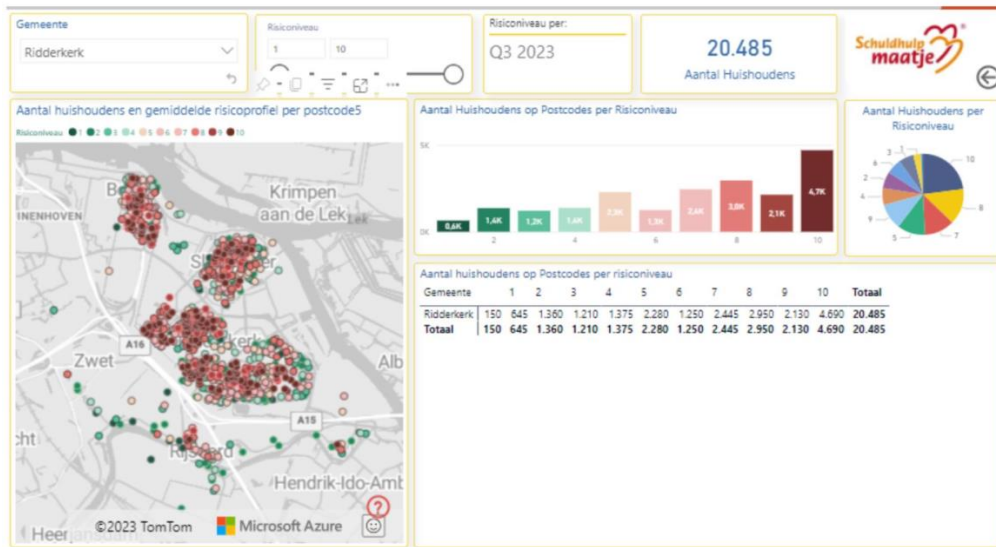
<sup>6</sup>Mirjam de Klerk, Evelien Eggink, Inger Plaisier, Klarita Sadiraj (2023): [Zicht op morgen](#) - Kerncijfers over de problemen, hulpbronnen, leefsituatie en ondersteuning van mensen in het sociaal domein, Sociaal en Cultureel Planbureau

<sup>7</sup>Cok Vrooman, Jeroen Boelhouwer, Jurjen Iedema en Ab van der Torre (2023): [Eigentijdse ongelijkheid](#), Sociaal en Cultureel Planbureau

in wat de hulpverlening betekent voor samenwerking met andere (vrijwilligers)organisaties die zich op andere sociale problemen richten.

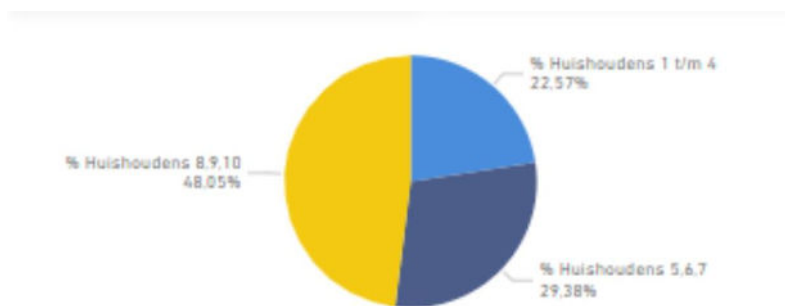
### 5.1.2 Aard en omvang van mensen met financiële zorgen in Ridderkerk

Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland heeft de onderstaande gegevens over risicogroepen in Ridderkerk beschikbaar gesteld.



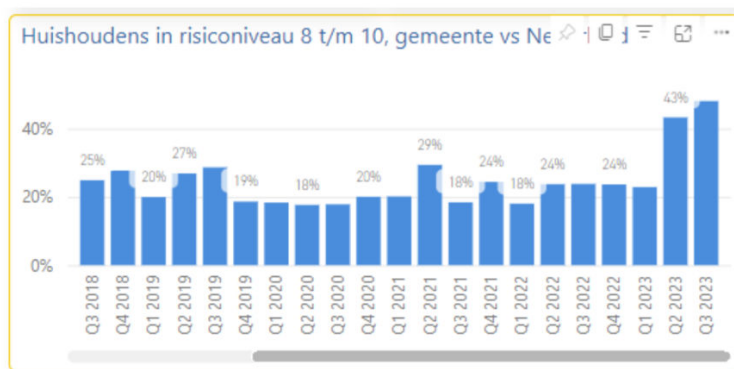
Figuur 1: Aantal huishoudens risicoprofiel in Q3 2023

De cijfers over huishoudens in Ridderkerk (totaal 20.485 in Q3 2023) zijn gebaseerd op de verschillende risico-categorieën. Deze gaan van 1 t/m 10.



Figuur 2: Huishoudens per risico-categorieën in Q3 2023

Hierbij is categorie 1 goed en zijn 8 t/m 10 problematisch. Categorie 5, 6 & 7 zitten op het randje. Wanneer hier een "life changing" gebeurtenis (bijv. scheiding, baanverlies, overlijden) plaatsvindt, kunnen zij snel overgaan naar de hogere risico-categorieën. Hieruit blijkt dat 9.770 huishoudens (48% van het totaal) in de problematische categorieën zitten, waarvan de helft in de hoogste risicogroep.



Figuur 3: Ontwikkeling huishoudens in problematische risicogroepen

De bovenstaande grafiek geeft aan dat afgelopen jaren het aantal huishoudens in de problematische categorieën schommelden tussen de 20-25%, maar in Q2 en Q3 van 2023 drastisch is toegenomen.

De vraag is in hoeverre deze huishoudens – bijv. met hulp van familie, kerk, moskee – zichzelf kunnen redden. Interessant is om inzicht te krijgen hoeveel huishoudens bij andere hulporganisaties hulp krijgen in deze hoogste risico-categorieën.

## 6.2 Lokale organisaties

### 5.2.1 Kerkelijke gemeenten en geloofsgemeenschappen

In 2017 hebben bij de oprichting van Stichting Samenredzaamheid bij Schulden Ridderkerk totaal 13 kerkelijke gemeenten (van de 18) in Ridderkerk steun betuigd. Vanuit de landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland is het essentieel dat lokale activiteiten breed door lokale kerken en geloofsgemeenschappen worden gedragen. Op zich is het aantal ondersteunende kerken goed. Het bestuur heeft contact met deze kerken via de email (twee keer per jaar) en een bijeenkomst elke een tot anderhalf jaar. Enkele nog niet deelnemende kerken / geloofsgemeenschappen zouden (opnieuw) nog benaderd kunnen worden.

### 5.2.2. Lokaal actieve hulpverlenende organisaties

SchuldHulpMaatje Ridderkerk opereert in een omgeving waar andere organisaties ook actief zijn in sociale hulpverlening, professioneel of door vrijwilligers. Deze organisaties kunnen – in positieve of negatieve zin – van betekenis zijn voor het functioneren van SchuldHulpMaatje Ridderkerk. Daarnaast is de vraag relevant of en hoe de hulpvragers beter geholpen zouden kunnen worden als er enige vorm van samenwerking zou plaatsvinden. *Die hulpvrager dient centraal te staan.*

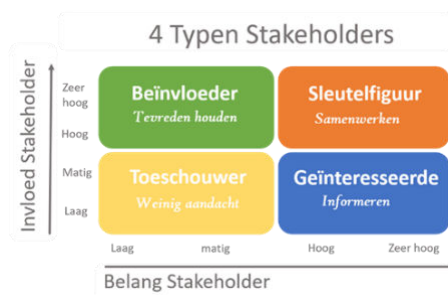
In het onderstaande zijn de relevante *lokaal* actieve organisaties in beeld gebracht.

Lokale stakeholders	Type*	Belang*	Aard van het belang	Huidige relatie
<b>Gemeente Lokaal ZorgNetwerk (crisis)</b>	Sleutelfiguur	Zeer hoog	Signaleren/ doorverwijzen	Goed, maar kwetsbaar door krappe bezetting. Doorverwijzing matig



Lokale stakeholders	Type*	Belang*	Aard van het belang	Huidige relatie
<a href="#">Wijkteams (regulier)</a>	Sleutelfiguur	Zeer hoog	Signaleren/ doorverwijzen	Redelijk goed
<b>Gemeentelijke Schuldsanering</b>	Sleutelfiguur	Zeer hoog	Signaleren/ doorverwijzen	Goed, maar grote achterstanden in doorverwijzing door achterstanden
<a href="#">Kredietbank</a>	Sleutelfiguur	Hoog	Signaleren/ doorverwijzen	Matig, in opbouw sinds 01-01-2023
<a href="#">Facet</a>	Sleutelfiguur	Hoog	Signaleren/ doorverwijzen Vrijwilligers vacature-databank	Goed, nu vooral jongerenwerk en Formulierenbrigade, ouderenzorg, thuisadministratie
<a href="#">Woonkompas Ridderkerk</a>	Sleutelfiguur	Zeer hoog	Signaleren/doorverwijzing	Vroeg signalering. Goed
<a href="#">Present Ridderkerk</a>	Beïnvloeder Geïnteresseerde	Matig	Signaleren/informatiever-spreiding	Ad hoc samenwerking
<a href="#">HipHelpt Ridderkerk (i.o.)</a>	Beïnvloeder Geïnteresseerde	Matig	Signaleren/informatiever-spreiding	Nog niet actief (pas in 2024)
<a href="#">Voedselbank / Food Company</a>	Beïnvloeder Geïnteresseerde	Matig	Signaleren/informatiever-spreiding	Matig
<a href="#">Social Store</a>	Geïnteresseerde	Matig	Signaleren/informatiever-spreiding	Goed
<a href="#">De Huiskamer</a>	Geïnteresseerde	Matig	Signaleren/ informatiever-spreiding	Goed
<a href="#">De plaatselijke kerken</a>	Sleutelfiguur	Hoog	Wijdverbreide aanwezigheid in de wijken: signaal-functie/ informatiever-spreiding	Goed
<a href="#">Buurthuiskamer Le-gger des Heils</a>	Geïnteresseerde	Matig	Signaleren/ informatiever-spreiding	Geen contact
<a href="#">Bureau Sociale Raadslieden</a>	Geïnteresseerde	Matig	Doorverwijzing naar speci-alisten	Goed
<b>Juridisch Loket (Rot-terdam Dordrecht</b>	Geïnteresseerde	Matig	Doorverwijzing naar speci-alisten	Goed

\* Typen stakeholders matrix



Samengevat, de betekenis van de verschillende lokale organisaties is als volgt:

Aard van activiteit	Mogelijk belang voor SchuldHulpMaatje Ridderkerk
a. Inlooplocaties voor mensen met (potentiële) financiële problemen/ schulden (huiskamers, voedselbanken)	: Verspreiding van flyers, actieve doorverwijzing door vrijwilligers

b. Helpers die "achter de voordeur komen" (Hip-Helpt, Present, Facet, etc.);	:	Verspreiding van flyers, actieve doorverwijzing
c. Organisaties die in contact komen met mensen met een betalingsachterstand (woningcorporaties, banken)	:	Actieve doorverwijzing
d. Netwerk van contactpersonen in de wijken die sociale problemen in hun directe woonomgeving kunnen signaleren en doorverwijzen (kerken).	:	Actieve doorverwijzing

*De al bestaande vormen van samenwerking zijn vooral gericht op het bevorderen van de toeleiding van mensen met problemen van financiële aard naar SchuldHulpMaatje Ridderkerk.*

Daar is niets mis mee, maar vanuit het belang van de mensen met sociale problemen is het van belang om te onderkennen dat er vaak een stapeling van sociale problemen zijn. **Van belang is dat de verschillende organisaties werken vanuit een integrale benadering van hulpverlening aan mensen in een kwetsbare situatie, met behoud van ieders eigen identiteit en eigenheid.** Een gerichte strategie en aanpak om actief met de meest relevante organisaties is daarbij wenselijk.

### 6.3 Landelijke ontwikkelingen

#### Samen Erop Vooruit

[Samen Erop Vooruit](#) is een alliantie bestaande uit Nederlandse Schuldhulproute, Alliantie Vrijwillige Schuldhulp, de Voorzieningswijzer en SchuldHulpMaatje Nederland. Het programma richt zich op het vinden, bereiken en toeleiden van niet bereikte kwetsbare groepen mensen, het bieden van maatwerkhulp bij aanvragen van regelingen en nazorg en het stimuleren van brede lokale samenwerking.

Eén van de hulpvormen is dat iemand met geldzorgen, samen met een vrijwilliger, een online potjescheck kan uitvoeren op een lokaal inlooppunt.

*De maatjes van SchuldHulpMaatje Ridderkerk maken al gebruik van de Geldfit test, potjescheck en Noodfonds check.*

#### SHMN Project Levenskruispunten

SchuldHulpMaatje Nederland beoogt om preventief hulp bieden bij dreigende financiële problemen te versterken en ondersteunen. Daarvoor heeft ze, in samenwerking met landelijke kerken en HipHelpt, [www.redjehetwel.nl](http://www.redjehetwel.nl) ontwikkeld.

SchuldHulpMaatje Ridderkerk is al actief met vroeg-signalering via de actie HOE, contacten met Woonkompas en Gemeente Vroeg-signalering. De vraag is of er meer mogelijkheden zijn, onder meer het verspreiden van een folder voor mensen in een echtscheidingsprocedure of kort na echtscheiding.

#### Keten van Hoop

SchuldHulpMaatje Nederland heeft samen met Vereniging HipHelpt, Stichting Present, Stichting TijdvoorActie en Stichting JobHulpMaatje (Nederland Geldzorgenvrij) [Keten van Hoop](#) ontwikkeld. Het is gericht op het stimuleren van samenwerking van vrijwilligersorganisaties op landelijk én lokaal niveau die vanuit christelijke naastenliefde opereren. Er wordt nu gewerkt aan het operationeel maken van de samenwerkingsorganisatie en de financiering ervan. Het doel is om begin 2024 van start te kunnen gaan. De website [Keten van Hoop](#) geeft inzicht in alreeds (heel verschillende) bestaande vormen van samenwerking.

De belangrijkste reden om naar meer samenwerking te streven is dat mensen in een kwetsbare situatie vaak met meerdere problemen te maken hebben, ontbreken van sociaal netwerk, eenzaamheid, werkloosheid, etc. Dit wordt wel multi-problematiek genoemd.

### **Politieke ontwikkelingen**

De rol en betekenis van vrijwilligershulp in onze geïndividualiseerde samenleving is een onderwerp waar in de Nederlandse politiek tegenwoordig veel aandacht voor is. In de afgelopen jaren is er een toename van het aantal mensen dat zich inzet voor een ander.

De politieke aandacht voor vrijwilligershulp is terug te zien in verschillende beleidsmaatregelen. Zo had het kabinet Rutte IV in het coalitieakkoord afgesproken om meer te investeren in vrijwilligerswerk. Er kwam meer geld beschikbaar voor de ondersteuning van vrijwilligersorganisaties en voor het stimuleren van vrijwilligerswerk.

Daarnaast is er aandacht voor vrijwilligershulp in de politieke discussie. Zo is er in de Tweede Kamer in februari 2023 een motie van de SP aangenomen waarin het kabinet wordt opgeroepen om een plan te maken om het aantal vrijwilligerswerkuren in Nederland te verdubbelen.

In de verschillende verkiezingsprogramma's van de politieke partijen wordt er ook aandacht aan besteed. Begin november 2023 kwam de [Coalitie Samenleving](#) van de grond. De verwachting is dat de nieuw te vormen regering op enigerlei wijze de rol en betekenis van vrijwilligers in het sociale domein zal erkennen en stimuleren.

0-0-0-0-0

## BIJLAGE 1: Lokale kerken die de stichting ondersteunen (intentieverklaring)

Lokale kerk of geloofsgemeenschap	Kerkverband
1. <a href="#">Bethelkerk</a>	Gereformeerde gemeenten
2. <a href="#">Christus is Koningkerk</a>	Protestante Kerk Nederland
3. <a href="#">De Levensbron</a>	Protestantse Kerk Nederland
4. <a href="#">Eben-Haëzerkerk Slikkerveer</a>	Gereformeerde gemeenten
5. <a href="#">Elimkerk</a>	Christelijk Gereformeerde Kerk
6. Hervormde Gemeente Ridderkerk	Protestante Kerk Nederland
a. <a href="#">Boezemkerk Bolnes</a>	
b. <a href="#">Goede Herderkerk</a>	
c. <a href="#">Ichtuskerk/ Immanuëlkapel</a>	
d. <a href="#">Singelkerk</a>	
e. <a href="#">Wilhemina-kerk Slikkerveer</a>	
7. <a href="#">Hervormde Gemeente Rijsoord</a>	Protestante Kerk Nederland
8. <a href="#">Maranathakerk Slikkerveer</a>	Nederlandse Gereformeerde Kerken
9. <a href="#">Protestantse Gemeente Bolnes</a>	Protestantse Kerk Nederland

Niet (nog) betrokken kerken en geloofsgemeenschappen:

[Volle Evangelie Gemeente De Kern](#)

[Rooms-Katholieke st. Joris-parochie](#)

[Opstandingskerk Rijsoord](#)<sup>8</sup>

[Hersteld Hervormde Gemeente Sionskerk](#)

[Leger des Heils Ridderkerk](#)

---

<sup>8</sup> Fuseert binnenkort met De Levensbron

## BIJLAGE II: Model vragenlijst voor eindevaluatie van een hulpverleningstraject

Hier is een mogelijke lijst van vragen die gehanteerd kunnen worden bij het afsluiten van een hulpverleningstraject. Hiermee is het mogelijk om de kwaliteit en effectiviteit van een hulpverleningstraject te meten.

### 1. Algemene informatie:

- Naam respondent:
- Datum:

### 2. Hulpverleningstraject Evaluatie:

a. *In hoeverre bent u tevreden met de geboden hulp?*

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

b. *Heeft de geboden hulp uw financiële situatie verbeterd?*

- Ja
- Nee
- Niet zeker

c. *Op een schaal van 1 tot 10, hoe effectief vond u de geboden hulp? (1 = helemaal niet effectief, 10 = zeer effectief)*

### 3. Communicatie en Samenwerking:

a. *Hoe beoordeelt u de communicatie met de hulpverleners tijdens het traject?*

- Uitstekend
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

b. *Heeft u het gevoel dat uw zorgen serieus zijn genomen?*

- Ja
- Nee
- Gedeeltelijk

c. *Hoe zou u de samenwerking met de hulpverleners beschrijven?*

- Zeer samenwerkend
- Samenwerkend
- Neutraal
- Niet erg samenwerkend
- Helemaal niet samenwerkend

### 4. Informatie en Educatie:

a. *Vond u de verstrekte informatie duidelijk en nuttig?*

- Ja
- Nee

- Gedeeltelijk

b. *Heeft u nieuwe kennis en vaardigheden opgedaan met betrekking tot financieel beheer?*

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

5. **Toekomstige Ondersteuning:**

a. *Bent u van plan om in de toekomst gebruik te maken van aanvullende hulp of ondersteuning?*

- Ja
- Nee
- Weet niet

b. *Wat zou volgens u kunnen bijdragen aan een nog effectievere hulpverlening in de toekomst?*

6. **Algemene opmerkingen:**

- *Heeft u nog opmerkingen, suggesties of feedback die u met ons wilt delen?*