

Stichting Vrijwillige Ondersteuning Thuis Administratie (VOTA) Bodegraven-Reeuwijk

## Jaarverslag 2024



Hulp bij uw administratie,  
schulden en belastingen

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| INHOUDSOPGAVE .....                                                   | 2  |
| Doel van de stichting.....                                            | 3  |
| BESTUURSVERSLAG 2024.....                                             | 3  |
| Voorwoord.....                                                        | 3  |
| Organisatiestructuur.....                                             | 5  |
| Nieuwe instroom bij VOTA in 2024.....                                 | 5  |
| Kenmerken van onze cliënten Thuisadministratie (TA) .....             | 6  |
| Grafiek 1: Nieuwe cliënten TA Zwaarte problematiek 2024 .....         | 7  |
| Grafiek 2: Nieuwe cliënten TA Leeftijd opbouw aanmeldingen 2024 ..... | 8  |
| Grafiek 3: Cliënten TA Woonlocatie aanmeldingen 2024 .....            | 9  |
| Grafiek 4: Cliënten TA Woonsituatie 2024 .....                        | 10 |
| Resultaten.....                                                       | 11 |
| Grafiek 5: Resultaat van totaal 49 nieuwe aanmeldingen in 2024.....   | 12 |
| Grafiek 6: Cliënten Thuis Administratie Aanmeldingen via 2024 .....   | 13 |
| Samenwerking.....                                                     | 14 |
| Financiën.....                                                        | 14 |
| Deskundigheidsbevordering.....                                        | 14 |
| Tot slot.....                                                         | 14 |
| BIJLAGEN: Rapportage De Waal Accountants met jaarrekening 2024.....   | 16 |

## Doel van de stichting

VOTA biedt ondersteuning aan inwoners van Bodegraven-Reeuwijk die het overzicht over hun financiële administratie zijn kwijtgeraakt en/of te maken hebben met schulden. Indien nodig begeleiden we cliënten ook gedurende hun schuldhelpverleningstraject. Ons streven is om zo vroeg mogelijk ondersteuning te bieden, om te voorkomen dat mensen in een complexe schuldensituatie belanden.

Getrainde vrijwilligers van VOTA bezoeken cliënten thuis om samen de administratie op orde te brengen, waardoor er weer overzicht ontstaat. Dankzij onze kennis van voorzieningen en regelingen kunnen we ontstane betalingsachterstanden helpen oplossen, zodat deze burgers weer grip krijgen op hun financiën. Deze ondersteuning is kosteloos en van tijdelijke aard.

Daarnaast biedt VOTA hulp bij belastingaangifte aan minder draagkrachtige burgers binnen de gemeente, door middel van belastinghulpen (HUBA).

## BESTUURSVERSLAG 2024

### Voorwoord

In 2024 hebben we verdere stappen gezet in ons streven naar preventie en het vergroten van onze zichtbaarheid. Deze positieve ontwikkeling blijft zich voortzetten, waarbij woningbouwverenigingen, werkgevers, andere organisaties uit het maatschappelijk middenveld, maar met name de hulpvragers zelf, ons goed weten te vinden.

Het gemeentebestuur met betrekking tot Vroegsignalering is eind 2021 gestart, gevolgd door de lancering van de Schuld Dienstverlening (SDV), wat in maart 2023 heeft geleid tot het afscheid van de PLANgroep. Sindsdien onderhouden we regelmatig contact met de SDV, wat heeft geresulteerd in een soepele samenwerking tussen VOTA en de SDV-medewerkers, en een verbeterde dienstverlening voor onze cliënten.

Het blijft een uitdaging om de hulpvraag te faciliteren. Daarom blijven wij inzetten op laagdrempeligheid, met name via sociale media. Door onze website toegankelijker te maken voor bestuur en coördinatoren, hebben we de verspreiding van berichten via sociale kanalen vereenvoudigd.

Het continueren van ons opleidingsplan heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen om de betrokkenheid en kwaliteit van vrijwilligers op hoog niveau te houden. We merken een stabiel aanbod van nieuwe vrijwilligers, voornamelijk dankzij advertenties die we plaatsen in verschillende media. Dit succes is mede te danken aan het feit dat onze vrijwilligers zelf de regie hebben over hun inzet en dat de hulp die zij bieden inhoudelijk interessant is.

Het werven van vrijwilligers blijft een aandachtspunt vanwege het intensieve karakter van het werk en de leeftijd van onze huidige vrijwilligers.. We blijven streven naar een diverse en gemotiveerde groep vrijwilligers om ons werk succesvol voort te zetten.

In 2024 heeft VOTA 49 nieuwe cliënten kunnen ondersteunen met thuisadministratie en 171 mensen geholpen bij hun belastingaangifte. De doelgroep van VOTA bestaat uit mensen die zelfs onder normale omstandigheden niet in staat zijn om zelfstandig hun financiële administratie op orde te krijgen. Het blijft duidelijk dat er een voortdurende behoefte is aan hulp, ongeacht externe factoren zoals een landelijke of economische crisis. Een positieve ontwikkeling is de gestage toename van het aantal zelfmelders, wat aangeeft dat hulpvragers ons weten te vinden zonder tussenkomst van hulpverleners.

| Kalenderjaar  | 2017   | 2018   | 2019   | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------|--------|--------|--------|------|------|------|------|------|
| Cliënten TA   | 99     | 124    | 102    | 84   | 67   | 76   | 49   | 49   |
| Cliënten HUBA | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. | 156  | 175  | 177  | 156  | 171  |

Verschiedende factoren kunnen van invloed zijn op de aanmeldingen bij VOTA. Daarbij speelt de verbeterde preventie een rol, dankzij de beschikbare informatie en ondersteuning van diensten en organisaties zoals SDV, Papierwinkel en in de eerste drie kwartalen van 2024 ook nog het Sociaal Team. Daarnaast is er de toegankelijkheid van (zelf)hulpprogramma's via internet. Hoewel deze programma's mensen in staat stellen om zelfstandig aan hun financiën te werken, blijkt uit het feit dat naar schatting

30% van onze cliënten zelf niet beschikt over een computer, dat een aanzienlijk deel van onze doelgroep nog steeds behoefte heeft aan persoonlijke ondersteuning. Kortom, diverse factoren spelen een rol bij de aanmeldingen bij VOTA, variërend van demografische ontwikkelingen tot veranderingen in het aanbod van hulpbronnen en de digitale kloof die sommige cliënten ervaren.

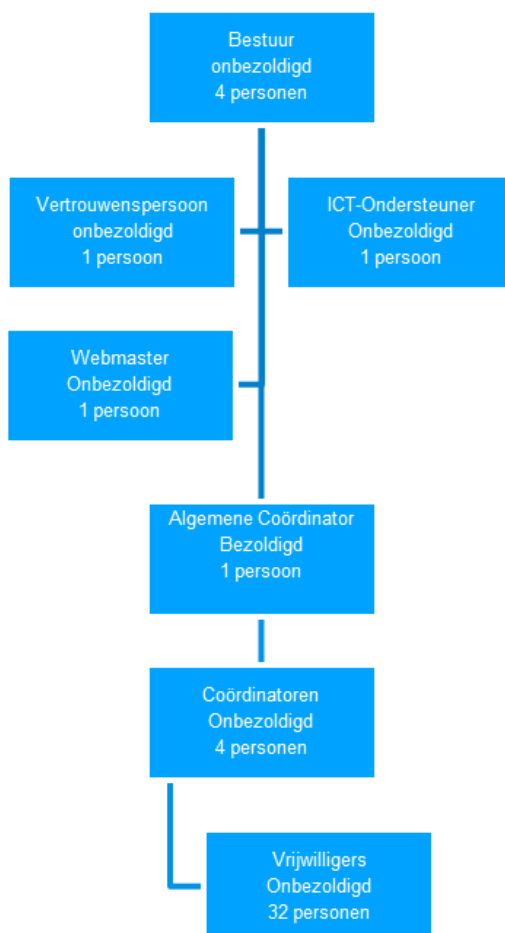
Onze activiteiten dragen bij aan de samenleving dankzij hun preventieve karakter, en de investering in thuisadministratie-hulp betaalt zich ruimschoots terug. Voor elke persoon die dankzij VOTA niet afhankelijk wordt van bijstand, bespaart de gemeente jaarlijks € 30.000. Deze impact van onze preventieve aanpak op individuen wordt verder onderstreept door studies uit 2022, waaruit blijkt dat veel cliënten na tijdelijke ondersteuning zelfstandig hun administratie en financiën kunnen beheren. Dit leidt tot minder ernstige financiële problemen en een verbeterd financieel zelfvertrouwen.

Financiële kwetsbaarheid gaat vaak gepaard met bredere uitdagingen op psychisch en sociaal vlak.

Onze cliënten omvatten veelal huurders, jongeren, en eenverdieners, zowel met als zonder kinderen. De meerderheid van de hulpzoekenden bij VOTA zijn inwoners tussen 30 en 50 jaar oud, vaak alleenstaand met minderjarige kinderen. Hoewel we succesvol zijn in het bereiken van een deel van deze doelgroep, realiseren we ons dat er nog vele anderen in Bodegraven-Reeuwijk zijn die kampen met financiële moeilijkheden maar niet in beeld zijn. We blijven onze inspanningen richten op het bereiken van deze verborgen groep, gesteund door de mogelijkheden die de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) ons biedt. Als positieve noot merken we op dat de bekendheid van VOTA gestaag groeit, gezien het toenemende aantal zelfmeldingen.

De contacten tussen VOTA en de gemeente zijn de afgelopen jaren van grote waarde gebleken. Op operationeel niveau hebben wij op diverse terreinen overleg gevoerd en zijn onze adviezen van betekenis geweest. De komst van en samenwerking met de SDV worden als zeer positief ervaren. Wij signaleren in 2024 een minder effectieve samenwerking met het Sociaal Team. Met name in het laatste kwartaal van 2024. Gevolg hiervan is dat minder inwoners van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk VOTA bereiken via het Sociaal Team. Concreet: in 2024 zijn er via het Sociaal Team 4 aanmeldingen geweest, in 2023 waren dit er nog 11.

## Organisatiestructuur



## Organisatie

In 2024 kende VOTA organisatorisch gezien een kalme periode zonder noemenswaardige incidenten of bijzondere gebeurtenissen.

### Nieuwe instroom bij VOTA in 2024

In 2024 heeft VOTA 49 nieuw aangemelde cliënten geholpen bij hun thuisadministratie. Hiervan zaten 26 personen in een licht traject (zwaartjes 1&2) 15 personen in een intensief traject (zwaartjes 3&4) en met 1 persoon werd een 'waakvlam'-contact onderhouden. Het verschil tussen waakvlam- en traject-cliënten is dat het aantal contactmomenten voor waakvlam-cliënten geringer is (minder dan 1 x per maand of op afroep) dan Traject-cliënten. Met traject-cliënten is er in het begin (zeer) intensief contact = meerdere keren per week.

Daarnaast zijn er 171 cliënten geholpen door onze belastinghulp bij het invullen van de belastingformulieren of het aanvragen van toeslagen. Samengevat betekent dit dat VOTA afgelopen jaar 220 inwoners uit Bodegraven-Reeuwijk op de een of andere manier heeft geholpen.

| Thuisadministratie | Hulp bij Belastingaangifte | Totaal in 2024 |
|--------------------|----------------------------|----------------|
| 49                 | 171                        | 220            |

### Kenmerken van onze cliënten Thuisadministratie (TA)

Voor VOTA is het belangrijk te weten wie onze cliënten zijn. Voor de cliënten Thuisadministratie (TA) registreren we de zwaarte van de problematiek, de leeftijdsopbouw, de woonlocatie en de woonsituatie. Met de grafieken op de volgende pagina's zijn genoemde kenmerken zichtbaar gemaakt voor alle aanmeldingen. In de grafieken is anders dan voorgaande jaren de categorie "Aanmelding niet afgerond" opgenomen. In die categorie zijn alle cliënten genoteerd die wel zijn aangemeld maar met wie wij vervolgens geen contact kregen, die afzagen van hulp of waar we voor een beperkte vraag langs zijn geweest.

Voor de **zwaarte van de problematiek** gebruiken we hiervoor de risicoladder van het LSTA<sup>1</sup>.

- Niveau 1 = geen schulden (geen van de indicatoren<sup>2</sup>), maar zicht op administratie kwijt;
- Niveau 2 = lichte schulden (1 van de indicatoren);
- Niveau 3 = zware problematische schulden (2 van de indicatoren);
- Niveau 4 = structurele zware problematische schulden (3 of meer indicatoren).

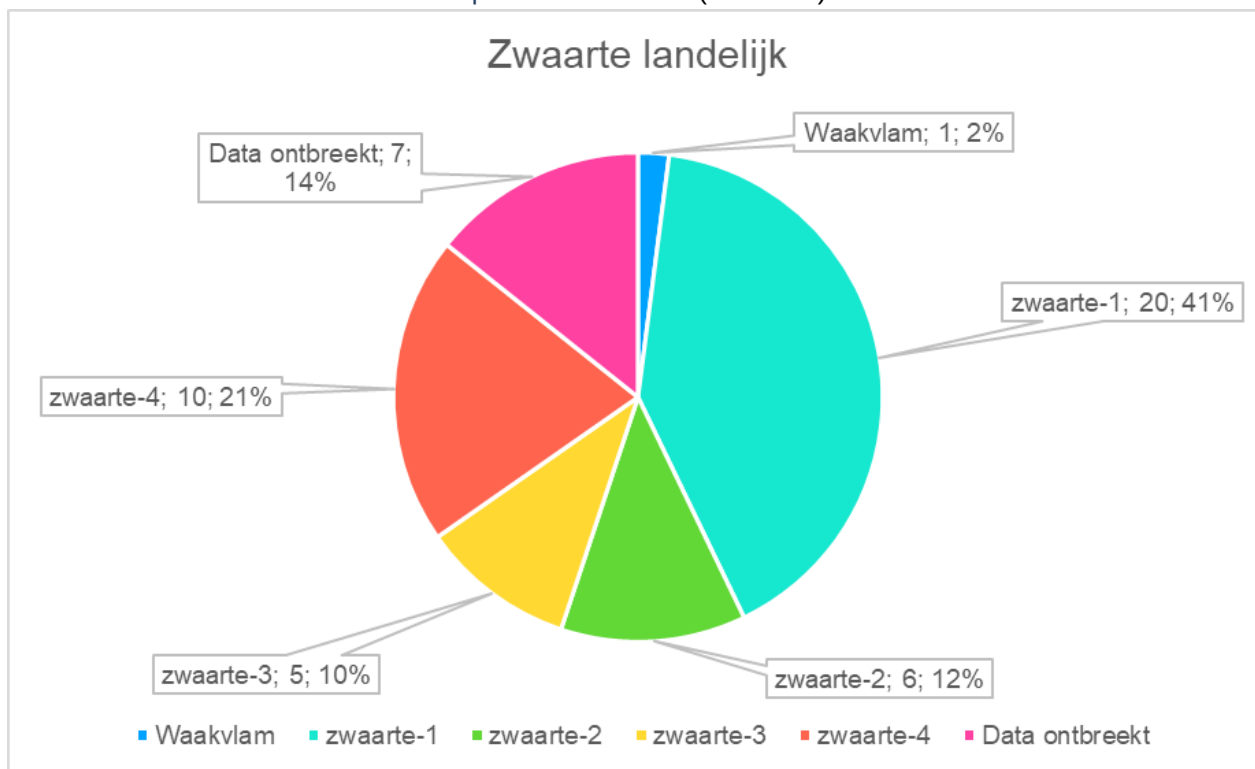
---

<sup>3</sup> LSTA = Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie

<sup>2</sup> Indicatoren : Voor de indeling worden 5 indicatoren gebruikt, die in combinatie leiden tot een indeling in 4 zwaarte-niveaus:

- (1) meer dan 3 achterstallige rekeningen;
- (2) achterstallige rekeningen in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas, water of ziektekostenverzekering,
- (3) omvang van de achterstallige rekeningen > € 500;
- (4) minstens 5 x rood staan of > € 500;
- (5) een creditcardschuld van € 500.

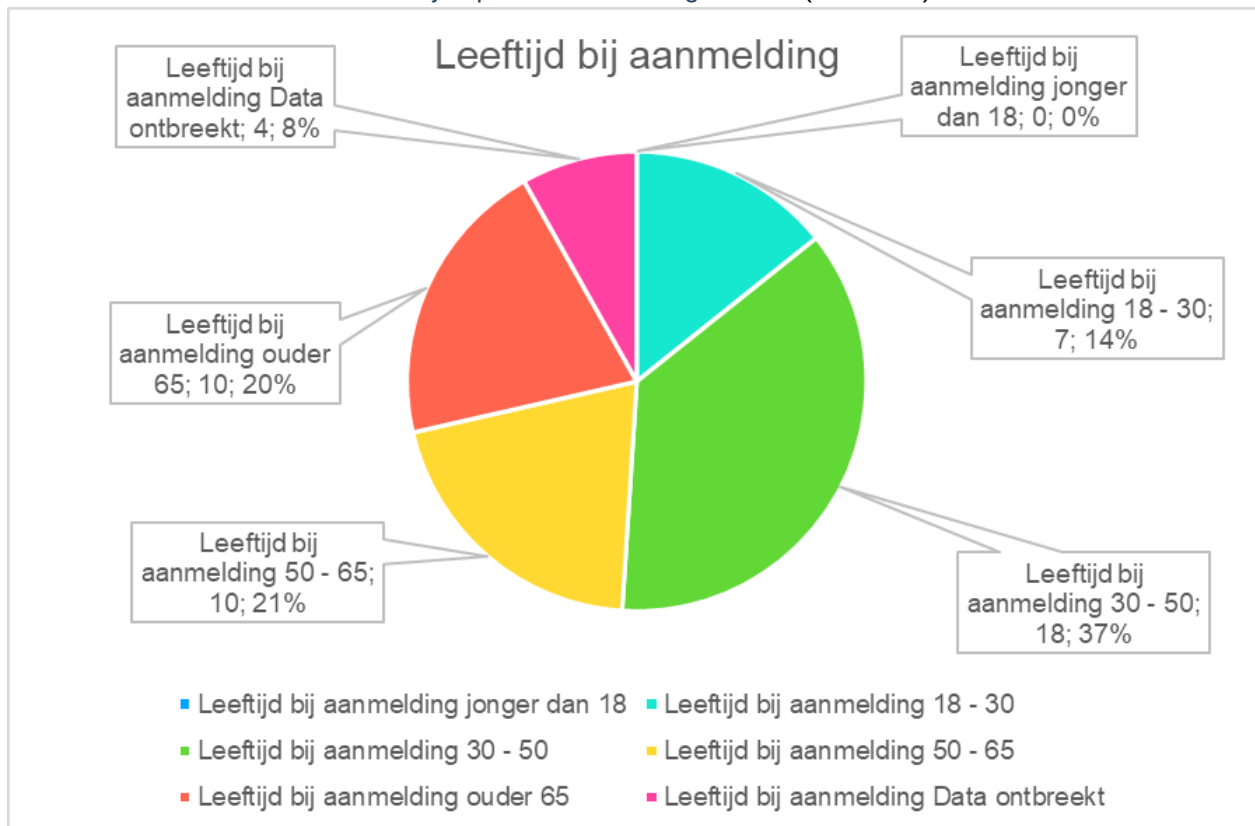
Grafiek 1: Nieuwe cliënten TA Zwaarte problematiek 2024 (totaal=49)



| Zwaarte landelijk                                      |           |           |           |           |                |
|--------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Waakvlam                                               | zwaarte-1 | zwaarte-2 | zwaarte-3 | zwaarte-4 | Data ontbreekt |
| 1                                                      | 20        | 6         | 5         | 10        | 7              |
| 2%                                                     | 41%       | 12%       | 10%       | 20%       | 14%            |
| Door afrondingen kan de optelling niet sluiten op 100% |           |           |           |           |                |

VOTA heeft ook een beeld van **de leeftijdsopbouw, Woonlocatie en Woonsituatie** van de in 2024 aangemelde cliënten. Zie onderstaande grafieken.

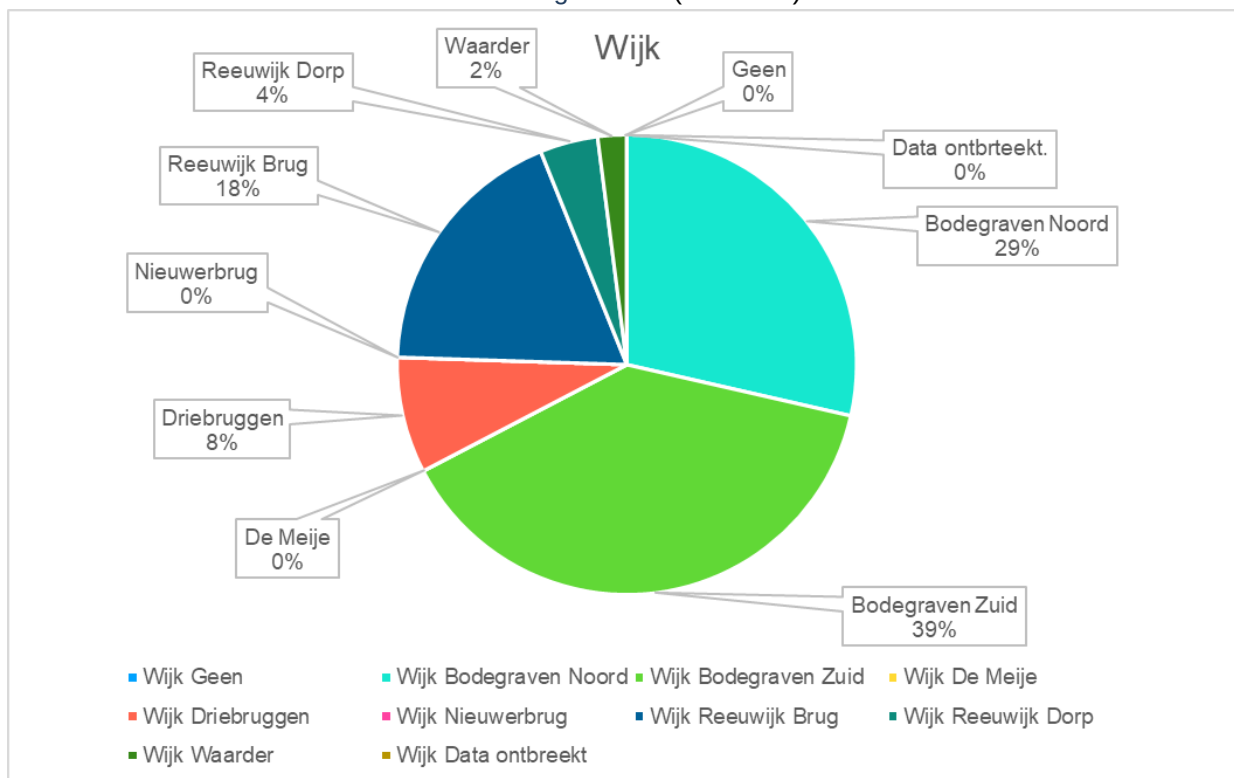
Grafiek 2: Nieuwe cliënten TA Leeftijd opbouw aanmeldingen 2024 (totaal=49)



| Leeftijd bij aanmelding                                |         |         |         |              |                |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|---------|--------------|----------------|
| jonger dan 18                                          | 18 - 30 | 30 - 50 | 50 - 65 | ouder dan 65 | Data ontbreekt |
| 0                                                      | 7       | 18      | 10      | 10           | 4              |
| 0%                                                     | 14%     | 37%     | 20%     | 20%          | 8%             |
| Door afrondingen kan de optelling niet sluiten op 100% |         |         |         |              |                |

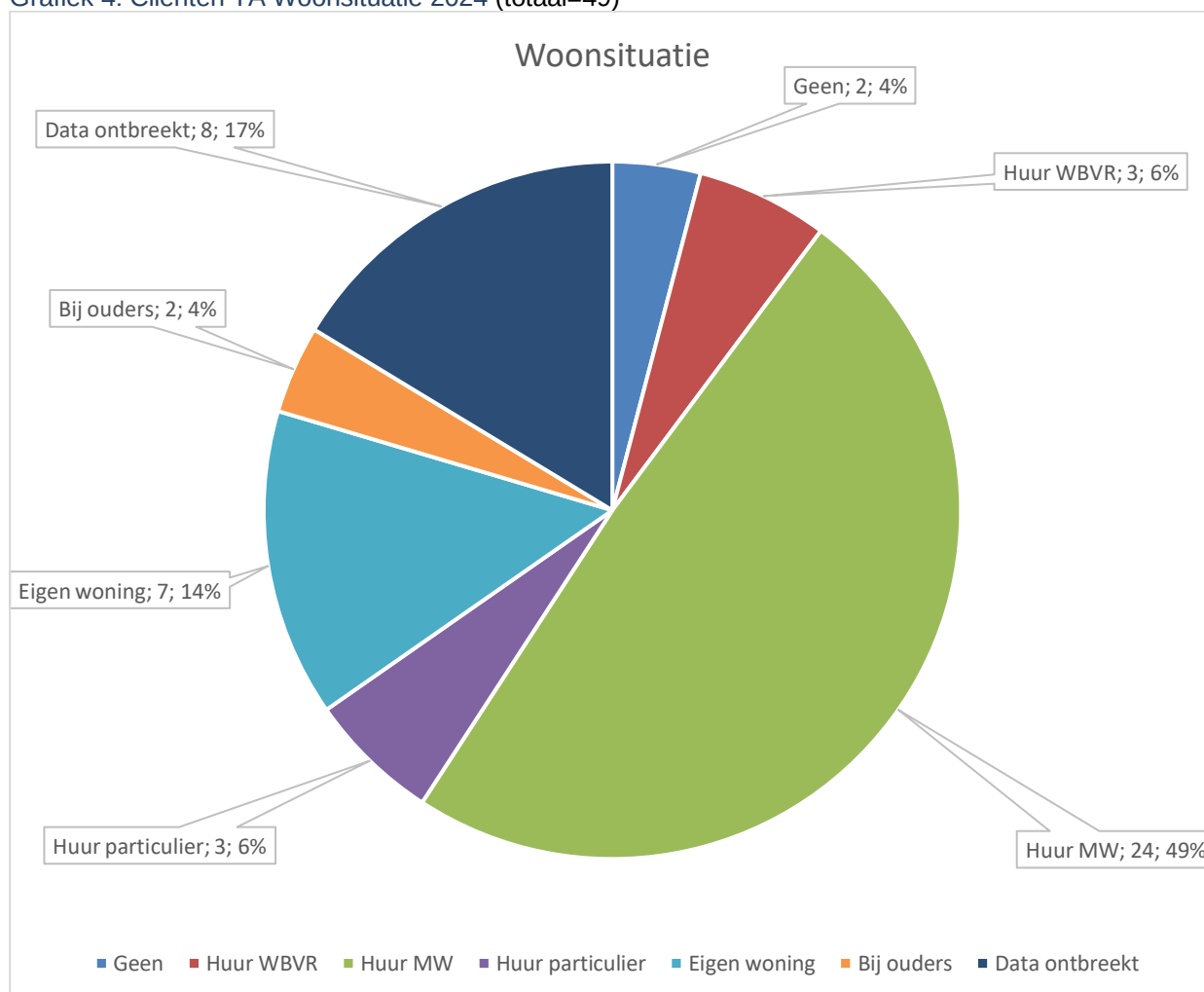


Grafiek 3: Cliënten TA Woonlocatie aanmeldingen 2024 (totaal=49)



| Wijk |                  |                 |          |             |             |               |               |         |
|------|------------------|-----------------|----------|-------------|-------------|---------------|---------------|---------|
| Geen | Bodegraven Noord | Bodegraven Zuid | De Meije | Driebruggen | Nieuwerbrug | Reeuwijk Brug | Reeuwijk Dorp | Waarder |
| 1    | 16               | 20              | 0        | 1           | 0           | 7             | 0             | 1       |
| 2%   | 33%              | 41%             | 0%       | 2%          | 0%          | 14%           | 0%            | 2%      |

Grafiek 4: Cliënten TA Woonsituatie 2024 (totaal=49)



| Woonsituatie                                   |           |         |                       |                   |            |                     |
|------------------------------------------------|-----------|---------|-----------------------|-------------------|------------|---------------------|
| Geen                                           | Huur WBVR | Huur MW | Huur particu-<br>lier | Eigen wo-<br>ning | Bij ouders | Data ont-<br>breekt |
| 2                                              | 3         | 24      | 3                     | 7                 | 2          | 8                   |
| 4%                                             | 6%        | 49%     | 6%                    | 14%               | 4%         | 16%                 |
| Door afrondingen sluit het totaal niet op 100% |           |         |                       |                   |            |                     |

## Resultaten

### Aantal afgesloten trajecten

Er konden in 2024 in het totaal 24 dossiers worden afgesloten.

### Nieuwe aanmeldingen

In 2024 hebben zich 49 nieuwe cliënten aangemeld bij VOTA. Dit is toevallig evenveel als in 2023.

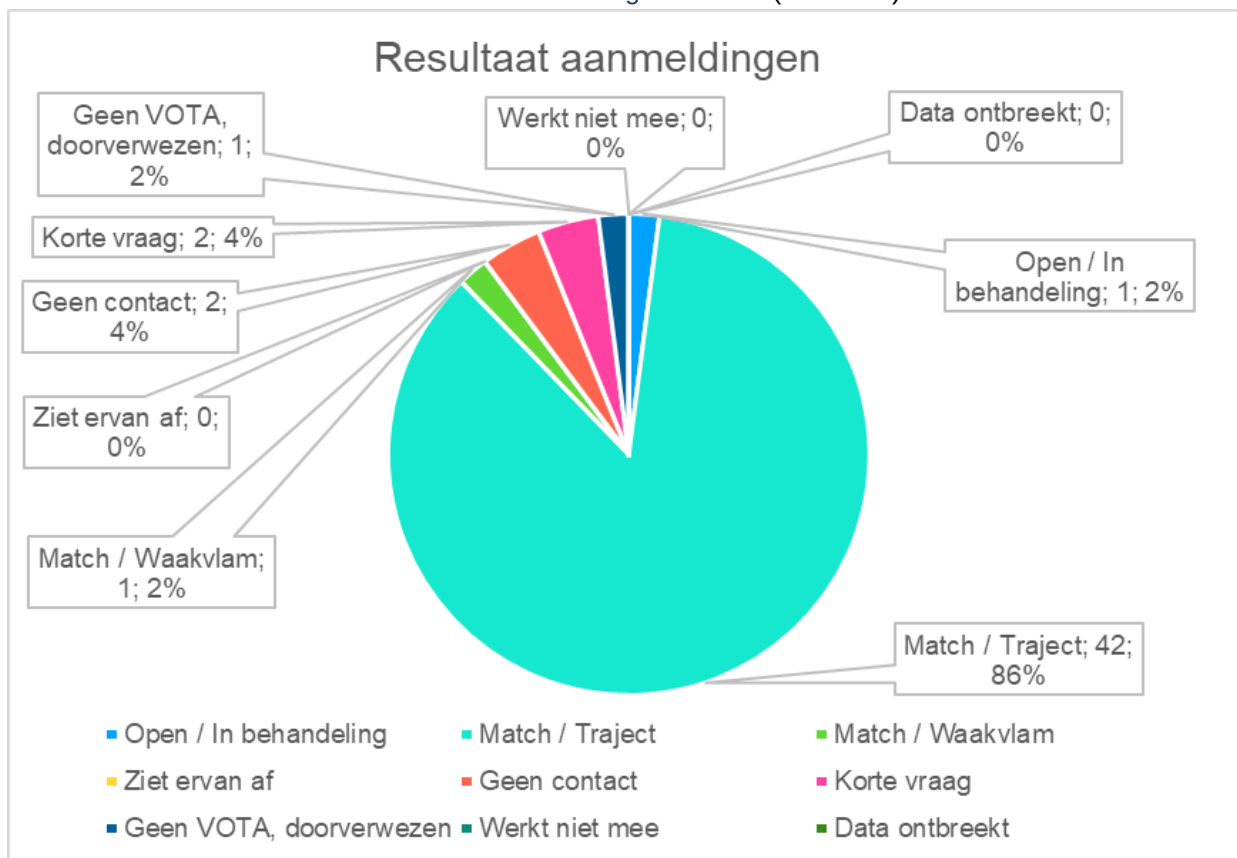
Hieronder ter vergelijking de cijfers van de afgelopen jaren.

|                     | 2020     | 2021     | 2022     | 2023     | 2024     |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Totaal aanmeldingen | 37       | 42       | 6        | 49       | 49       |
| Match (aantal - %)  | 17 - 46% | 25 – 60% | 31 – 51% | 38 – 78% | 42 – 86% |

Van de 49 aanmeldingen zijn dit jaar 42 cliënten daadwerkelijk in traject genomen. De overige zeven cliënten waren al voldoende geholpen met één of twee huisbezoeken, besloten alsnog af te zien van deelname, of werden na de intake doorverwezen.

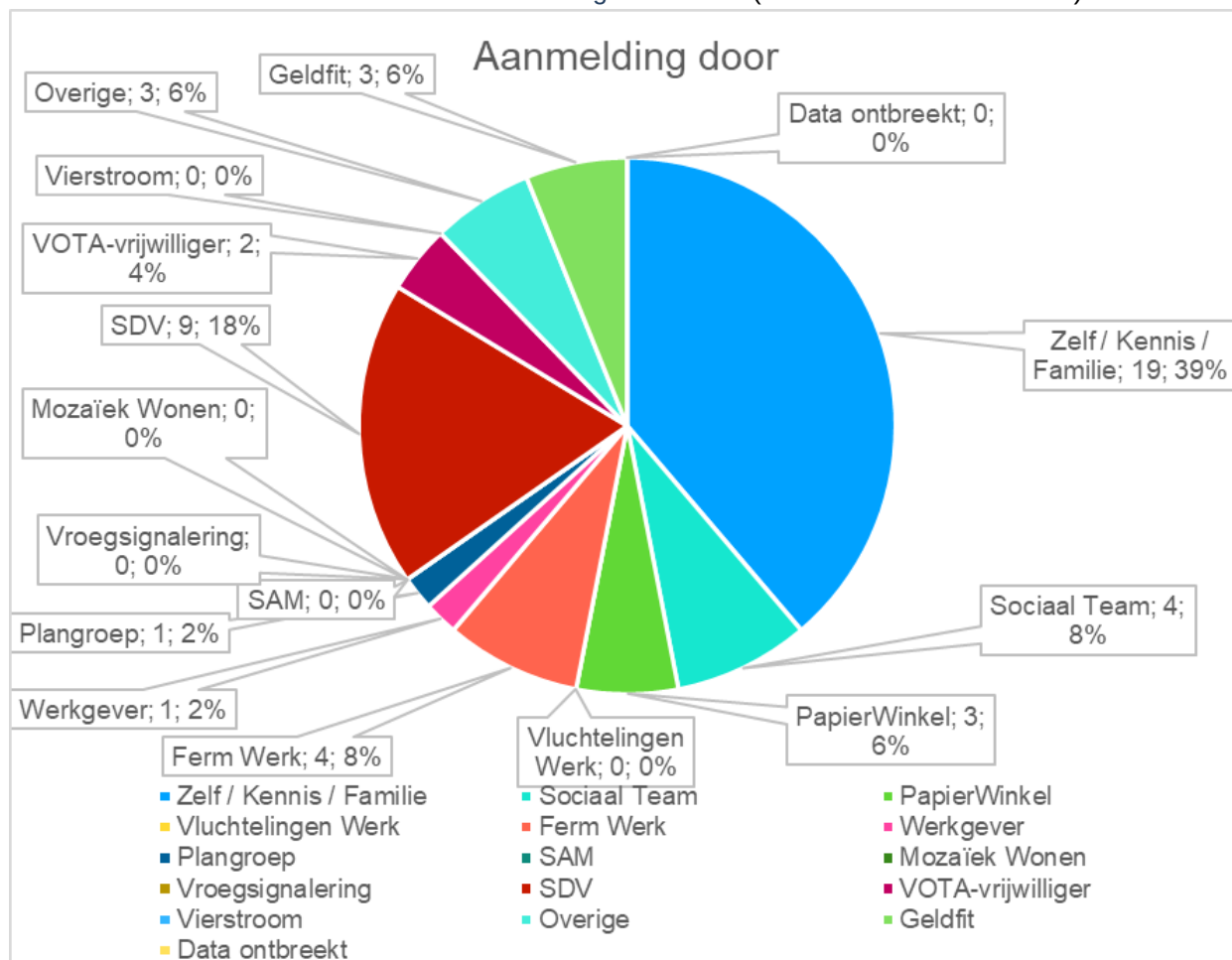
Bij 86% van de aanmeldingen was er een succesvolle match. Dit betekent echter niet dat er bij de overige gevallen geen contact is geweest. Voor alle aanmeldingen is contact gelegd met de aanmelder of de cliënt zelf. De coördinatoren doen doorgaans drie tot vier pogingen om de cliënt in traject te krijgen, maar in de praktijk leidt dit niet altijd tot een match.

Grafiek 5: Resultaat van totaal 49 nieuwe aanmeldingen in 2024 (totaal=49)



| Resultaat aanmelding |               |                |               |              |             |                         |                |                |
|----------------------|---------------|----------------|---------------|--------------|-------------|-------------------------|----------------|----------------|
| Open in behandeling  | Match Traject | Match Waakvlam | Ziet ervan af | Geen contact | Korte vraag | Geen VOTA, doorverwezen | Werkt niet mee | Data ontbreekt |
| 1                    | 42            | 1              | 0             | 2            | 2           | 1                       | 0              | 0              |
| 2%                   | 86%           | 2%             | 0%            | 4%           | 4%          | 2%                      | 0%             | 0%             |

Grafiek 6: Cliënten Thuis Administratie Aanmeldingen via 2024 (49 nieuwe cliënten in 2024)



| Aanmelding door         |              |              |                    |           |           |           |     |               |                  |     |                   |            |         |         |                |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----|---------------|------------------|-----|-------------------|------------|---------|---------|----------------|
| Zelf / Kennis / Familie | Sociaal Team | PapierWinkel | Vluchtelingen Werk | Ferm Werk | Werkgever | Plangroep | SAM | Mozaïek Wonen | Vroegsignalering | SDV | VOTA-vrijwilliger | Vierstroom | Overige | Geldfit | Data ontbreekt |
| 19                      | 4            | 3            | 0                  | 4         | 1         | 1         | 0   | 0             | 0                | 9   | 2                 | 0          | 3       | 3       | 0              |
| 39%                     | 8%           | 6%           | 0%                 | 8%        | 2%        | 2%        | 0%  | 0%            | 0%               | 18% | 4%                | 0%         | 6%      | 6%      | 0%             |

Noemenswaardig bij de aanmeldingen van 2024 is de toename van het aantal **zelfmelders: 19 personen, 39%**. Dit aantal ligt hoger dan in 2023, toen 31% (15 personen) van de aanmeldingen een zelfmelder betrof.

Steeds meer cliënten weten VOTA zelfstandig te vinden, wat duidt op een groeiende bekendheid. Daarnaast fungeren we inmiddels zelf ook als doorverwijzer naar andere passende hulpinstanties.

## Samenwerking

VOTA werkt nauw samen met diverse organisaties, waaronder FermWerk, het Sociaal Team (tot en met het derde kwartaal van 2024), de Papierwinkel, SAM, ASD, Vluchtelingenwerk, Plicare, Humanitas, de Bibliotheek, Bureau BOUSA, De Zon en SDV. Voor belastinghulp is er daarnaast een goed contact met de Belastingdienst.

Over het algemeen verloopt de samenwerking met deze partners naar tevredenheid, met name op het gebied van individuele cliënttrajecten en bijbehorende werkprocessen, zoals doorverwijzing en een 'warme' overdracht. Vanaf de tweede helft van 2024 is de samenwerking met het Sociaal Team minder effectief geworden.

VOTA beoogt dat elke inwoner in Bodegraven-Reeuwijk die hulp bij omgaan met financiën nodig heeft door de juiste organisatie op de juiste manier zo snel mogelijk geholpen wordt en dat bij 'multi-problem' gezinnen de benodigde coördinatie plaatsvindt.

## Financiën

Het jaar 2024 werd afgesloten met een positief resultaat van € 5.008 (2023: -/- 12.638). De belangrijkste oorzaken zijn het in 2024 weer toekennen van de volledige gemeentelijke subsidieaanvraag door de gemeente Bodegraven- Reeuwijk. Daarnaast waren er lagere kosten ten opzichte van 2023 en de ingediende begroting voor 2024. Voor de individuele posten wordt verwezen naar de Jaarrekening.

Het positieve resultaat is toegevoegd aan de 'overige reserves'. Stichting VOTA beschikt eind 2024 over een gezonde liquiditeit en een ruime reserve (€ 31.123).

## Vrijwilligers

### Aantallen:

Eind 2024 had VOTA totaal 32 TA en HUBA vrijwilligers:

- 15 Vrijwilligers voor de ondersteuning bij Thuisadministratie (TA).
- 10 Vrijwilligers voor Hulp bij Belastingaangifte (HUBA)
- 7 Vrijwilligers voor Thuisadministratie en Hulp bij Belastingaangifte (TA + HUBA)

## Deskundigheidsbevordering

In 2024 hebben de SchuldDienstVerleners van de gemeente, een training verzorgd over het berekenen van schulden. De training richtte zich op de vraag wanneer schulden als problematisch worden beschouwd binnen verschillende gezinssituaties en de rol van de Belastingdienst hierin.

Daarnaast is tijdens de drie vrijwilligersavonden informatie verstrekt over informele schulden door een VOTA-vrijwilliger, naar aanleiding van diens deelname aan een congres. De senior beleidsmedewerker van de gemeente heeft een toelichting gegeven op het nieuwe armoedebelaid, en Ferm Werk heeft de vrijwilligers bijgepraat over inkomensvoorzieningen, re-integratie en handhaving. Ook heeft de Vertrouwenscontactpersoon een bezoek gebracht. Deze bijeenkomsten waren gericht op zowel deskundigheidsbevordering als het versterken van (in)formele netwerken.

## Tot slot

Tot slot willen we graag nogmaals onze oprechte dank uitspreken aan al onze toegewijde vrijwilligers TA en HUBA's. Hun inzet en passie vormen het fundament van VOTA. Onze vrijwilligers, vaak experts in hun vakgebied, zetten zich belangeloos in in diverse sectoren - van boekhouding tot schuldhelpverlening, van sociaal management tot gepensioneerde ondernemers.

Dankzij hun toewijding hebben we de inwoners van onze gemeente die dat nodig hebben kunnen bijstaan en ondersteunen. Hun expertise en inspanningen zijn essentieel voor onze missie. Namens het gehele VOTA-team willen we onze waardering uitspreken voor hun voortdurende betrokkenheid.

Ook willen we onze dank uitspreken voor de financiële steun van de gemeente en andere partners. Zonder hun subsidie en ondersteuning zou het werk van VOTA niet mogelijk zijn. We zijn dankbaar voor hun vertrouwen en investering in onze organisatie en de gemeenschap die we dienen.

Namens het bestuur van Stichting Vrijwillige Ondersteuning Thuis Administratie, bedanken we iedereen die VOTA mogelijk maakt voor hun waardevolle bijdragen.

Bodegraven, 31 maart 2025.

J.A.M. Schlangen (voorzitter)

---

N. van Esschoten (penningmeester)

---

M.J.C.B. Lurvink (lid)

---

J.W. Arens (lid)

---

A.H. Riley (secretaris)

---

## BIJLAGEN: Rapportage De Waal Accountants met jaarrekening 2024