

ACTIVITEITENVERSLAG

2017

Infospreekuur Houten,

Bezoekadres:

Onderdoor 25,

3995 DW Houten

Tel. 030-6382526 (tijdens spreekuren direct bereikbaar, daarbuiten via voice-mail)

Internet: www.infospreekuurhouten.nl

E-mail: infospreekuur@hetnet.nl

Postadres: Onderdoor 25, 3995 DW Houten.

KvK nr. 41185008

KvK-naam: Stichting voor informatie en advies "Het Info Spreekuur"

ANBI erkend, RSIN 8042 22 289 =fiscaal(identificatie)nummer.

Versie 20180218, FvH

Inleiding

Hieronder volgt het verslag van de activiteiten van 2017 en een beperkte vooruitblik op 2018. In het separate stuk "Beleidsplan" staat meer over de komende jaren.

Het activiteitenverslag betreft de activiteiten van de vrijwilligers, waaronder ook de bestuursleden, zowel op het gebied van advies, maar ook op het gebied van scholing en voorlichting.

Doelstelling

Volgens artikel 2 van de statuten is het hoofddoel van de stichting het wegwijs maken van de bewoners van de gemeente Houten met betrekking tot wet- en regelgeving. Getracht wordt dit doel te verwezenlijken door het kosteloos, onafhankelijk en laagdrempelig geven van informatie en advies op diverse terreinen, waaronder met name belastingzaken en sociale wetgeving alsmede de uitvoering daarvan.

Bestuurszaken

Op 12 mei 2017 heeft Yvonne Koning na 10 jaar afscheid genomen van het Infospreekuur. Zij had 2 functies, namelijk als Bestuurslid was ze secretaris en daarnaast was ze Algemeen Coördinator.

Het bestuur bestaat nu uit Frans van Heerden, voorzitter; Frits Verweij, penningmeester; Beate Heman, secretaris. Algemeen coördinator is Trudy van Kouwen. Het Bestuur heeft 8x vergaderd.

Onder voorzitterschap van Trudy van Kouwen is er 3x een zogeheten 'Breed Overleg' met diverse partners van het Sociaal Loket geweest.

Daarnaast vertegenwoordigt Trudy van Kouwen het Bestuur bij het Overleg voor Statushouders.

Aantallen vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers bedroeg 24 personen in 2017, waaronder de drie bestuursleden. De bestuursleden doen ook advieswerk op de werkvloer, mede om het contact met de vrijwilligers en de ervaring op peil te houden. Als we de taakgebieden in vier hoofdonderdelen opsplitsen, te weten Belastingen, Thuisadministratie, Schuldhulpverlening en Inloopspreekuur, dan wordt de verdeling: belastingen (12), thuisadministratie (6), budgetcoach (9), schuldhulpverlening (9), Inloopspreekuur (15). Hieruit blijkt dat er diverse medewerkers zijn met meer dan één taakgebied.

Activiteitsgebieden

De activiteitsgebieden van de stichting zijn divers van aard en zijn o.a. de volgende:

- Belastingzaken: Hulp en advies algemeen
- Belastingzaken: Aangiften
- Algemeen: Hulp bij het indienen van beroep- en bezwaarschriften
- Algemeen: Hulp bij het invullen van formulieren

- Algemeen: Hulp bij het aanvragen van toeslagen
- Algemeen: Hulp bij WMO- en PGB-problemen
- Financieel: Hulp bij het treffen van betalingsregelingen
- Financieel: Hulp bij het op orde brengen van de financiële administratie
- Financieel: Hulp bij het op orde houden van de uitgaven: budgetcoaching
- Financieel: Hulp bij het aanvragen van schuldhulpverlening

Ingedeeld in verder uitgesplitste groepen wordt dat als volgt:

1. Inloopspreekuur
2. Thuisadministratie
3. Budget coaching
4. Schuldhulp verlening
5. Financiële begeleiding van Statushouders
6. Belastingen en toeslagen

Door de komst van de Rechtswinkel, inmiddels al jaren geleden, is het aantal juridische vragen voor het Infospreekuur natuurlijk afgenomen. Waar nodig wordt verwezen naar de rechtswinkel.

Momenteel zijn we ook betrokken bij de WIL, waar onze vrijwilligers mede ondersteuning verlenen bij de zogeheten workshops met de naam 'Administratie op orde', waarbij binnen enkele uren een financieel dossier mét budgetplan en schuldenoverzicht wordt gemaakt, op basis waarvan een consultant (professional) in een 20-minutengesprek, het poortgesprek genaamd, kan bepalen of de betreffende persoon door kan naar de schuldhulpverlening of het zelf moet oplossen, b.v. met behulp van een budgetcoach. Er zijn twee vrijwilligers van ons actief bij de WIL, ieder ongeveer één per maand.

Het eind 2015 gestarte experiment in het wijkcentrum de Meerkoet, namelijk een 14-daagse activiteit 'Brieven lezen en schrijven', met als naam 'De Postkamer', voor de doelgroep laaggeletterden, is wegens onvoldoende belangstelling gestopt en opgenomen in het reguliere inloopspreekuur. Tevens bleek dat de bibliotheek gratis ondersteuning voor laaggeletterden aanbiedt onder de naam Taalhuis – Taalinloop, een inloopspreekuur op dinsdagavond.

Door de zogeheten WMO-transitie is extra aandacht voor mantelzorgers gewenst. Het Infospreekuur heeft voorlichting gegeven op de 'Mantelzorgersdag', over de financiële problematiek waar mantelzorgers mee te maken kunnen krijgen.

Activiteit: advies bij hulpvragen

In 2017 gaven we advies voor de volgende aantallen personen:

Belasting aangifte: 185

Schuldhulpverlening: 5

Thuisadministratie: 30

Inloopspreekuur zo'n 11 vragen per week: 550
Financiële begeleiding nieuwkomers (statushouders): 2
Budgetcoaches, kortlopend: 12
Assistentie bij de WIL-workshop, 20 x per jaar.
Totaal aantal personen, zonder WIL-workshop: 790

Omdat de hulpvragen veelal niet in één keer kunnen worden afgerond, is het aantal klantcontacten groter.

In 2017: zo'n 1000 klantcontacten.

Activiteit: scholing en deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers.

Voor de belastingaangifte wordt de nascholing bereikt via het kennisnetwerk op de site van de belastingdienst,

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/kennisnetwerk/kennisnetwerk-belastingen-en-toeslagen#academie> ,

alsmede door een interne avond binnen het Infospreekuur.

Op 16 februari 2017 hield de Gemeente een workshop Armoede in Houten. Hieraan namen 2 medewerkers deel.

Op 4 november woonden twee medewerkers een dag voor vrijwilligers in de schuldhulpverlening bij, georganiseerd door Nibud.

Op 13 december gaf Herman van 't Zand van de Zorgverzekeringslijn een workshop over 'wat te doen als je je zorgpremie niet betaald of niet kunt betalen'.

Niveau van de vrijwilligers en de onderlinge kennisuitwisseling.

Het 'instapniveau' is dat van vrijwilliger als een goedwillende buurman die helpt de formulieren in te vullen, niveau 'formulierenbrigade'.

Het 'eindniveau' is dat van een expert die zijn kennis vanuit zijn werk meeneemt naar het Infospreekuur.

Voor iedere vrijwilliger is het van groot belang zijn grenzen te kennen, om zeker te zijn dat de 'gegeven raad betrouwbaar is'.

In dit verband is weten waarheen te verwijzen ook een belangrijke gave. Sommige hulpvragen zijn erg complex, en dan moet men weten wat men kan en moet doen en vooral wat men moet nalaten.

In de praktijk ontwikkelen de vrijwilligers al doende allerlei kennis en vaardigheden.

Het uitwisselen en delen van de ontwikkelde kennis kan het niveau van allen immers flink doen toenemen.

Ondanks pogingen via zogeheten 'koffieochtenden' is dit in 2017 echter niet van de grond gekomen.

Samenvattend:

- De gegeven raad moet betrouwbaar zijn;
- De vrijwilliger moet weten waar z'n grenzen liggen;
- Er moet voldoende kennis zijn om door te verwijzen;
- Als een cliënt bij zichzelf de vraag stelt "Jeetje, wat moet ik hier nu mee?", en naar het Infospreekuur komt, dan moet het daarop volgende advies of de verwijzing betrouwbaar zijn.

Het Infospreekuur als 'Partner van het Sociaal Loket'.

Het Infospreekuur is onafhankelijk, dus ook onafhankelijk van de gemeente, maar werkt in de praktijk veelal als partner van het sociaal loket. Dit houdt in dat mensen die bij het sociaal loket van de gemeente Houten aankloppen, afhankelijk van het probleem kunnen worden doorverwezen naar het Infospreekuur. Dit betreft dan vooral financiële problemen, b.v. met de toeslagen. Het sociaal loket fungeert dan als eerste contact, waarbij het duidelijk moge zijn dat complexe problemen worden doorverwezen naar het Sociaal Team (Volwassenen of Jeugd).

Andere partners van de sociaal loket zijn de Voedselbank, de Rechtswinkel, de Schuldhulpmaatjes en uiteraard de beide sociale teams, V of J.

Activiteit: voorlichting door vrijwilligers.

Ook dit jaar hebben 2 medewerkers als vrijwilliger deelgenomen aan de workshop 'Zicht op Schulden', voorheen 'Administratie op orde' van Wil-Lekstroom, afdeling SHV, schuldhulpverlening. Beide personen ongeveer 1 x maal per maand.

Op 11 november, dag van de Mantelzorg werd door twee medewerkers voorlichting gegeven over de diensten die het Infospreekuur kan leveren.