

ACTIVITEITENVERSLAG

2018

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 20190212, FvH

Inleiding

Hieronder volgt het verslag van de activiteiten van 2018 en een beperkte vooruitblik op 2019. 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

In juli 2018 heeft Beate Heman haar taak als secretaris neergelegd. Zij is verhuisd naar Dronten. In december 2019 is toegetreden M.M.M. van Velzen, Monique, als secretaris. Het bestuur bestaat nu uit Frans van Heerden, voorzitter; Frits Verweij, penningmeester; Monique van Velzen, secretaris. Algemeen coördinator is Trudy van Kouwen. Het Bestuur heeft 10x 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, na werving, 24 personen in 2018, 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 en probleemoplossing
4. Schuldhulpverlening
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.

In 2018 zijn we ook betrokken bij het samenwerkingsverband WIL-Lekstroom, waar onze vrijwilligers mede ondersteuning verlenen bij de zogeheten workshops met de naam 'Administratie op orde', later 'Zicht op Schulden', waarbij binnen enkele uren een financieel dossier mét budgetplan en schuldenoverzicht wordt gemaakt, op basis waarvan een consulent (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.

Inmiddels is de workshop gestopt, naar verluidt door gebrek aan deelnemers, en moet er, net als vroeger, per cliënt een startdossier worden opgesteld.

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 2018 gaven we advies voor de volgende aantallen personen:

Belasting aangifte: 195

Schuldhulpverlening: 5

Thuisadministratie: 30

Inloopspreekuur zo'n 11 vragen per week: 550

Financiële begeleiding nieuwkomers (statushouders): geen

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 2018: zo'n 1000 klantcontacten.

Activiteit: scholing en deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers.

Voor de belastingaangifte wordt de nascholing doorgaans 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 de jaarlijkse interne avond binnen het Infospreekuur.

Eind 2018 is er voor een twaalfstal deelnemers een schriftelijke cursus 'Aangifte Inkomstenbelasting' gestart bij Laudius.

Kwaliteitsbeheersing, 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. Ook in 2018 zijn dergelijke bijeenkomsten niet gehouden.

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.

Over de VOG, verklaring omtrent het gedrag, is afgelopen jaar gediscussieerd. Het bestuur is van mening dat de verklaring, die feitelijk een check op een crimineel verleden inhoudt, voor onze vrijwilligers op dit moment weinig toevoegt. Als er vanuit de gemeente op wordt aangedrongen, zou het te overwegen zijn. De kosten, ca € 40 per verklaring zou voor ons op ongeveer € 1000 uitkomen en dat kan de stichting nauwelijks opbrengen.

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.