

# **ACTIVITEITENVERSLAG**

**2016**

Infospreekuur Houten,

Bezoekadres:

Onderdoor 25,

3995 DW Houten

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

Internet: [www.infospreekuurhouten.nl](http://www.infospreekuurhouten.nl)

E-mail: [infospreekuur@hetnet.nl](mailto:infospreekuur@hetnet.nl)

Postadres t/m eind mei: p/a Lokaalspoor 28, 3994 VM Houten.

KvK nr. 41185008

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

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

Versie 20170221

## **Inleiding**

Hieronder volgt het verslag van de activiteiten van 2016 en een vooruitblik op 2017. Het betreft met name de activiteiten van de vrijwilligers, 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.

## **Aantallen vrijwilligers**

Het aantal vrijwilligers bedroeg 28 personen in 2016, 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 Inloopsprekuren, dan wordt de verdeling: belastingen (12), thuisadministratie (6), budgetcoach (9), schuldhulpverlening (9), Inloopsprekuren (17). Het is duidelijk 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. Inloopsprekuren
2. Thuisadministratie
3. Budgetcoaching
4. Schuldhulpverlening
5. Financiële begeleiding van Statushouders
6. Brieven lezen en schrijven
7. 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.

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. Daarnaast willen we een pilot starten, over 'algemene ondersteuning van mantelzorgers'.

#### **Activiteit: advies bij hulpvragen**

In 2016 [resp. voor 2017] hadden [resp. verwachten] we de volgende aantallen personen:

Belasting aangifte: 216 [220]

Schuldhulpverlening: 15 [15]

Thuisadministratie: 32 [30]

Inloopspreekuur zo'n 8 per week: 540 [550]

Financiële begeleiding nieuwkomers (statushouders): 4 [10]

Budgetcoaches, kortlopend: 35 [35]

Assistentie bij de WIL-workshop, 20 x per jaar.

Totaal aantal personen, zonder WIL-workshop: 842

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

In 2016: 1200 klantcontacten, (inclusief WIL-workshop) prognose 2017: 1200 klantcontacten.

#### **Activiteit: scholing en deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers.**

Voor de belastingaangifte wordt de bijscholing verzorgd door de belastingdienst. Alle belastingvrijwilligers hebben die cursus gevolgd.

De Vrijwilligers Academie Houten (een initiatief van VanHouten&Co, gestart eind 2015) is bedoeld om vrijwilligers bij te scholen. Het infospreekuur heeft hier in 2016 aan mee gewerkt, mede door het organiseren van een enkele cursus.

Door het Infospreekuur is mede vorm gegeven aan de cursusmiddag 'Het herkennen van Financiële Problemen en daarop adequaat handelen'.

**Activiteit: voorlichting door vrijwilligers.**

Eind 2016 is voorlichting gegeven over de collectieve zorgpolis van Menzis die de gemeente via de WIL aan haar sociaal zwakkere burgers wil aanbieden.