

BELEIDSPLAN

2016 t/m 2020

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 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

Met het schrijven van het beleidsplan voor de periode 2016 t/m 2020 legt het bestuur van het Infospreekuur Houten de gewenste werkwijze voor die periode vast en geeft tevens aan welke ontwikkelingen worden voorzien en hoe daarop kan worden ingespeeld.

Allereerst wordt stilgestaan bij de doelstellingen van de stichting en de gevolgen van veranderingen in de werkomgeving. Vervolgens wordt stil gestaan bij mogelijk nieuwe werkgebieden, het gewenste kwaliteitsniveau en de huidige activiteiten.

Daarna wordt aandacht besteed aan de fondsenwerving, werving van nieuwe vrijwilligers en het belang van publiciteit in dit geheel.

Tenslotte wordt stilgestaan bij het financiële beheer van de stichting en een prognose gemaakt van het aantal hulpvragen en klantcontacten dat gedurende de periode 2016 t/m 2020 is te verwachten.

Doelstellingen

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 in kosteloos en onafhankelijk geven van informatie en advies op diverse terreinen, waaronder met name belastingzaken en sociale wetgeving alsmede de uitvoering daarvan. De vaak snelle en soms ingrijpende wijzigingen die hierin plaatsvinden, nopen het bestuur voortdurend de vinger aan de pols te houden en tijdig bij te sturen.

Bij problemen en/of vragen op gebieden waar de vrijwilligers van de stichting specifieke deskundigheid missen, wordt doorverwezen naar specifiek deskundigen.

Veranderende omgeving

Door de inmiddels op gang gezette verschuiving van wettelijke taken en bevoegdheden van de centrale overheid naar de gemeentelijke overheid, zoals bijvoorbeeld de WMO en de Participatiewet, voorzien wij voor de komende periode van 5 jaar een verdere herinrichting van de plaatselijke voorzieningen op dit gebied.

Voor het Infospreekuur betekent de WMO-transitie onder andere meer aandacht voor de mantelzorgers om de financiële problematiek van de zorgbehoefteigen bijtijds in beeld te krijgen. Er zal een pilot worden gestart rond de algemene ondersteuning van mantelzorgers.

Verder zorgt de gemeentelijke samenwerking in regionale organisaties, zoals de WIL, Werk en Inkomen Lekstroom, voor een verandering in de aanpak rond de sociale voorzieningen. Ook de te verwachten komst van meer nieuwkomers (statushouders) dan voorheen, en het toenemen van de aandacht voor de financiële aspecten en problemen bij deze groep personen, vraagt meer inzet van de vrijwilligersorganisaties. Er wordt gedacht aan groepsbegeleiding.

De taakverzwaring en het daardoor toenemende financiële risico voor gemeenten houdt in theorie het gevaar in, dat de subsidies gebruikt gaan worden om gemeentelijke taken te kunnen afstoten naar vrijwilligersorganisaties om daarmee kosten en risico's te kunnen verminderen. Op die wijze zouden vrijwilligers gebruikt kunnen worden als onbezoldigde ambtenaren en dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn.

Het bestuur is zich in deze bewust dat dit aspect de nodige aandacht vraagt, maar stelt altijd de onafhankelijkheid, naast de laagdrempeligheid en de kosteloosheid, op de voorgrond.

Nieuwe werkgebieden

Voor onze stichting betekenen de bovengenoemde ontwikkelingen concreet dat onze activiteiten enigszins zullen veranderen, met name rond de financiële begeleiding van nieuwkomers/statushouders. Omdat deze begeleiding langduriger zal zijn dan voor de inwoners van Houten, vereist dit een versterking van het team vrijwilligers.

Tegelijk met de invoering van de WIL verschoof het maatschappelijk patroon rond de aanvragen voor de gemeentelijke schuldhulpverlening in die zin dat nu meer cliënten uit de wat hogere inkomensgroepen in de financiële problemen zijn geraakt, waardoor het lijkt alsof de sociale minima minder aanwezig zijn.

Omdat er tegenwoordig meer personen niet voldoen aan de eisen tot toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, namelijk het hebben van (wettelijke) problematische schulden, dienen deze personen zichzelf alleen of met behulp van budgetcoaching te redden. Vandaar dat onze stichting deze mensen kosteloos wil steunen, en daarom een aantal budgetcoaches een cursus heeft laten volgen. Inmiddels zijn er 7 gediplomeerde budgetcoaches.

Huisvesting.

De huisvesting is de afgelopen periode erg divers geweest, van de Beukenoot, via een kantoorpand op het Onderdoor, via Het Kant 3, naar de huidige vestiging in het gemeentehuis.

Nadeel van de huidige locatie is de herkenbaarheid van het Infospreekuur als onafhankelijke stichting. Onze vrijwilligers worden nog al eens voor ambtenaren aangezien.

Voordeel is de aansluiting bij het Sociaal loket. Voor de gemeente kan het belangrijk zijn dat het sociaal loket een breed scala aan mogelijkheden kan leveren. Daarom worden stichtingen als het Infospreekuur, de Rechtswinkel, de Schuldhulpmaatjes, geacht positief te staan tegenover het sociaal loket. En dat zonder de onafhankelijkheid prijs te geven.

De gemeente zelf heeft haar sociale taak in drieën gesplitst: (1) het sociaal loket als front office, (2) de sociale teams voor de complexe gevallen, en (3) de WIL, het samenwerkingsverband van 5 gemeenten, voor de overige sociale taken zoals bijstand, werkloosheid, etc.

Het bestuur is zich er van bewust dat de huidige huisvesting niet optimaal is, maar er valt mee te leven. Zodra zich een mogelijkheid tot verbetering voordoet, zal het bestuur actie ondernemen. In 2016 was er even zicht op een verhuizing naar de 'overkant', bij de bibliotheek, maar dat is op een laat moment afgeblazen door het college van B&W.

Kwaliteitsniveau van de vrijwilligers.

Het kwaliteitsniveau van onze medewerkers is vooral afhankelijk van hun scholing en werkervaring. Vrijwilligers worden ingezet in de gebieden waar ze ervaring in en affiniteit mee hebben.

Onze stichting kan het deel scholing beïnvloeden, vandaar dat er geïnvesteerd wordt in scholing rond bijvoorbeeld budgetcoaching. Daarnaast wordt bijscholing verstrekt om de kwaliteit te borgen, zoals bijvoorbeeld bij de belastingadvisering.

Verder wordt van iedere vrijwilliger verwacht dat deze een inschatting kan maken van de vereiste expertise voor het voorgelegde probleem op het inloopspreekuur. Indachtig het adagium 'ken uw grenzen', moet eventueel een externe expert worden aanbevolen.

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
- Financieel: Hulp voor statushouders om de financiën op orde te krijgen en te houden

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 "Administratie op orde", waarbij binnen enkele uren een financieel dossier mét budgetplan en schuldenoverzicht wordt gemaakt, op basis waarvan een consultant 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.

Fondsenwerving

De jaarlijkse inkomsten van de stichting bestaan hoofdzakelijk uit een gemeentelijke exploitatiesubsidie. Daarnaast stoppen dankbare (belastingaangifte-)klanten nog wel eens iets in de 'fooiempot', waaruit een jaarlijks etentje voor onze vrijwilligers wordt bekostigd. Hoewel de statuten erfstellingen en legaten als bron van mogelijke geldmiddelen noemen, is dit tot nu toe slechts theorie gebleken. Naar verwachting zal hierin geen verandering komen.

Aantallen vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers bedroeg 28 personen in 2016, waaronder de drie bestuursleden, omdat deze ook advieswerk op de werkvloer doen, om het contact met de vrijwilligers en de ervaring op peil te houden. Als we de taakgebieden in vier onderdelen opsplitsen, te weten Belastingen, Thuisadministratie, Schuldhulpverlening en Inloopspreekuur, dan wordt de verdeling: belastingen (12), thuisadministratie (20), schuldhulpverlening (18), Inloopspreekuur (16). Het is duidelijk dat er diverse medewerkers zijn met meer dan één taakgebied.

Voor 2017 is een beperkte groei voorzien van zo'n 2 vrijwilligers, vanwege met name het financieel begeleiden van nieuwkomers, naast de maatschappelijk begeleider van VanHouten&Co.

Werving vrijwilligers

Voor het werven van vrijwilligers wordt, veelal aanhakend bij de actualiteit, via gratis advertentieruimte in de lokale bladen, 't Groentje en Trefpunt Houten, de behoefte aan vrijwilligers bekend gemaakt. Dit blijkt redelijk te werken. Ook komt het voor dat dan vrijwilligers van 'baan veranderen', en van een plaatselijke andere organisatie komen.

Publiciteit

Voor het bereiken van zowel onze cliëntendoelgroep als potentiële vrijwilligers is plaatselijke naamsbekendheid van onmisbare waarde. Daarbij maken we zoveel mogelijk gebruik van gratis publiciteit, zoals via de lokale media, de bladen en Omroep Houten, en rekenen we op 'van mond tot mond' reclame.

Daarnaast probeert het bestuur publiciteit te verwerven via derden, zoals de gemeentelijke diensten, zoals het sociaal loket, en sociaal actieve instellingen zoals Vitras.

Tenslotte wil het bestuur de naamsbekendheid via de sociale media vergroten, b.v. door op facebooksites zoals 'Houten', te reageren en steeds weer te wijzen op de website

www.infospreekuurhouten.nl

Het publiciteitsprobleem is als volgt samen te vatten:

als de cliënten met een probleem bij het Infospreekuur komen, zijn ze na afronding van het proces vrijwel altijd erg tevreden, maar velen wisten vooraf niet dat het Infospreekuur bestaat en laagdrempelig, onafhankelijk en gratis advies levert.

Het komt te veel voor dat men toevallig eens hoort van het Infospreekuur, of pas als het probleem zichtbaar wordt.

De te benadrukken aspecten zijn:

- Kosteloos, laagdrempelig en onafhankelijk;
- Financiële problemen, belastingaangiften, toeslagen, problemen met de overheid, dan bijtijds contact met het Infospreekuur zoeken;
- Er wordt, bijvoorbeeld bij de schuldenproblematiek, rust gecreëerd en de cliënt ziet dat er toch wel degelijk een oplossing is;
- Kom naar het infospreekuur zodra er een probleem dreigt, u vertelt niet meer dan u wilt vertellen.

Financieel Beheer

Jaarlijks wordt financiële rekening en verantwoording afgelegd aan de gemeente Houten conform de eisen die daarvoor gelden.

Bestuur en vrijwilligers ontvangen geen vergoeding voor hun werkzaamheden. Wel is het declareren van bepaalde onkosten mogelijk.

Het vermogen van de stichting bestaat uit eenvoudig meubilair, een aantal laptops, een printer/kopieerapparaat, een netwerkserver, en een reservering voor de vervanging hiervan.

Activiteit: advies bij hulpvragen

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

Belasting aangifte: 216 [220]

Schuldhelpverlening: 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.