

BELEIDSPLAN

2018 t/m 2020

Infospreekuur Houten,

Bezoek- en postadres:

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

KvK nr. 41185008

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

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

Versie: 20180301, FvH

Inleiding

Met het schrijven van het beleidsplan voor de periode 2016 (2018) 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 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 zorgbehoeftegenen 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. De situatie rond de statushouders is stabiel: er worden vooral zogeheten 'nareizigers' in het kader van gezins- en familie hereniging verwacht.

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.

Privacy van de cliënten

Op 25 mei 2018 wordt de nieuwe privacywet, de AVG, Algemene Verordening Gegevensbescherming, van kracht als vervanging van de Wbp, Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Het beginsel van het Infospreekuur is: “De cliënt beheert zijn eigen dossier”, hetgeen betekent dat de vrijwilliger/medewerker alleen werkaantekeningen maakt en mogelijke persoonsgegevens via de laptop in de ‘cloud, one-note’ bewaart. Te denken valt dan aan ingediende bezwaarschriften, briefwisselingen, kopieën van de belastingaangifte en dergelijke. Dit zijn stukken die vallen onder het begrip ‘bijzondere persoonsgegevens’. De kans dat deze gegevens op straat komen te liggen, b.v. door diefstal van de laptops waarop gewerkt wordt, is erg klein: de laptops bevinden zich in het gemeentehuis, in een afgesloten kast, en zelfs als ze gestolen worden moet er eerst een wachtwoord omzeild worden en zelfs dan kan alleen in de Cloud worden ingebroken, gehackt, via het netwerk van het Infospreekuur.

Het is wel van belang dat de Cloud niet vanuit de thuiscomputers kan worden benaderd. De beveiliging van de cloud is dan ook een punt van aandacht.

Het AVG-begrip ‘Profilering’, het maken van een profiel van de cliënt met diverse informatie, komt bij ons niet voor, afgezien van wat informatie in de Cloud. Wel wordt bij overdracht van een cliënt relevante informatie aan bijvoorbeeld het lid van het sociaal team per mail verstrekt, maar dat dient vooraf met de cliënt te zijn besproken. Het betreft dan het op de hoogte houden van het sociaal teamlid.

Mailverkeer: het infospreekuur gebruikt de mailbox infospreekuur@hetnet.nl voor algemene zaken. Daarnaast is er voor privacygevoelige informatie een apart e-mail adres.

Het infospreekuur heeft overigens een eigen netwerk, waardoor hacken via ons netwerk in het systeem van de gemeente is uitgesloten.

Bij de laptops wordt de map downloads, waar te printen bestanden veelal in komen om vervolgens afgedrukt te worden, automatisch gewist.

De VOG, verklaring omtrent het gedrag.

Onze vrijwilligers zijn vooral actief op het gebied van financiële ondersteuning en advies. Het bestuur zal zich in de loop van 2018 nader beraden of een dergelijke verklaring voor onze vrijwilligers nodig of gewenst is.

Behandeling van cliënten, zoals bij klachten en dergelijke

Een enkele keer, geschat een zestal maal per jaar, komt het voor dat er geklaagd wordt. Dit betreft veelal dan ‘het kastje naar de muur’ effect, omdat er vanuit het sociaal loket naar het Infospreekuur is verwezen, waar dan blijkt dat de casus te complex is en dus het sociaal team meer op zijn plaats is. Omdat het sociaal team, voor zover ons bekend, als adagium

heeft 'niet uit handen nemen maar faciliteren', kan het gebeuren dat de cliënt voor financiële aspecten weer bij ons terugkomt.

Ook wordt er incidenteel geklaagd over de behandeling door vrijwilligers, dat betreft dan echter vaak het feit dat de vrijwilliger niet doorvraagt, waardoor de werkelijkheid niet duidelijk wordt.

Tenslotte zijn er cliënten die regelmatig bij verschillende vrijwilligers komen met een complex probleem.

Samenvattend:

- Niet goed doorverwezen vanuit het sociaal loket;
- Niet goed doorverwezen vanuit het Infospreekuur;
- Niet voldoende doorgevraagd;
- Verschillend advies van verschillende vrijwilligers bij complexe problemen.

Nieuwe werkgebieden

Tegelijk met de invoering van de WIL verschoof het maatschappelijk patroon rond de aanvragen voor de gemeentelijke schuldhelpverlening 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 schuldhelpverlening, 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, vanuit de gedachte 'faciliteren'. Daarom worden stichtingen als het Infospreekuur, de Rechtswinkel, de Schuldhelpmaatjes, 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 J en V 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 workshop 'Administratie op orde, die nu heet 'Zicht op Schulden' 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 'fooienvpot'. 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 24 personen in 2017, 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 Inloopsprekkuur, dan wordt de verdeling: belastingen (12), thuisadministratie (20), schuldhulpverlening (18), Inloopsprekkuur (16). Het is duidelijk dat er diverse medewerkers zijn met meer dan één taakgebied.

Voor 2018 is een beperkte groei voorzien. Doordat de 'crisis' voorbij is, lijkt het aantal financiële hulpvragen wat af te nemen.

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. Op dit moment is er geen behoefte aan meer vrijwilligers, er wordt niet actief geworven, maar geïnteresseerden die zich aanmelden zijn welkom.

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 Infosprekkuur komen, zijn ze na afronding van het proces vrijwel altijd erg tevreden, maar velen wisten vooraf niet dat het Infosprekkuur bestaat en laagdrempelig, onafhankelijk en gratis advies levert.

Het komt te veel voor dat men toevallig eens hoort van het Infosprekkuur, 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 Infosprekkuur zoeken;
- Er wordt, bijvoorbeeld bij de schuldenproblematiek, rust gecreëerd en de cliënt ziet dat er toch wel degelijk een oplossing is;
- Kom naar het infosprekkuur 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

Overgenomen uit het activiteitenverslag.

In 2017 gaven we advies voor de volgende aantallen personen:

Belasting aangifte: 185

Schuldhelpverlening: 5

Thuisadministratie: 30

Inlooppreekuur 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.