

ACTIVITEITENVERSLAG

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

Facebook: <https://www.facebook.com/Info-Spreekuur-Houten-100855564732829/>

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 2021-01-22 FvH

Inleiding

Hieronder volgt het verslag van de activiteiten van 2020 en een beperkte vooruitblik op 2021. In het separate stuk "Beleidsplan" staat meer over de komende jaren.

De Covid-19 problematiek sloeg rond medio februari 2020 toe. Er kwam een lock down en onze kernactiviteit, te weten de inloopsprekuren op woensdagavond en vrijdagochtend, verviel.

Omdat ook het sociaal loket en het sociaal team vanuit huis moesten werken, 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

Het bestuur bestond geheel uit Frans van Heerden, voorzitter; Frits Verweij, penningmeester; Monique van Velzen, secretaris. Algemeen coördinator is geworden Joke Sturkenboom, zij vervangt Trudy van Kouwen.

Het Bestuur heeft, gelet op de Corona problemen, zo'n 8x vergaderd.

Onder voorzitterschap van Trudy van Kouwen is er dit jaar slechts 1x een zogeheten 'Breed Overleg' met diverse partners van het Sociaal Loket geweest.

Klachten

Er is dit jaar geen officiële klachten ingediend, wel kregen we te horen dat het publiek vaak voor niets aan de deur heeft gestaan.

Aantallen vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers bedroeg gemiddeld 21 personen in 2020, 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 Inloopsprekkuren, dan wordt de verdeling: belastingen (12), thuisadministratie (6), budgetcoach (9), schuldhulpverlening (9), Inloopsprekkuren (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 vele jaren geleden, is het aantal juridische vragen voor het Infospreekuur natuurlijk afgenomen. Waar nodig wordt verwezen naar de rechtswinkel.

De kracht van het infospreekuur bestaat er uit dat wij met de klant brieven, bezwaarschriften en dergelijke schrijven. Dit uiteraard naast het invullen van formulieren.

Werk en Inkomen Lekstroom: Er is geen WIL-workshop voor hun cliënten SHV, Schuldhulpverlening, meer. Het Infospreekuur is helaas in 2020 nauwelijks actief geweest om het startdossier van de SHV op orde te krijgen, waar dit vroeger gangbaar was voor Houtense cliënten.

Door de zogeheten WMO-transitie, ook al weer enkele jaren geleden, is extra aandacht voor mantelzorgers gewenst. Het Infospreekuur heeft dit jaar echter geen voorlichting gegeven op de 'Mantelzorgersdag', over de financiële problematiek waar mantelzorgers mee te maken kunnen krijgen. De mantelzorgers dag was dit jaar heel anders, digitaal.

Activiteit: advies bij hulpvragen

In 2020 gaven we advies voor de volgende aantallen personen:

Belasting aangifte: 180 (viel erg mee, ging vooral telefonisch)

Schuldhulpverlening: 1

Thuisadministratie: 3

Inloopspreekuur vanaf januari t/m 15 maart, zo'n 6 weken, zeg 66. Telefonisch nog eens een 30-tal.

Financiële begeleiding nieuwkomers (statushouders): geen

Budgetcoaches, kortlopend: geen

Totaal aantal personen: ~~780~~ 200

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

In 2020: zo'n 250 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.

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.

Er zijn in 2020 geen koffie ochtenden en personeelsavonden 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. Andere partners van de sociaal loket zijn de Voedselbank, de Rechtswinkel, de Schuldhulpmaatjes en uiteraard het Sociaal Team, de professionals op het sociale terrein.

In het kader van armoedebestrijding is een project gaande om de zorgmijders en zorgonwetenden te bereiken. Door de corona is dat extra lastig.

We hopen dat 2021 beter wordt, door vaccinatie en mogelijk uitdoven van covid-19, maar helaas is er weinig te zeggen over de covid-mutanten. Derhalve rekenen we op een slecht jaar.