

Jaarverslag 2022 en Beleidsplan 2022 – 2023

De financiële verslaglegging is separaat te raadplegen

Infospreekuur Houten, ook geschreven als Info Spreekuur Houten, ISH

Bezoek- en postadres:

Onderdoor 25,
3995 DW Houten

Tel. 030-6382526 (tijdens spreekuren direct bereikbaar, daarbuiten via voice-mail) en/of
0638926903

Internet: www.infospreekuurhouten.nl

E-mail: infospreekuur@hetnet.nl

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

KvK nr. 41185008

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

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

Versie: 24-07-2023, FvH

Samenvatting en overzicht van de belangrijkste veranderingen.

Kernactiviteit:

- Hulpvragen vanuit de inloopsprekuren een 700 – 800 per jaar, waarvan 200 IB-aangiften, zo'n 180 in de aangifte periode en 30 over het jaar verspreid.
- Overige hulpvragen, via b.v. thuisbezoek, een 30 per jaar.

Veranderingen t.o.v. vorige jaren:

- Beëindiging Corona pandemie;
- Afschaffing van het één loket systeem, het Sociaal Loket;
- Nieuw college met dito coalitieakkoord;
- Opkomst Sociaal Plein en IDO;
- Positie t.o.v de Schuldhulp Maatjes;
- Vermindering van de hulpvragen over thuisadministratie;
- DIGID aanpassingen, met b.v. een extra veiligheidsslag;
- Veel hulpvragen uit de categorie 'varia', die een omgaan met internet vereisen.

Beleid en verwachtingen voor de komende periode:

- Onze positie resp. bijdrage aan het Sociaal Plein
- De thuisadministratie versterken
- Deskundigheid op sommige aspecten bevorderen, zoals b.v. de energietoelagen

Kortstondige beleidspunten:

- Het Sociaal Plein kan de kennelijk mislukte éénloketfunctie overnemen van het inmiddels opgeheven Sociaal Loket. We rekenen wat het sociaal plein betreft op een gedegen kennis van de gehele sociale kaart. Het dóórverwijzen, de triage, is wezenlijk. In 2023 is er een pilotjaar.
- De schuldhulpverlening blijkt te zijn overgenomen door Schuldhulpmaatjes, formeel sinds 2019 Stichting Budgethulp Houten, althans waar het de langere begeleiding betreft. Voor de korte termijn heeft het Infosprekuur de prioriteit in de vorm van Ordenen Thuisadministratie, het aanvragen van (betalings)regelingen en het bepalen of doorverwijzen naar WIL zinvol is.

Inleiding

Met het schrijven van het jaarverslag 2022 en het beleidsplan voor de periode na 2022 legt het bestuur van het Infosprekuur 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 en relatie met de gemeente Houten

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 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.

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

De relatie met de gemeente is vastgelegd in een Overeenkomst op grond van een collegebesluit van 15 augustus 2015 en door partijen ondertekend op 14 september 2015.

Kern van deze overeenkomst is dat de één loket gedachte wordt ondersteund door 'Partners van het Sociaal Loket'. De onafhankelijkheid komt door deze overeenkomst overigens niet in gevaar.

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, ook de energietoeslagen
- Algemeen: Hulp bij WMO-, WLZ- 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

Grofweg is de verdeling: financieel gericht op gemeente, overheid en toeslagen en daarnaast wat wel de 'varia' wordt genoemd, van alles wat.

Het deel 'varia' zorgt voor een uitdaging bij de vrijwilligers, omdat dit doorgaans een speurtocht op internet vereist als aanvulling op de standaardvraag "Wat zou ik doen als mij dit zou overkomen"?

Formeel juridische vragen worden doorverwezen naar het Juridisch Loket in Utrecht of de Rechtswinkel in Houten.

Het Infospreekuur helpt echter wel bij het schrijven van bezwaarschriften, zienswijzen en dergelijke als het relatief eenvoudige situaties betreft.

Veranderingen gedurende de Corona tijd en in 2022.

Het Sociaal Loket op de begane grond is opgeheven en -in theorie- overgenomen door 'de Toegang' van het Sociaal Team, nu een stichting: Het Sociaal Team is samen met het Centrum voor Jeugd en Gezin onderdeel van de stichting Sociaal Team Houten. De stichting is opgericht op 28 februari 2018 met als doel uitvoering van het gemeentelijke beleid met betrekking tot de taken van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. [Bron: <https://www.sociaalteamhouten.nl/organisatie>]

Omdat voor ons het Sociaal Loket van veel waarde was, het fungeerde als kennisbank van de sociale kaart in Houten, zien wij deze opheffing als een verslechtering.

Het Sociaal Plein kan wellicht in deze leegte voorzien.

Veranderende omgeving met name rond de Zelfredzaamheid t.g.v. digitalisering.

Door de inmiddels enkele jaren geleden op gang gezette verschuiving van wettelijke taken en bevoegdheden van de centrale overheid naar de gemeentelijke overheid, zoals bijvoorbeeld de WMO en de Participatiewet, is het belang van het Infospreekuur ook gegroeid en inmiddels gestabiliseerd.

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 infospreekuur voert geen ambtelijke gemeente taken uit.

Het bestuur is zich bewust dat dit aspect de nodige aandacht vraagt, maar stelt altijd de onafhankelijkheid, naast de laagdrempeligheid en de kosteloosheid, op de voorgrond. Redelijk is dat een gemeente kan rekenen op ingeburgerde burgers, die over voldoende zelfredzaamheid beschikken om binnen de regelingen te functioneren. Handelingen als het invullen van formulieren en het anticiperen op een voortschrijdende digitalisering zoals omgaan met de mobiele telefoon, Smartphone, en internet behoren daartoe.

Betaalde ambtenaren formulieren in te laten vullen, is een onredelijke wens.

Maar de digitalisering van de samenleving maakt dat dit aspect steeds belangrijker wordt.

Privacy van de cliënten

Op 25 mei 2018 werd 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. In 2022 is de cloud echter amper gebruikt omdat onze ICT vrijwilliger is overleden.

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 de sociaal team medewerker.

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. In 2022 werd er overgegaan naar het WIFI-net 'Gasten' van de gemeente.

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 circa 20 vrijwilligers zijn vooral actief op het gebied van financiële ondersteuning en advies. Het bestuur zal zich in de loop van 2022 nader beraden of een dergelijke verklaring voor onze vrijwilligers nodig of gewenst is. Dit punt is afgelopen jaar ook besproken in de algemene vergadering, maar de meerderheid van de aanwezigen vond de meerwaarde niet zichtbaar, dus werken wij nog zonder VOG eis. Ook in 2022 is dit punt weer besproken en wederom werd de meerwaarde niet ingezien. De huidige manier met omgaan met privacy gevoelig materiaal werd voldoende geacht. Momenteel verleent de cliënt aan de hulpverlener in een mondelinge één op één situatie toestemming om met de cliënt 'achter de DIGID' te kijken. Deze toestemming wordt echter niet altijd expliciet uitgesproken.

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 had 'niet uit handen nemen maar faciliteren', kon het gebeuren dat de cliënt voor financiële aspecten weer bij ons terugkwam.

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

- Telefonisch moeilijk bereikbaar

Nieuwe werkgebieden

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 jaren 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 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) het sociaal Team voor de complexe gevallen, en (3) de WIL, het samenwerkingsverband van 5 gemeenten, voor de overige sociale taken zoals bijstand, werkloosheid, etc. In 2020 is Vianen door gemeentelijke herindeling als 'Vijfheerenlanden' uit WIL getreden.

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 toenmalige college van B&W.

Kwaliteitsniveau van de vrijwilligers.

Het kwaliteitsniveau van onze medewerkers is vooral afhankelijk van hun werkervaring en mogelijk ook van hun scholing. 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.

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'. 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.

Aantal vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers bedroeg 20 personen in 2022, waaronder de drie bestuursleden, die tevens 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 vrijwilligers), thuisadministratie (20), schuldhulpverlening (18), Inloopspreekuur (16). Het is duidelijk dat er dus diverse medewerkers zijn die opereren op meer dan één taakgebied.

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 en op facebook Info-Spreekuur-Houten

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.

Activiteit: advies bij hulpvragen

Overgenomen uit het activiteitenverslag.

In 2022 gaven we advies voor de volgende aantallen personen:

Belasting aangifte: 180

Inloopspreekuur: een kleine 14 gemiddeld per week, maakt 700 hulpvragen

Financiële begeleiding nieuwkomers (statushouders): geen

Budgetcoaches, kortlopend: geen

Totaal aantal hulpvragen: 700 door 500 personen.

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