

Beleidsplan 2023-2024

Info Spreekuur Houten, Infospreekuur Houten, ISH

Bezoek- en postadres:

Onderdoor 25,
3995 DW Houten

06 – 38 92 69 03 (tijdens spreekuren direct bereikbaar, daarbuiten via voice-mail)

www.infospreekuurhouten.nl

infospreekuur@hetnet.nl

KvK 41185008 - Stichting voor informatie en advies "Het Info Spreekuur"

RSIN 804222289

ANBI erkend

Inleiding

Met het schrijven van het beleidsplan voor de periode 2023-2024 legt het bestuur van het Info Spreekuur 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 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 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.

Veranderende omgeving

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 Info Spreekuur 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 Info Spreekuur 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 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.

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 Info Spreekuur als onafhankelijke stichting. Onze vrijwilligers worden nog al eens voor ambtenaren aangezien. Voordeel is de continuïteit van de locatie, de beschikbare spreekkamers en dat mensen de inloopsprekuren weten te vinden.

Het bestuur is zich er van bewust dat de huidige huisvesting niet optimaal is. Zodra zich een mogelijkheid tot verbetering voordoet, zal het bestuur actie ondernemen.

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 inloopsprekkuur. 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, 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 schuldhelpverlening
- 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 Info Spreekuur helpt echter wel bij het schrijven van bezwaarschriften, zienswijzen en dergelijke als het relatief eenvoudige situaties betreft.

Fondsenwerving

De jaarlijkse inkomsten van de stichting bestaan hoofdzakelijk uit een gemeentelijke exploitatiesubsidie. Daarnaast stoppen (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 gemiddeld 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.

Werving vrijwilligers

Voor het werven van vrijwilligers wordt, veelal aanhakend bij de actualiteit, via gratis advertentieruimte in de lokale bladen, 't Groentje 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.

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.

Activiteiten

Zie het activiteitenverslag.

De prognose is dat het aantal hulpvragen stabiel blijft.