

Activiteitenverslag 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

Hieronder volgt het verslag van de activiteiten van 2024. In het separate stuk Beleidsplan 2024-2025 legt het bestuur de gewenste werkwijze voor die periode vast en geeft tevens aan welke ontwikkelingen worden voorzien en hoe daarop kan worden ingespeeld.

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 geven van informatie en advies op diverse terreinen, waaronder met name belastingzaken en sociale wetgeving alsmede de uitvoering daarvan.

Bestuur

Het formele bestuur bestaat in 2024 uit F.A. van Heerden, voorzitter, F. Verweij, penningmeester en M. van Velzen, secretaris. Algemeen coördinator is J. Sturkeboom. Het bestuur heeft 4x vergaderd.

F.A. van Heerden is per 1-1-2025 afgetreden en opgevolgd door R.A. Dijkman. R.A. Dijkman heeft vanaf oktober 2024 gefungeerd als waarnemend voorzitter.

Roulerend hebben bestuursleden deelgenomen aan 'Houten werkt samen' van Van Houten & co en het minimapartnersoverleg van de gemeente Houten.

Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers bedroeg in 2024 gemiddeld 20, waaronder de drie bestuursleden. De bestuursleden draaien mee in de spreekuren, mede om het contact met de vrijwilligers en de ervaring op peil te houden.

Het aantal vrijwilligers per taakgebied:

- Inloopsprekuren: 18
- Belastingaangifte: 15
- Thuisadministratie: 9
- Schuldhulpverlening: 4

Hieruit blijkt dat er diverse vrijwilligers 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 schulden

Activiteiten:

- Belastingaangiften 2024 in de maanden maart en april op afspraak: 125
- Belastingaangiften 2024 overig: 73
- Bezoekersaantallen inloopsprekuren: 304
- Hulpvragen: 736

De hulpvragen zijn onder te verdelen in:

- Belastingdienst incl Toeslagen, SVB, BHGU, WIL: 400
- Overig: 211

Doorgaans worden per bezoeker meerdere hulpvragen gesteld.

Met de Belastingdienst Toeslagen is een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Info Spreekuur Houten is een officieel Toeslagenservicepunt.

Activiteit: scholing en deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers

Voor de belastingaangifte wordt de nascholing bereikt via het kennisnetwerk van de Belastingdienst, alsmede de jaarlijkse interne avond van het Info Spreekuur.

In 2024 heeft een aantal vrijwilligers deelgenomen aan een voorlichtingsbijeenkomst door de relatiebeheerder van Belastingdienst/Toeslagen.

Een voorlichtingsbijeenkomst door een medewerker van WIL is door omstandigheden niet doorgegaan.

Enkele vrijwilligers hebben op eigen initiatief webinars of seminars over verschillende onderwerpen gevolgd.

Kwaliteitsbeheersing, niveau van de vrijwilligers en kennisuitwisseling

Het niveau van de vrijwilligers is van een vrijwilliger als een goedwillende buur die helpt de formulieren in te vullen tot dat van een expert die zijn kennis vanuit zijn werk meeneemt naar het Info Spreekuur. Voor iedere vrijwilliger is 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 flink doen toenemen.