

# Hulpdienst als welkom vangnet in Veenendaal

VEENENDAAL – Sommige mensen raken de weg kwijt in het doolhof van instanties. Weten niet waar ze met hun vragen en formulieren terecht kunnen en snappen de papierbrij niet. Hulpdienst In-Zicht in Veenendaal helpt hen door de bureaucratie heen.

Op het nieuwe bezoekadres aan de Raadhuisstraat 4a is de drempel laag. Net als het kantoor overigens, dat zich bevindt in het souterrain. De vriendelijke vrijwilligers nemen alle tijd voor hun cliënten en bieden een luisterend oor. 'Dat scheelt al een heel stuk', weet Richard van Keulen, beleidsmaker van Hulpdienst In-Zicht. 'Als mensen gehoord worden, is dat al heel wat. Dat gebeurt niet altijd bij een overheidsloket. Wat wij doen, is heel dankbaar werk. Het gaat soms om een kleinigheidje, een simpele handtekening, het aanvragen van een nieuw formulier of het vermelden van een ander adres. Daarmee help je iemand fijn op weg, wat hij of zij ook vaak merkt in zijn portemonnee.'

## Bethelkerk

Hulpdienst In-Zicht vindt zijn oorsprong in de christelijk-gereformeerde Bethelkerk. Daar nam Jan Berkhout het initiatief om mensen met een beperkt sociaal en diaconaal vangnet een handreiking te bieden op vrijwillige basis. Het ontmoetingspunt hiervoor werd buurthuis De Til, middenin de wijk tussen de doelgroep, waaronder veel



allochtonen in een achterstandspositie. 'Hulpvragen genoeg, naar zo bleek. Vorig jaar al vierhonderd. In De Til konden we echter te weinig opvang en ondersteuning bieden. Drie jaar geleden viel het besluit om ons initiatief meer structuur en een grotere omvang te geven. Maar ook in verzamelgebouw De Rozenbottel liepen



we tegen onze grenzen aan. Uiteindelijk kwamen we dit najaar terecht in een eigen kantoor. De bedoeling is dat we uitgroeien tot een officiële interkerkelijke stichting.'

## Inloospreekuur

Beppie Wessels doet de intake van cliënten. 'Men kan ons bellen of het wekelijkse inloospreekuur bezoeken. Elke donderdag van 15.30 tot 16.30 en van 19.30 tot 20.30 uur zitten er vrijwilligers klaar. We kunnen ook op huisbezoek komen.'

Aan de vrijwillige hulpverlening zijn geen kosten verbonden. Alleen als mensen periodiek de hulpdienst inschakelen voor hun administratie, wordt er contributie gevraagd. Bij complexere vraagstukken wijzen de vrijwilligers door naar andere partners in het netwerk, zoals de gemeente, het CMD of de Belastingdienst.

## Gaten opvullen

'De problemen van cliënten zijn heel divers, maar geconcentreerd op financieel-administratieve aangelegenheden. Denk hierbij aan bijvoorbeeld belasting- en toeslagzaken, de bijstand, assistentie bij het budgetteren en/of het op orde brengen van de administratie', somt coördinator Peter van der Steen op.

'Ingrijpende persoonlijke gebeurtenissen, zoals een overlijden of faillissement, hebben complexe financiële gevolgen. Bijkomend probleem is dat veel cliënten de Nederlandse taal niet of nauwelijks machtig zijn en daardoor het ambtelijk jargon niet begrijpen. Hen moet je duidelijk de weg wijzen door de bureaucratie heen.'

Gaten opvullen in de zorgketen, dat doet Hulpdienst In-Zicht. 'Het lijkt alsof genoeg instanties zich over de burgers ontfermen. Sommigen vallen echter tussen wal en schip. En de hulpbehoefte wordt alleen maar groter. De regelgeving verandert en wordt steeds complexer. Al puzzelend bieden wij een welkome oplossing.' ■ ■ ■

## Hulpdienst In-Zicht

Raadhuisstraat 4a

3901 GC Veenendaal

Telefoon (0318) 30 06 45

E-mail: [info@hulpdienstinzicht.nl](mailto:info@hulpdienstinzicht.nl)

Internet: [www.hulpdienstinzicht.nl](http://www.hulpdienstinzicht.nl)