

Uitgevoerde activiteiten 2023
Stichting Hulpdienst In-Zicht

Veenendaal – 31 december 2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Activiteiten in 2023	4
2.1	<i>Inloopspreekuur</i>	5
2.2	<i>Intakegesprek en preventie (vroegtijdige signalering)</i>	5
2.3	<i>Ondersteuning bij het doen van aanvragen</i>	5
2.4	<i>Begeleiding van complexe hulpvragen</i>	6
2.5	<i>Doorverwijzing (schakelen en verbinden)</i>	6
2.6	<i>Impact / Maatschappelijke bijdrage</i>	7
2.7	<i>Automatisering en training</i>	7

1 Inleiding

Stichting Hulpdienst In-Zicht richt zich op hulpbehoevende mensen in financiële en/of materiele nood die geen beroep kunnen doen op een diaconaal of sociaal vangnet of in die gevallen dat het bestaande vangnet niet is staat is de hulpvraag te beantwoorden. De werkwijze van de stichting kenmerkt zich door een integrale aanpak en het opstarten van een hulpverleningsketen zodat alle betrokken partijen in staat zijn om snel te schakelen en in onderlinge afstemming te komen tot een structurele oplossing voor de hulpbehoevende.

De hulpdienst is in de periode 2007 tot 2009 ontstaan vanuit verschillende projecten uit de lokale kerk en inmiddels per 9 mei 2014 uitgegroeid tot een zelfstandige stichting. De afgelopen jaren is het werk sterk toegenomen onder andere door de terugtrekkende overheid en bezuinigingen bij maatschappelijke organisaties en instellingen.

Door de hoge inflatie zijn de giften en donaties aan de stichting in de afgelopen periode verminderd. Veel partijen hebben namelijk te maken met hogere kosten en teruglopende inkomsten en kunnen daarom komend jaar minder bijdragen. Omdat door deze zelfde reden het aantal hulpvragen aan het toenemen is heeft de stichting er een uitdaging bij.

2 Activiteiten voor 2023

Voor het jaar 2023 heeft stichting Hulpdienst In-Zicht haar werkzaamheden gecontinueerd. Het gaat dat met name om:

- Loketfunctie (inloopspreekuur)
- Intakegesprek en preventie (vroegtijdige signalering)
- Ondersteuning bij het doen van aanvragen (werken aan zelfredzaamheid)
- Begeleiding van complexe hulpvragen
- Doorverwijzing (schakelen en verbinden)

Deze werkzaamheden behoren tot de kerntaken van de stichting om haar doelstelling te verwezenlijken. In de onderstaande paragrafen worden de geplande werkzaamheden verder toegelicht.

2.1 Inlooppreekuur

Hulpdienst In-Zicht heeft in 2023 op zes dagdelen per week haar inlooppreekuur gehouden (maandag t/m donderdag). Het inlooppreekuur is toegankelijk voor iedere hulpbehoevende ongeacht herkomst, achtergrond en status. Gemiddeld worden de inlooppreekuren bezet door 6 vrijwilligers zodat we de wachttijd voor de bezoekers kunnen beperken. Naast de ochtendopenstelling bleek ook de middagopenstelling op dinsdag en de avondopenstelling op donderdag te voorzien in een grote behoefte. Helaas heeft door tekort aan vrijwilligers van voldoende niveau de geplande openstelling op vrijdag nog geen doorgang kunnen krijgen. Het is namelijk ook van belang om ook voldoende productieve kantooruren (werkzaamheden waarbij de client niet aanwezig hoeft te zijn) te kunnen maken en ruimte te houden voor het maken van maatwerk afspraken met cliënten buiten de reguliere inlooppreekuren om.

2.2 Intakegesprek en preventie

Aan de hand van de intakegesprekken die voor het merendeel plaatsvinden tijdens het inlooppreekuur zijn weer tientallen hulpvragen per week te registreren (meer dan 1400 in het afgelopen jaar). Deze zijn goed voor ongeveer vijfduizend contactmomenten op jaarbasis. Achter veel van de hulpvragen gaat een wereld aan problemen schuil. Tijdens het intakegesprek wordt tijd en aandacht gegeven worden aan de persoonlijke situatie en omstandigheden zodat de totale omvang van de hulpvraag goed ingeschat kan worden. Hierdoor is er steeds vaker sprake van vroegtijdige signalering van armoede en complexe schuldenproblematiek.

2.3 Ondersteuning bij het doen van aanvragen

Een deel van de activiteiten is gericht zijn op de ondersteuning van de cliënten bij het doen van aanvragen. Door onbekendheid met voorzieningen en procedures, laaggeletterdheid en het niet beheersen van de Nederlandse taal krijgen mensen vaak geen toegang hebben tot voorzieningen en regelingen. In sommige gevallen was het noodzakelijk dat eerst de administratie van de cliënt op orde wordt gebracht en de schuldpositie wordt bepaald. Het uiteindelijke doel is door het actief betrekken van de cliënt gewerkt wordt aan een stuk zelfredzaamheid. Hierin dragen we bij door het geven van voorlichting over relevante wet- en regelgeving, advies en ondersteuning bij het doen van aanvragen en ingewikkelde formulieren, het begeleiden bij sollicitatieprocedures en optreden als buddy bij administratie en budgetbeheer.

2.4 Begeleiding van complexe hulpvragen

Ook in 2023 zijn weer tientallen zeer urgente gevallen behandeld waarbij sprake is van complexe schuldenproblematiek, vaak in combinatie met andere problematiek. Voorbeelden van situaties waren:

- Dreigende huisuitzetting door achterstallige betalingen
- Schulden als gevolg van langdurige werkloosheid
- Financiële problematiek als gevolg van echtscheiding
- Financiële problematiek na verlijden van een partner
- Beslaglegging door deurwaarders bij niet nakomen van onterechte facturen
- Negatieve gevolgen van woekerpolissen / wurgcontracten

Bij deze activiteiten is actief contact gelegd met alle belanghebbenden die tot dat moment vaak los van elkaar hadden geopereerd en is een (interventie)team geformeerd. Door de gezamenlijke aanpak is men in de meeste gevallen tot een structurele oplossing gekomen.

2.5 Doorverwijzing (schakelen en verbinden)

Uitgangspunt is om de hulpvraag gezamenlijk op te pakken met de hulpvrager. Vaak zijn daar echter meerdere partijen bij betrokken. Daarom wordt door de stichting een netwerk onderhouden met andere instanties zoals Belastingdienst, UWV, Veens, Diaconieën van kerken, Thuiszorgorganisaties, Gemeente Veenendaal (bijvoorbeeld gemeentelijke schuldhelpverlening en WMO loket), Woningcorporaties, Kwintes en Centrum voor Jeugd en Gezin. Daarnaast werkt de stichting actief samen met Voedsel- en kledingbank Veenendaal, HIP Veenendaal, Bo vier Feest, Vluchtelingenwerk en andere specifieke partijen (artsen, bewindvoerders, leveranciers goederen, etc.).

2.6 Impact / Maatschappelijke bijdrage

Hulpdienst In-Zicht ontvangt wekelijks tientallen hulpvragen. Deze zijn goed voor ongeveer vijfduizend contactmomenten op jaarbasis. Met deze hulpaanvragen worden ruim 1400 inwoners van Veenendaal bereikt. Daarbij worden indirect nog ruim 800 inwoners bereikt via indirecte hulpvragen via hulpverleningsinstanties waarbij vanuit de stichting hulp op afstand wordt geboden.

De bijdrage van stichting Hulpdienst In-Zicht is ongeveer 10.000 uur op jaarbasis. Deze bestaat voor 4.000 uur aan de bemensing van de inloopsprekuren en 6.000 uur aan dossier gebonden werkzaamheden. Alle vrijwilligers en bestuursleden door dit werk onbezoldigd en zien af van elke vorm van vergoeding.

2.7 Automatisering en training

Om de werkzaamheden goed te kunnen blijven uitvoeren is het van belang dat de ondersteuning van de vrijwilligers goed is georganiseerd. In 2022 en 2023 is er daarom, mede dankzij de fondsen uit de kerken en de gemeente Veenendaal, extra geïnvesteerd in zowel automatisering, vernieuwing van de softwarepakketten en extra trainingsmomenten om up-to-date te blijven van zowel de software als ook de complexe wet- en regelgeving waar de doelgroep mee wordt geconfronteerd.