

***Uitgevoerde activiteiten 2019***  
*Stichting Hulpdienst In-Zicht*

*Veenendaal – 31 december 2019*

## ***Inhoudsopgave***

1	Inleiding	3
2	Uitgevoerde activiteiten	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>Nieuwe locatie</i>	7
2.7	<i>10-jarig jubileum</i>	7

## **1 Inleiding**

Het beleidsplan van Stichting Hulpdienst In-Zicht 2018-2020 geeft weer op welke wijze de stichting invulling willen geven aan haar doelstelling. In de statuten staat dit als volgt:

*“De stichting zet zich in voor mensen die zonder hulp niet tegen hun situatie zijn opgewassen en de stichting wil zo de liefde van Christus zichtbaar maken in de samenleving. De stichting heeft derhalve ten doel: (a) hulp en advies te bieden aan hulpbehoevende mensen en hun zelfredzaamheid vergroten en zo de liefde van Christus zichtbaar maken in de samenleving; (b) het verrichten van alle verdere handelingen, die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn.”*

Stichting Hulpdienst In-Zicht richt zich dus 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.

2019 was een bijzonder jaar voor de stichting. Met ingang van 2 januari hebben we intrek genomen in onze nieuwe locatie (de Kubus) en op 28 maart hebben we als stichting ons 10-jarig jubileum gevierd. Daarnaast zijn wij actief gestart met trainingen gericht op eigen vrijwilligers maar ook kennisoverdracht naar derden.

## **2 *Uitgevoerde activiteiten***

In 2019 heeft stichting Hulpdienst In-Zicht de volgende werkzaamheden verricht:

- Loketfunctie (inloopspreekuur)
- Intakegesprek en preventie (vroegtijdige signalering)
- Ondersteuning bij het doen van aanvragen
- 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 paragraaf staan de genoemde werkzaamheden verder toegelicht.

## **2.1 Inloopspreekuur**

Hulpdienst In-Zicht heeft in 2019 op zes dagdelen per week haar inloopspreekuur gehouden. Het inloopspreekuur is toegankelijk voor iedere hulpbehoevende ongeacht herkomst, achtergrond en status. Gemiddeld werden de inloopspreekuren bezet door 6 vrijwilligers waardoor de wachttijd voor de bezoekers redelijk beperkt bleef. Door de scheiding van werkruimte en wachtruimte verliepen de gesprekken goed en kon de privacy van de cliënten goed gewaarborgd worden. Een belangrijke rol speelt hierbij ook de functie van de receptionist die in het nieuwe kantoor is toegevoegd als aparte functie.

## **2.2 Intakegesprek en preventie**

Aan de hand van de intakegesprekken die voor het merendeel plaatsvinden tijdens het inloopspreekuur worden er tientallen per week geregistreerd en dat betekent ongeveer vijfduizend contactmomenten op jaarbasis. Achter veel van de hulpvragen gaat een wereld aan problemen schuil. Tijdens het intakegesprek wordt tijd en aandacht gegeven 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 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 is het noodzakelijk dat eerst de administratie van de cliënt op orde wordt gebracht en de schuldpositie wordt bepaald. Hulpdienst In-Zicht heeft in dit traject actief geholpen door:

- Het geven van voorlichting over relevante wet- en regelgeving
- Selectie van de juiste steun/regelingen en formulieren
- Advies en ondersteuning bij het doen van aanvragen
- Ondersteuning bij ingewikkelde formulieren
- Begeleiding bij sollicitatieprocedures
- Buddy bij administratie en budgetbeheer

## **2.4 *Begeleiding van complexe hulpvragen***

In 2019 is door de stichting hulpgeboden in tientallen zeer urgente gevallen waarbij sprake was van complexe schuldenproblematiek. Om de privacy te borgen zijn in dit verslag over de uitgevoerde activiteiten alleen de kenmerken o.a. :

- 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 wordt contact gelegd met alle belanghebbenden die tot dat moment vaak los van elkaar hebben geopereerd en een (interventie)team geformeerd. Door de gezamenlijke aanpak komt men in de meeste gevallen tot een structurele oplossing.

## **2.5 *Doorverwijzing (schakelen en verbinden)***

Een deel van de geregistreerde hulpvragen kan 'eenvoudig' worden opgelost door het doorverwijzen van de cliënt naar het juiste loket. In deze gevallen is er sprake van begeleiding op afstand. Uitgangspunt is om de hulpvraag gezamenlijk op te pakken met de hulpvrager en deze te begeleiden naar de betreffende instantie. Hiervoor wordt door de stichting een netwerk onderhouden met andere instanties zoals Belastingdienst, UWV, Veens, Diaconieën van kerken, Gemeente Veenendaal (bijvoorbeeld gemeentelijke schuldhulpverlening 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 Nieuwe locatie**

Met ingang van 2 januari heeft stichting Hulpdienst In-Zicht haar intrek genomen in De Kubus aan het Spanjaardgoed in Veenendaal. De toename in het aantal hulpvragen en de grote drukte tijdens de inloopsprekuren waren voor het bestuur aanleiding om op zoek te gaan naar andere kantoormuimte. Naast de privacy van onze cliënten kwamen ook de arbeidsomstandigheden van de vrijwilligers in het geding. Op onze huidige locatie was verdere uitbreiding niet mogelijk.

Op onze nieuwe locatie zijn we verzekerd van:

- Voldoende (afgeschermd) werkplekken
- Spreekkamer
- Ontvangstruimte met garderobe
- Huiskamer met leestafel en koffie/thee
- Aparte speelruimte voor kinderen
- Gratis en voldoende parkeergelegenheid
- Goede bereikbaarheid en toegankelijkheid

## **2.7 10-jarig jubileum**

Sinds 2009 staat stichting Hulpdienst In-Zicht klaar voor mensen in financiële en materiële nood die geen beroep (meer) kunnen doen op een vangnet. Het 10-jarig jubileum hebben we samen met onze (oud) medewerkers, bestuursleden, netwerkpartners en belangstellenden gevierd op donderdag 28 maart met een mini-symposium en een netwerkborrel. Naast een terugblik vanuit het bestuur was als gastspreker Gerdine Westland (Coördinator Binnenlands Diaconaat bij Kerk in Actie) aanwezig en werd het programma muzikaal omlijst door Femke Poppe (Singer/Songwriter). Met het mini-symposium was ons doel om onze doelgroep centraal te stellen en het belang van een transparant en open speelveld te onderstrepen. We kijken dankbaar terug op een geslaagde, feestelijke en vooral ook inspirerende dag.