

Gemeente Tilburg  
T.a.v. mevrouw N. van Poppel  
Afdeling Sociaal  
Postbus 90155  
5000 LH TILBURG

<b>datum</b>	<b>kenmerk</b>	<b>onderwerp</b>
19 april 2018	18211-EH	Inhoudelijk verslag Thuisadministratie 2017

Geachte mevrouw Van Poppel,

Graag brengen wij u op de hoogte van de resultaten van het project Thuisadministratie en Formulierenhulp dichtbij in 2017. Uw kwantitatieve vragen in de beschikking zijn 1280 ondersteuningsvragen: 880 bij het ordenen en beheren van hun persoonlijke administratie, 400 unieke hulpvragen tijdens de Formulierenhulp dichtbij spreekuren en een bijdrage leveren in iedere Fix up you Life training.

Wij realiseerden 1709 ondersteuningsvragen. In een korte samenvatting kunnen wij aangeven dat we in 2017 644 deelnemers ondersteund hebben bij het op orde brengen en houden van de administratie, 978 hulpvragen hebben beantwoord bij de Formulierenhulp Dichtbij, 20 bij de Thuisadministratie Dichtbij en 67 jongeren deel hebben genomen aan Fix up your life, waarbij de vrijwilligers van Thuisadministratie 8 trainingsavonden ondersteuning hebben geboden. In dit schrijven geven wij cijfermatig en vertellend weer wat wij tot en met 31 december van het jaar 2017 gedaan en bereikt hebben. In de bijlage treft u de kerncijfers nogmaals aan op één blad.

Net als de voorgaande jaren zijn we trots op het succes van Thuisadministratie. Deelnemers waarderen de ondersteuning gemiddeld met het cijfer 9.3 (gedurende het hele jaar).

Enkele reacties:

- *"Contact is super, echte hulp om duidelijkheid te creëren".*
- *"Vertrouwen in instanties moet gaandeweg nog groeien".*
- *"Al mijn financiën duidelijk in kaart gebracht en overzichtelijk in een map".*
- *"Ze nemen de tijd voor mij en leggen alles goed uit".*
- *"We krijgen weer zicht over de situatie (en rust) en daar vanuit werken aan de toekomst".*

### **Thuisadministratie**

Concreet zijn we in 2017 met 644 aanvragen aan de slag geweest voor hulp bij Thuisadministratie, waarvan 9 deelnemers tweemaal in dat jaar ondersteuning hebben ontvangen. Een verdere uitsplitsing van deze 644 aanvragen laat zien dat we eind 2017 nog 219 deelnemers begeleiden om hun administratie op orde te brengen of houden en 425 deelnemers dit jaar al hebben kunnen begeleiden en afronden.

We hebben van deze totale aanvragen de ondersteuning bij 65 deelnemers uiteindelijk beëindigd vanwege gebrek aan motivatie. Bij 38 deelnemers bleek dat het geen thuisadministratievraag (meer) betrof, maar hebben we de juiste weg voor (verdere) ondersteuning gewezen.

Uit de eerder genoemde cijfers halen we uiteraard veel meer. Zo is het aantal deelnemers opgebouwd uit: 247 mannen en 397 vrouwen. In leeftijd kunnen we nog een verdeling maken van 42 deelnemers tussen de 18 en 27 jaar oud, 322 deelnemers in de leeftijd van 28 tot 60 en 256 deelnemers van 61 jaar en ouder. Van 24 deelnemers weten we de leeftijd niet.

De geografische indeling laat zien dat de verdeling over de stad er als volgt uitziet:



### **Vrijwilligers**

De basis van onze organisatie zijn de vrijwilligers die zich met hart en ziel, aangevuld met een dosis gezond verstand en na een intensieve training plus kennismaking, inzetten om deelnemers te ondersteunen.

In 2017 zijn 108 vrijwilligers actief geweest waarvan 8 enkel de training hebben doorlopen (laatste training was november).

Uiteraard wordt iedere vrijwilliger van ons goed gescreend en opgeleid.

Dat begint al met de aanmelding waar we gebruik maken van een aanmeldijst om een eerste schifting te maken. Daarna volgt een introductiegesprek. Wanneer zowel de potentiële vrijwilliger als wij enthousiast zijn, besluiten we om samen vervolgstappen te zetten.

Er volgt dan een basistraining die 4 dagdelen duurt, gericht op de Tilburgse situatie. Sinds 2016 hebben we de training nog breder getrokken door aan te sluiten bij de kennis van Nibud, door een variant met e-learning te maken die vrijwilligers volgen voorafgaand aan de lifetraining.

In 2017 hebben daarnaast ook 15 vrijwilligers van maatschappelijke organisaties die eenzelfde dienst aanbieden deelgenomen aan de training.

Voor de Thuisadministratie vrijwilligers zijn er regelmatig terugkombijeenkomsten/trainingen. De terugkombijeenkomsten zijn steeds in groepjes van 8 tot 14 personen zodat uitwisselen van ervaringen goed aan bod komt. Trainingen en workshops zijn meestal voor grotere groepen. Hierbij valt te denken aan actuele veranderingen in de wetgeving, de interne werkwijze en informatie vanuit onze netwerkpartners. Extra aandacht hebben we dit jaar geschonken aan laaggeletterdheid en de mogelijkheden en samenwerking met de taalhuizen en de rol van de sociale raadslieden in Tilburg in combinatie met blut beheer.

Daarnaast is er nog een diversiteit aan trainingen die door de Humanitas academie, ContourdeTwern en de Vrijwilligersacademie Tilburg worden aangeboden.

Hierbij is ook van belang dat geen enkele nieuwe vrijwilliger bij ons start zonder een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) waarmee we een extra waarborg in huis hebben om onze deelnemers zo goed mogelijk te beschermen.

Ook vinden we het belangrijk om vrijwilligers niet alleen inhoudelijk voor het Thuisadministratie project te benaderen, maar ook onze waardering te laten blijken op een andere manier.

Zo is er een gezellig bedankmoment geweest in 2017, gepaard gaande met een activiteit, een hapje en een drankje.

Voor het binden en behouden van vrijwilligers bieden we een scala aan uitdagingen aan binnen het project. Zo hebben ze de keuze om actief te zijn tijdens de spreekuren van de Formulierenhulp dichtbij en Thuisadministratie dichtbij, deelnemers te ondersteunen in de thuissituatie, jongeren ondersteunen tijdens de trainingsavonden van Fix up your Life, het houden van intake gesprekken, het begeleiden van intervisiebijeenkomsten tot aan diverse kantoorwerkzaamheden. Vanzelfsprekend zijn diverse combinaties denkbaar en is er voor elk wat wils. In 2017 zijn er ook vrijwilligers actief geweest als co-trainer voor de Budgetcursus vanuit de gemeente.

### **In de eigen kracht zetten**

Hoewel de meeste aanmeldingen nog steeds door ketenpartners gedaan worden, zien we een lichte toename van het aantal zelfmelders al dan niet in het zadel geholpen door een van de ketenpartners.

Binnen het project Thuisadministratie werken we zoveel mogelijk toe naar zelfredzaamheid of samenredzaamheid van de deelnemers. Hierdoor kan de lengte van een traject variëren.

We leveren voor iedere deelnemer maatwerk zodat de kans van slagen groter en de kans op recidive kleiner is. Met iedere bij ons aangemelde deelnemer gaan we een intakegesprek aan om zo naar boven te halen wat nu de eigenlijke hulpvraag is maar ook om goed duidelijk te maken wat van ons verwacht mag worden. Het "basis" pakket is nog steeds, zoals in voorgaande jaren, een administratie samen met de deelnemer te ordenen om van daaruit een budgetoverzicht te produceren en hem vervolgens om te leren gaan met zijn administratie. Tijdens het traject is standaard in de werkwijze opgenomen dat we samen met de deelnemer (indien gewenst) checken of er nog voorliggende voorzieningen zijn waar nog geen gebruik van wordt gemaakt (middels [www.berekenuwrecht.nl](http://www.berekenuwrecht.nl)). Ook verwijzen we door naar andere organisaties; te denken valt aan schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, ouderenadvies, Formulierenhulp dichtbij, enz. Dit gebeurt altijd in overleg met de deelnemer en indien van toepassing in overleg met de verwijzer. Doordat de vrijwilligers bij de deelnemers thuis komen worden er soms ook andere aandachtspunten gesignaleerd die aangepakt worden door deze bespreekbaar te maken of hiervoor andere hulp in te schakelen.

Even wat voorbeelden ter illustratie hoe deelnemers vooruit geholpen zijn:

*"Na 10 maanden samen te hebben gewerkt aan wederopbouw van financiën ect. geeft mevrouw enigszins emotioneel maar volmondig antwoord op mijn vraag: "of het nu gaat lukken " Ja".. Mede door jouw ondersteuning heb ik mezelf terug gevonden, kan het nu zelf weer aan, en ben ontzettend dankbaar, en gelukkig met het resultaat. En niet te vergeten vooral jouw vertrouwen dat je altijd in mij hebt gehad.*

*Het is ook een hele andere persoon die nu tegenover mij zit.*

*Zelfverzekerd en relaxed.*

*Ik kan met een gerust hart het boek sluiten. Ook wetende dat voor de overige hulpvragen IMW voorlopig nog in beeld blijft."*

*"Mevrouw kon en wist helemaal niets wat betreft de administratie en kan nu zelfstandig de administratie runnen en internetbankieren. Veel onzekerheid over de administratieve toekomst weggenomen, nu haar man steeds slechter wordt. Ze staat nu voor het eerst zelf aan het roer en kan het."*

Mooie successen, maar aan de andere kant merken we ook dat de problematiek groter/complexer aan het worden is waardoor situaties niet altijd geschikt zijn voor "Thuisadministratie".

Beroepskrachten worden voornamelijk ingezet om de vrijwilligers te trainen, in te werken, te ondersteunen met praktische vragen, de caseload wijkgericht te monitoren en de verbindingen te leggen met netwerkpartners in de diverse wijken om daarmee een duidelijke samenwerkingspartner te zijn voor de Toegang.

Het coachen tot zelfredzaamheid/samenredzaamheid is vaak een intensief proces. Tot onderdeel van dit proces rekenen we bijvoorbeeld ook het opzeggen van een overbodig abonnement, het mee aanvragen van inkomensverruimende voorzieningen, het leren om te gaan met schuldeisers en waar nodig hulp bij correspondentie of het invullen van een formulier.

Wanneer zelfredzaamheid niet haalbaar is, kijken we samen met de deelnemer en soms ook de verwijzer of er iemand uit het sociale netwerk van de deelnemer bij het proces betrokken kan worden om tot samenredzaamheid te komen. Indien dit alles niet haalbaar blijkt denken we met de verwijzer mee wat een structurele oplossing kan zijn. Samen proberen we te bedenken wat de beste oplossing is voor die specifieke deelnemer waarbij maatwerk voor ons voorop staat.

Onze methodiek wordt erg op prijs gesteld bij de verwijzers, omdat deze naadloos aansluit bij de manier van stabiliseren en in de eigen kracht zetten van de deelnemers die zij ook hanteren.

Goed overleg en contact met deze professionals is dan ook essentieel. Denk hierbij onder andere aan maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, (ouderen)adviseurs, sociale zaken en Loket Z, MEE, de woningcorporaties en wijkverpleegkundigen. Dit is het resultaat van onze goede bekendheid maar zeker ook van het steeds "smeren" van deze keten door regelmatig contact te hebben met deze verwijzers en te voelen waar hun wensen liggen.

We ontmoeten ketenpartners ook bij de bijeenkomsten van het Platform Sociale Zekerheid en netwerkbijeenkomsten in de wijken.

Regelmatig geven we presentaties om Thuisadministratie goed onder de aandacht te brengen en samenwerking te bevorderen. Het is goed elkaar te kennen.

### **Fix up Your Life**

Net als voorgaande jaren zijn vrijwilligers van de Thuisadministratie ook actief in het project Fix Up Your Life van R-newt, het jongerenwerk van ContourdeTwern. De inzet van de Thuisadministratie in 2017 heeft bestaan uit de ondersteuning van de deelnemers tijdens 8 trainingen. Aan de training hebben in totaal 67 jongeren deelgenomen.

### **Formulierenhulp dichtbij**

Formulierenhulp dichtbij is een niet meer weg te denken onderdeel van Thuisadministratie, waar we dit jaar het vijfjarig bestaan van hebben gevierd. In 2017 hebben we 978 ondersteuningsvragen behandeld, waar er dit in 2016 nog 916 waren. Deze groei is vooral gekomen doordat vele partijen de Formulierenhulp dichtbij goed weten te vinden als middel om af te schalen en daarmee deelnemers zoveel mogelijk in hun eigen kracht te zetten.

Een zeer gevarieerd vraagaanbod dat uiteenliep van een volledige toetsing met berekenuwrecht.nl om te bekijken waar iemand zijn inkomen mee kon verruimen tot diverse soorten kwijtschelding aanvragen. Het "vertalen" van de brief of het formulier bleek zeer waardevol voor veel van onze bezoekers.

Het aantal ondersteuningsvragen dat gesteld werd tijdens het spreekuur bij locatie Buurtpunt in de Reeshof in het eerste halfjaar van 2017 bleef achter. In die mate dat meerdere vrijwilligers in de loop van de maanden aangaven wel actief te willen zijn, maar niet meer op deze locatie. Bovenstaande heeft tot het besluit geleid om het spreekuur op deze locatie te sluiten. De ruimte die hierdoor ontstond hebben we gebruikt om een pilot op te zetten voor een breder spreekuur, Thuisadministratie Dichtbij.

### **Thuisadministratie Dichtbij**

Na goede voorbereiding en werving zijn we medio oktober gestart met een proef in Tilburg Noord, locatie de Ypelaer, genaamd Thuisadministratie Dichtbij. Een wekelijks spreekuur, bemand door een groep enthousiaste vrijwilligers, in goed overleg met de samenwerkingspartners en aansluitend op de overige spreekuren in Tilburg Noord. Een spreekuur waarbij de krachten van beide "diensten", Formulierenhulp Dichtbij en Thuisadministratie en de ervaring van Fix up your Life gebundeld zijn. Burgers uit de gemeente Tilburg krijgen tijdens het spreekuur o.a. ondersteuning bij het op orde brengen van de administratie, het aanleren van vaardigheden, het invullen van een formulier en checken of iemand mogelijk nog ergens recht op heeft. Een laagdrempelige voorziening met een open inloop waarbij de vrijwilligers op maat ondersteuning bieden. Directe hulp, wederkerigheid waar mogelijk, doorverwijzing naar een directe samenwerkingspartner waar nodig. Elk project dat opgezet wordt heeft een aanlooptijd nodig, moet bekend worden onder de burgers en verwijzers. In de laatste 2 en een halve maand van 2017 zijn er tijdens dit spreekuur al 20 ondersteuningsvragen beantwoord.


### **(Pilot) langdurige ondersteuning**

Uit gesprekken met de gemeente en voornaamste (keten)partners kwam naar voren dat er Tilburgers tussen wal en schip zouden vallen; zogeheten "witte vlekken". Thuisadministratie droeg als oplossing aan om mensen wat langer ondersteuning te bieden om ze uiteindelijk zelfredzaam te krijgen. Thuisadministratie heeft hier een opdracht voor gekregen in 2016. Hoewel gedurende het jaar bleek dat er geen nieuwe opdracht voor 2017 zou komen is verzocht de lopende trajecten wel voort te zetten met deze intensieve(re) begeleiding.

Afrondend zijn we van mening dat we Thuisadministratie in 2017 wederom succesvol voort hebben weten te zetten waar veel ketenpartners gebruik van maken.

Wij hopen en menen met dit verslag u een duidelijk beeld te hebben gegeven van onze bevindingen van het afgelopen jaar. Uiteraard zijn alle genoemde cijfers te staven vanuit onze eigen vastlegging van gegevens.

Hoogachtend,



Drs. G.H.E. Mevis  
Directeur | bestuurder

Bijlage: (schematische weergave cijfers)



