

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

<b>datum</b>	<b>kenmerk</b>	<b>onderwerp</b>
21 april 2021	21064-HS	Inhoudelijk verslag Thuisadministratie 2020

Geachte mevrouw Peijs,

Graag brengen wij u op de hoogte van de resultaten van het project Thuisadministratie en Formulierenhulp in 2020 en de langdurige ondersteuning in het kader van het Schuldenoffensief. Een jaar waarin we allemaal geconfronteerd werden met de pandemie en de hieruit voortvloeiende maatregelen en kwetsbaarheden. Een jaar waarin creativiteit, betrokkenheid en communicatie enorm van belang waren om zoveel mogelijk hulpvragers te kunnen (blijven) ondersteunen om overzicht en inzicht te krijgen in hun (financiële) administratie, rust te ervaren en zoveel mogelijk te werken naar zelfredzaamheid.

Om een beeld te geven van de creativiteit ingezet door Thuisadministratie in de eerste lockdown:

*Thuisadministratie in de Tilburgse voortuin en map aan de deur!*

*Sinds half maart zijn de spreekuren gesloten en is er geen/bepakt thuisadministratie ondersteuning in huis mogelijk. We ontvangen inmiddels steeds meer vragen, vaak via het Adviespunt maar ook van collega's en netwerkpartners. Over hulp bij de administratie, financiën, een ingewikkelde brief en het invullen van een formulier. Je wilt de mensen helpen! Dus op zoek naar mogelijkheden..... In veel gevallen lukt dit gelukkig met de telefoon en digitaal. Interessant om hier ervaring in op te doen! Je moet er wel de tijd voor nemen: de ervaring is nu dat je ongeveer 1 tot 2 uur nodig hebt om iemand met (beeld)bellen door een aanvraag voor kwijtschelding of toeslagen te loodsen!*

*Vrijwilligers bellen veel met hun deelnemers, ze praten over de administratie en financiën en bieden een luisterend oor. Signalen worden doorgegeven en dankzij alle mooie initiatieven die de afgelopen weken ontstonden, kunnen veel mensen geholpen worden. Middels conference call ondersteunen ze deelnemers ook bij het voeren van een telefoongesprek met andere (hulpverlenende) instanties.*

*Maar wat nou te doen met de situaties waar de telefoon en de computer niet de oplossing zijn? Fitte Harry neemt een opklapstoeltje en handschoenen mee en gaat op gepaste afstand in de voortuin helpen bij hetgeen écht niet kan wachten. Ooh wat zijn we blij dat het zonnetje ons goed gezind is deze weken!*

*Sommige hulpvragers zien het zitten om alvast zelf aan de slag te gaan met het ordenen van de administratie. Prima! Caroline zet de map aan de deur en geeft instructie via (beeld)bellen en op papier. En regelmatig checken of het lukt..... Ben krijgt goed nieuws van zijn deelnemer die hij een map bezorgd heeft! Het is al aardig gelukt, meneer heeft de map volgens de instructie gevuld en nu weer wat overzicht in zijn situatie. Hij is er blij mee! Of hij ook al contact heeft opgenomen met zijn schuldeisers om de situatie uit te leggen? Dat hulp wel gevraagd is en er ook gaat komen door Thuisadministratie en schuldhulpverlening....maar nu in deze crisistijd even moet wachten. 'Nee, nog niet', hoort Ben door de telefoon, 'maar dat ga ik nu ook doen'. Nog wat tips van Ben en het telefoontje heeft meneer gemotiveerd om verder te gaan.*

*.....maar toch blijkt in veel gevallen dat hetgeen waar we in het sociaal werk goed in zijn, de persoonlijke aandacht, het gesprek, het vertrouwen geven, motiveren, letterlijk naast iemand zitten, verbindingen leggen, niet geheel te vervangen is via ondersteuning door de telefoon..... 'De map is fijn, de instructie handig, het contact prettig....maar ik kan mij er niet toe zetten'. Stress en zorgen kunnen tot gevolg hebben dat je minder goed in staat bent om positieve intenties om te zetten in actie. 'Het lukt even niet.' En dan is dat persoonlijk steuntje in de rug hard nodig.....*

Thuisadministratie in al haar facetten, stond niet stil zoals u leest. Ondanks dat een aantal vrijwilligers, maar ook hulpvragers, kortere of langere periodes vanwege kwetsbaarheid/veiligheid een pas op de plaats moest maken. En de ondersteuning, zoals we voorheen zo gewend waren, vanwege de crisis om andere oplossingen vroegen.

Uw kwantitatieve vragen in de beschikking zijn 1.410 ondersteuningsvragen: 600 bij het ordenen en beheren van persoonlijke administratie, 750 unieke hulpvragen tijdens de 'Formulierenhulp dichtbij spreekuren', 60 waar de ondersteuning langer dan een jaar mag duren en een bijdrage leveren in iedere 'Fix up your Life'-training.

Wij realiseerden 1.454 ondersteuningsvragen. In een korte samenvatting kunnen wij aangeven dat we in 2020 met 527 aanvragen aan de slag waren voor hulp bij Thuisadministratie, 903 hulpvragen beantwoordden bij de Formulierenhulp en dat 24 nieuwe deelnemers mogen rekenen op langere ondersteuning (Schuldenoffensief). Door de covid-19 pandemie vond er geen ondersteuning plaats door Thuisadministratie bij 'Fix up your life' van het jongerenwerk R-Newt. Dat neemt niet weg dat ook jongeren in de leeftijd van 18 tot en met 27 jaar ondersteuning ontvingen in de thuissituatie of tijdens het spreekuur.

In dit schrijven geven wij cijfermatig en vertellend weer wat wij tot en met 31 december van het jaar 2020 deden en bereikten. In de bijlage treft u de kerncijfers nogmaals op één blad.

Net als voorgaande jaren zijn we trots op het succes van Thuisadministratie wat mede door de inzet van de vele vrijwilligers mogelijk wordt gemaakt.

94% van de vrijwilligers is (erg) tevreden over de ondersteuning en waardering die zij hiervoor vanuit het project krijgen.

Enkele reacties van vrijwilligers:

"Ik heb het gevoel als vrijwilliger serieus genomen te worden."

"Ik voel me fijn en nuttig met deze werkzaamheden, te meer ik zelf vrij ben in het plannen van afspraken."

"Het volgen van de maatregelen die zijn opgelegd door het OMT is niet altijd makkelijk, maar TA doet dit goed."

"Het team vrijwilligers en vaste medewerkers zijn een (hecht) team. Hopelijk zal dat ook nog lang zo blijven."

“Goede balans tussen zorgen om pandemie en hulp aan kwetsbaren.”

“Ik vind het prima gaan en ben heel blij met de aandacht en ondersteuning vanuit de organisatie.”

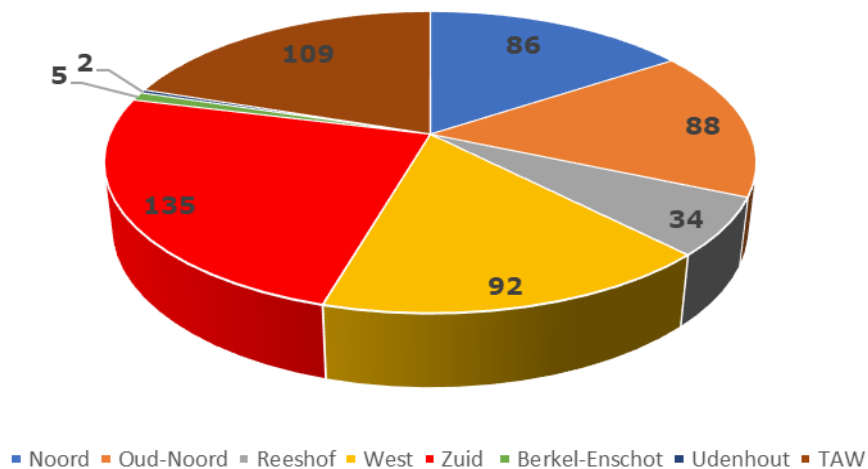
“De nodige maatregelen om veilig te kunnen werken zijn genomen. Geen druk als je tijdelijk bepaalde taken niet of beperkt wilt doen.”

### Thuisadministratie (TA)

Concreet zijn we in 2020 met 527 aanvragen aan de slag geweest voor hulp bij Thuisadministratie. Voor het grootste deel aan huis, maar ook in het wijkcentrum (TAW). Een verdere uitsplitsing van deze 527 aanvragen en 24 trajecten langdurige ondersteuning laat zien dat we eind 2020 nog 186 deelnemers begeleiden om hun administratie op orde te brengen of houden en 365 deelnemers dit jaar al hebben kunnen begeleiden en afronden.

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

Noord	86
Oud-Noord	88
Reeshof	34
West	92
Zuid	135
Berkel-Enschot	5
Udenhout	2
TAW	109



## Vrijwilligers

De basis van onze organisatie zijn de vrijwilligers die zich met hart en ziel inzetten om deelnemers te ondersteunen. Aangevuld met een dosis gezond verstand én een intensieve training plus kennis-making.

In 2020 waren 87 vrijwilligers betrokken, waarvan 2 de training doorliepen, maar nog niet in de praktijk actief waren. 15 Geïnteresseerden staan inmiddels begin 2021 te trappelen om met de training aan de slag te gaan.

Uiteraard wordt ieder van onze vrijwilliger goed gescreend en opgeleid.

Dat begint al met de aanmelding. Daar maken we gebruik 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 trokken we de training nog breder door aan te sluiten bij de kennis van Nibud. We maakten een variant met e-learning die vrijwilligers volgen, voorafgaand aan de livetraining.

Voor de Thuisadministratie vrijwilligers zijn er regelmatig terugkombijeenkomsten/trainingen.

De terugkombijeenkomsten zijn steeds in groepjes van 6 tot 10 personen, zodat uitwisselen van ervaringen goed aan bod komt. In 2020 waren er minder groepsbijeenkomsten vanwege de maatregelen in het kader van de pandemie.

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 schonken we dit jaar, met name digitaal en online, aan laaggeletterdheid en armoede, zorgverzekering en de extra maatregelen in 2020. Er zijn korte lijnen individueel met alle vrijwilligers voor goede binding en begeleiding, zeker in dit jaar van de pandemie. 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). Daarmee hebben we een extra waarborg in huis 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 om onze waardering te laten blijken op een andere manier. Helaas was het niet mogelijk het jaarlijkse gezellige bedankmoment door te laten gaan. Het moment waarop vrijwilligers elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen delen, gepaard gaande met een activiteit, een hapje en een drankje. In plaats daarvan bedankten we de vrijwilligers in 2020 met een attentie op afstand.

Voor het binden en behouden van vrijwilligers, bieden we een scala van uitdagende werkzaamheden aan binnen het project. Zo hebben vrijwilligers de keuze om actief te zijn tijdens de spreekuren van de Formulierenhulp en Thuisadministratie in het wijkcentrum, om deelnemers te ondersteunen in de thuissituatie, om jongeren te ondersteunen tijdens de trainingsavonden van Fix up your Life, om intake gesprekken te houden, of om intervisiebijeenkomsten te begeleiden tot aan diverse kantoorwerkzaamheden. Vanzelfsprekend zijn diverse combinaties denkbaar en is er voor elk wat wils. In 2020 gaf dit vrijwilligers nog meer de mogelijkheid om betrokken te blijven op een manier die persoonlijk goed voelde. Denk hierbij ook aan telefonische ondersteuning.

## Een basispakket met maatwerk

Hoewel een groot aantal aanmeldingen nog steeds door de partners in de Toegang gedaan worden, komen er ook veel meldingen binnen van mensen die zichzelf aanmelden (al dan niet in het zadel geholpen door één van de ketenpartners) en door geïndiceerde zorgverleners.

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. Hieronder volgen enkele praktijkvoorbeelden die inzicht geven in hoe maatwerk eruit ziet.

Soms is het contact tijdens een intake al veel waard, ter voorbeeld:

Een mevrouw van 77 jaar oud waarbij de intake nét voor de eerste lockdown plaatsvond en de koppeling met een ondersteuner pas ná de lockdown kon plaatsvinden:

*"Mevrouw heeft, door corona, heel lang moeten wachten voordat wij langskwamen, maar door wat tips van de intaker, is ze er ver bovenop gekomen. Er zijn nauwelijks schulden en mevrouw is zeer digivaardig voor haar leeftijd. .... Mevrouw heeft het telefoonnummer van de thuisadministratie en ik heb haar ook gewezen op FHD\* en dat vond ze geweldig. Ik heb haar gecompimenteerd dat ze zo goed met de digitale middelen kon omgaan en verteld dat wij haar graag helpen wanneer dit nodig is."*

\* Formulierenhulp dichtbij

Een mevrouw van 67 jaar oud waarbij we op het prikbord al rust brengen:

*"Vooraf ... diverse malen gebeld en ondertussen deed covid-19 zijn intrede, ook in Tilburg. Op 19 maart kreeg ik mevrouw aan de lijn. Ze gaf aan dat de eerste branden al geblust zijn en dat er nu even niets aan de hand is.....We zijn het snel eens om voorlopig geen face to face ontmoeting te doen. Ik geef mevrouw mijn telefoonnummer 'voor het geval dat' en we spreken af in de tweede week van april weer contact te hebben om te bekijken wat we dan kunnen, afhankelijk van de omstandigheden. Mevrouw gaf aan heel blij te zijn met ons belletje nu en dat ze een 'lifeline' heeft gekregen. Ze voelt zich gesteund. 23 juni 2020 even gebeld. Mevrouw heeft geen verdere ondersteuning nodig. Alles is in orde. Betalingen gaan automatisch. Ons nummer hangt nu op het prikbord in geval van (administratieve) brand. Dit is zo geruststellend voor mevrouw, het idee dat ze ons kan bellen, dat verdere ondersteuning niet nodig is en het dossier kan nu -na overleg met haar- gesloten worden."*

Het 'basis'pakket is een administratie samen met de deelnemer te ordenen om van daaruit een budgetoverzicht te produceren en hem/haar vervolgens om te leren gaan met zijn/haar 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, (ouderen)advies, Formulierenhulp, 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. Deze pakken we aan door ze bespreekbaar te maken of hiervoor andere hulp in te schakelen.

Ter illustratie de conclusie van een ondersteuner na een traject van 7 maanden ondersteuning aan een echtpaar van in de zeventig:

*"De deelnemer (mevrouw ...) had de **financiën** prima op orde. Mevrouw kwam haast om in haar **administratie**. Na gewonnen vertrouwen mocht ik vooral veel verscheuren en de essentie ordenen in de TA-ordner\*. De ordner is uiteindelijk overgedragen aan de dochter. **SAMENRED-ZAAMHEID!***

*De meeste uren heb ik besteed aan de aangetroffen hachelijke **huiselijke situatie**. En het ondersteunen van mevrouw in het vinden van haar weg in de doolhof naar een acuut nodige plek voor meneer en mevrouw in een zorgvoorziening."*

\* Thuisadministratie ordner

In de loop van de jaren is de problematiek die we tegenkomen bij de deelnemers complexer geworden. Hierdoor is de ondersteuning regelmatig intensief. Een voorbeeld ter illustratie hoe een deelnemer in een langdurig traject vooruit geholpen is:

Aanmelding destijds in maart 2017, een mevrouw van 63 jaar:

*"Mevrouw heeft een achterstand bij de zorgverzekering en een schuld van de kredietkaart. Mevrouw is het overzicht kwijt, stopt de post weg en vult het ene gat met het andere.*

*Mevrouw zou graag weer overzicht willen, zodat er aan de schulden gewerkt kan gaan worden. Mevrouw is zelfredzaam, maar kan het nu even niet omdat het boven haar hoofd is gegroeid en ze er psychische problemen door ervaart, waardoor het haar nu ook niet lukt."*

Tijdens de eerste fase van de ondersteuning:

*"De doos met administratie omgekieperd op tafel. Dit had ik de vorige keer voorgesteld. Ze heeft hierdoor het hele weekend veel stress gehad en slecht geslapen. Zo bang voor wat er allemaal nog aan "oude" lijken uit de kast kunnen komen. Ze is aan het eind van mijn bezoek toch blij dat we het zo gedaan hebben..." "Mevrouw is erg emotioneel, nu ze ziet wat de achterstand in betalingen is." Paar weken later: "Mevrouw heeft gisteren zelf de post van 2016 gesorteerd, goed bezig, en de map TA ligt al gereed op tafel."*

*En: "Mevrouw zit momenteel in een emotionele fase. Ze heeft de nodige problemen gehad met haar ....." "*

*"...Nu heeft ze daar ook geen achterstand meer en wordt het vanaf heden correct ingehouden en op tijd. Samen met haar naar mijn.pensioen.nl gekeken. Ze is merkbaar gerustgesteld; haar financiële toekomst ziet er na haar pensioen toch beter uit dan wat ze verwacht had. Dit natuurlijk wel allemaal onder voorbehoud. Ze heeft haar kasboek ontvangen en is al begonnen met het invullen. Dit ziet er goed uit. Toch blijft ze stress houden/bang zijn dat ze het financieel niet redt. Nu ze ziet wat waar aan op gaat is de confrontatie wel groot voor haar. Mevrouw is ook begonnen met een jaaroverzicht kosten..... Ook maakt ze zich zorgen over de studieschuld van haar dochter."*

*Weer iets later: "Afgelopen week heeft mevrouw toch "spaargeld" moeten overboeken. Ze overweegt heel goed of ze bepaalde boodschappen in die week nodig heeft. Ze gaat nu ook vaker naar verschillende winkels om voordeel te doen. Ik zit op haar schouder "als vogeltje" tijdens het boodschappen doen. Haar een groot compliment gegeven."*

Conclusie van de ondersteuner na de eerste fase (bijna 5 maanden van wekelijkse ondersteuning en veel probleemsituaties/onduidelijkheden samen aangepakt te hebben): *"Mevrouw is zeker goed bezig. Ze was wel ontzettend bang om de confrontatie aan te gaan. Nu heeft ze veel meer inzicht in haar financiën gekregen. Toch heeft ze nog wel maandelijkse ondersteuning nodig om niet terug te vallen. Ze heeft nog te weinig zelfvertrouwen; het gaat zeker wel de goede kant uit."*

Herfst 2017 tot voorjaar 2018 regelmatig ondersteuning met terugval en vooruitgang. Extra onverwachte onkosten. Het overzicht weer kwijt zijn, wederom oppakken van goed gebruik van kasboek. Problemen i.v.m. naasten. Inzet meedoen regeling, maandelijks minder kosten! Motivatie ups en downs, tot 2 maal toe kapotte huishoudelijke apparatuur. Bijzondere bijstand aangevraagd. Voor naasten via leergeld goedkeuring ontvangen voor extra activiteiten. Restschuld proberen af te betalen, roodstand proberen in te halen, enz. enz.

En zo gaat het ook in het jaar erop.

*"Mevrouw blijft toch gevoelig op momenten dat ze extra geld ter beschikking heeft. Weliswaar heeft ze nu veel beter in de gaten dankzij kasboek van Nibud waar ze haar geld aan uitgeeft. Nu nog de meest belangrijke stap: zorgen dat het in balans is!!! Ze wil ook maandelijks een buffer opbouwen... voor onverwachte uitgaven."*

Vervolgens wordt mevrouw geconfronteerd met 3 begrafenis in 4 weken, naaste die weer thuis komt wonen en de nodige andere problemen. Mevrouw zit er doorheen.

*"Mevrouw heeft weer meer uitgegeven dan haar planning was. Dit ervaart ze zelf als een behoorlijke domper."* Weer een huishoudelijk noodzakelijk apparaat kapot... Geplande vakantie geeft weinig ontspanning, vanwege zorgen om de financiën.

Het jaar erop gaat mevrouw haar gezondheid parten spelen, wat ook weer extra kosten en zorgen met zich meebrengt. De andere zorgen en problemen gaan door, maar langzaam aan komt mevrouw wat betreft haar financiën in steeds beter vaarwater.

Oktober 2019: *"Volgend jaar gaat ze niet meer weg als ze niet voldoende financiële middelen heeft. Heel goed besluit van haar. Haar roodstand is hierdoor nog niet helemaal tot 0 teruggebracht en haar buffer is ook afgezaakt naar 68 euro. Mevrouw houdt wel goed haar administratie bij. Wekelijks worden haar spread-sheets bijgehouden. Ze begint er echt plezier in te krijgen. De blanco spread-sheets worden zelfs door haar al naar diverse andere mensen toegestuurd die ook wat moeite hebben om binnen een bepaald budget te blijven. Toch prachtig om haar actieve rol hierin te bespeuren."*

Ten tijde van de eerste lockdown -waar het contact even niet live is maar op afstand- ontvangt de ondersteuner van thuisadministratie uiteindelijk het volgende bericht na 4 jaar intensieve ondersteuning:

*"Ik wil je laten weten dat mijn financiën nu gezond zijn. Geen rood staan meer, geen negatief saldo op creditcard en begin van een buffer is er. Dit allemaal dankzij jouw steun. Heel erg bedankt dat je in mij gelooft."*

Reactie van de ondersteuner: *"Hier kreeg ik wel even een traantje in mijn ogen. Haar ook teruggeapt dat ik super trots ben op haar, en dat ze het grotendeels zelf geklaard heeft."*

## Schuldenoffensief langdurige ondersteuning (LO)

Niet iedereen is in staat om binnen het jaar alles (financieel administratief) weer op de rit te hebben.

Uit het verleden is naar voren gekomen dat er behoefte is aan een tussenvorm, zodat niet onnodig naar het zwaardere middel Beschermingsbewind wordt gegrepen. Deze tussenvorm kan zijn de combinatie van Thuisadministratie met een budgetbeheerder, waar we een toename van zien in de aanmeldingen. We willen echter niet de ogen sluiten voor andere groepen. Denk bijvoorbeeld aan de nieuwkomer die niet binnen een jaar alles in de vingers heeft of de persoon met zware psychische klachten die eerst in rustiger vaarwater moet komen. Juist door voor deze mensen niet de drempel van tijd op te werpen, maakt dat dit maatwerk zo nodig is. Vanaf 2020 mogen 24 nieuwe deelnemers rekenen op deze langdurige ondersteuning.

Beroepskrachten worden voornamelijk ingezet om vrijwilligers te trainen, in te werken, te coachen, 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. De Thuisadministratie in het wijkcentrum is hier een levend voorbeeld van, waar vrijwilligers onder begeleiding van beroepskrachten korte lijnen onderhouden met de Toegang en andere partners.

Het coachen en weer laten ervaren van rust bij een deelnemer 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 en het leren om te gaan met het netwerk dat voor de deelnemer beschikbaar is. Eventueel via een warme overdracht. Vooral het idee geven dat je er niet alleen voor staat, haalt vaak een last van de schouders.

Niet zelden speelt motivatie of taal een grote rol. Lukt het om positieve intenties om te zetten in acties....of spelen stress en zorgen zo'n dusdanige rol dat dit (nog) niet haalbaar is? Is er sprake van laaggeletterdheid of spreekt/leest iemand de Nederlandse taal onvoldoende?

Indien nodig 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. Wanneer 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, individuele adviseurs/sociaal werkers, 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.

We ontmoeten ketenpartners ook bij de bijeenkomsten van het Platform Sociale Zekerheid.

Waar tot 2017 de gemeente Tilburg netwerkpartners in het sociale domein voorzag van een inkomenskaart, heeft Thuisadministratie dit in overleg met de gemeente in 2020 nieuw leven ingeblazen. In eerste instantie voor de vrijwilligers van Thuisadministratie om een goed overzicht paraat te hebben van de diverse instanties en voorzieningen in Tilburg voor ondersteuning op het gebied van financiën en rondkomen. Niet alleen de vrijwilligers waarderen en benutten deze sociale kaart.



We deelden deze ook met de partners in het sociale domein in Tilburg, waar we veel positieve reacties op kregen.

"Dank je wel Harrie, heel nuttig."  
(medewerker IMW)

"Super dit is hele handige informatie."  
(medewerker Impegno)

"Handig, bedankt."  
(maatschappelijk werker ETZ)

"Dankjewel Harrie! Heel handig deze kaart."  
(mantelzorg- familiezorgconsulent ContourdeTwern)

In 2021 zorgen we wederom voor een update van dit overzicht.

### Fix up Your Life

Net als voorgaande jaren was er de intentie dat vrijwilligers van de Thuisadministratie ook actief ondersteuning zouden bieden bij het project 'Fix Up Your Life' van R-Newt, het jongerenwerk van ContourdeTwern. Jaarlijks wordt met de jongerenwerkers goed besproken welke ondersteuning nodig is en hoe deze het beste ingezet kan worden. Begin 2020 voerden we de gesprekken met de jongerenwerkers hoe we de inzet in 2020 het beste vorm konden geven. Het idee ontstond voor een spreekuur uitbreiding op een locatie die veel jongeren makkelijk weten te vinden, in samenwerking met studenten. Vervolgens werden we geconfronteerd met de eerste lockdown in maart en moesten we helaas vanuit Thuisadministratie keuzes maken in het aantal beperkt beschikbare vrijwilligers dat we in konden zetten. We maakten de keuze om geen extra locatie te openen, omdat we simpelweg onvoldoende stabiliteit voor de bezetting zouden hebben. Dat neemt niet weg dat ook jongeren in de leeftijd van 18 tot en met 27 jaar ondersteuning ontvingen in de thuissituatie. Of tijdens de spreekuren die wel (gedeeltelijk) doorgingen in 2020.

### Formulierenhulp (FH)

In 2020 hebben we 903 ondersteuningsvragen behandeld, waarvan 738 in onze reguliere spreekuren. In 140 gevallen leverden we maatwerk tijdens de periodes van lockdown. Dit maatwerk bestond uit huisbezoeken en individuele afspraken in een wijkcentrum. Maar denk ook aan telefonische en digitale ondersteuning. We benoemen dit aantal van 140 expliciet, omdat deze ondersteuning vaak zowel inhoudelijk als organisatorisch intensiever was.

Op verschillende manieren hebben we hulpvragers zo weten te bereiken en de nodige ondersteuning kunnen bieden. Hulpvragers wisten ons veelal te bereiken via informatie die ze ontvingen wanneer ze bij een wijkcentrum aan de deur stonden voor een gesloten spreekuur, via ketenpartners en via het Adviespunt: centraal punt voor hulpvragen van ContourdeTwern.

De hulpvragen liepen uiteen van een volledige toetsing met berekenuwrecht.nl om te bekijken waar iemand zijn inkomen mee kon verruimen tot diverse soorten kwijtscheldingsaanvragen en vragen over de zorgverzekering. Het "vertalen" van de brief of het formulier, blijkt ook nog steeds zeer waardevol voor veel bezoekers.

Waar Thuisadministratie andere jaren voor praktische ondersteuning aanwezig was bij de CZM-bijeenkomsten (Collectieve Ziektekostenverzekering Minima) heeft deze, net zoals in 2019, ook in 2020 geen doorgang gevonden. In 2019 zorgde dit voor een grote belasting op onze reguliere spreekuren. Hierover zijn we -na evaluatie vanuit ons- met de gemeente in gesprek gegaan hoe dit in 2020 vorm te geven. In overleg met de gemeente besloten we het risico op overbelasting (door de maatregelen tegen het einde van 2020) op onze spreekuren niet te lopen en namen de zorgverzekeraars een grotere rol in voorlichting en ondersteuning. Uiteraard hielpen we hulpvragers die bij ons aanklopten met vragen over de zorgverzekering vooruit.

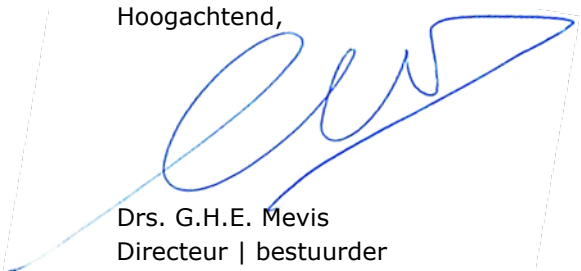
### Thuisadministratie in het wijkcentrum (Taw)

Naast de uitbreiding in 2019 met tweewekelijkse Taw bij buurthuis Jeruzalem, verhuisden we (in goed overleg met de werkers in de wijk) in 2020 met de Formulierenhulp van het Zuiderkwartier naar een Taw bij de Nieuwe Stede. De opening in april moest helaas uitgesteld worden naar september vanwege de pandemie. Waar andere nieuw te openen locaties best vaak een opstarttijd nodig hebben om naamsbekendheid te verwerven, bleek dit bij de Nieuwe Stede mee te vallen. Een goed netwerk van wijkwerkers en pr bracht hulpvragers snel op het juiste adres. Ook hier zitten vrijwilligers klaar om te helpen de administratie op orde te brengen en houden. Waar mensen bij de Formulierenhulp vooral met eenvoudige vragen geholpen worden, kunnen we hier dieper ingaan op de behoefte van de mensen. In weer andere gevallen zijn mensen niet in staat om een vrijwilliger aan huis te ontvangen of willen ze snel "het antwoord" op hun vraag. In deze vorm hebben we ook een aantal van onze (netwerk)partners direct om ons heen zoals: IMW, Leergeld en sociaal werkers van ContourdeTwern. Korte lijnen, directe ondersteuning en alle materialen voorhanden die daarvoor nodig zijn. Een laagdrempelige voorziening met een open inloop, waarbij vrijwilligers ondersteuning op maat bieden.

Afrondend zijn we van mening dat we Thuisadministratie in 2020, ondanks dat het een bizar en bijzonder jaar was (gezien de pandemie), zeker succesvol voort hebben weten te zetten. Door een deelnemer op maat te ondersteunen om orde en overzicht in de administratie en financiën te krijgen, te helpen bij het invullen van formulieren of bij het lezen van een ingewikkelde brief, geef je ze weer grond onder de voeten; meer zekerheid in hun bestaan. Voorkomen we erger en scheppen we ruimte voor de deelnemer om aan de slag te kunnen gaan met andere problemen of nieuwe uitdagingen. Onzeker zijn, het leven in armoede en het kampen met schulden, levert veel stress op. Een vrijwilliger met een luisterend oor, kennis en ervaring en af en toe een nodig duwtje in de juiste richting kan het verschil maken, zodat iemand weer de eigen touwtjes in handen kan nemen en gezond en gelukkig mee kan doen in Tilburg. De inzet van de vrijwilligers van Thuisadministratie ontlast ketenpartners en ze ervaren ruimte om cliënten te ondersteunen met andere hulpvragen.

Wij hopen en menen u met dit verslag 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



Dhr. R. Derkx,  
districtmanager Humanitas  
district zuid

Bijlage: 1 (schematische weergave cijfers)

2020

