

Dit maakten we waar in 2021

1.306 vragen
107 vrijwilligers

We kijken tevreden terug op 2021 waarin 107 vrijwilligers van Thuisadministratie zich inzetten voor de medemens. Waarin verhalen zijn gedeeld en vraagstukken zijn aangepakt. Waarin hulpvragers, met een gelijkwaardige benadering door de ondersteuners, weer op weg geholpen zijn. Vaak door een probleem samen op te lossen, soms door de juiste weg te wijzen.

Niet voor iedereen is het vanzelfsprekend om een geordende administratie te hebben en een helder beeld van wat de inkomsten en uitgaven zijn. Dit ontbreken van overzicht en inzicht kan leiden tot grote problemen.

Om ervoor te zorgen dat Tilburgers inzicht hebben in hun financiële administratie en gebruik weten te maken van voor hun geldende (inkomsondersteunende) voorzieningen, matchen wij goed getrainde vrijwilligers aan deze mensen. Zodat zij op dit gebied rust kunnen ervaren en hierin (meer) zelfredzaam worden. Dit doen we op verschillende manieren.

Met dit verslag geven we weer wat we in 2021 bereikten.

Team Thuisadministratie

ContourdeTwern

Humanitas

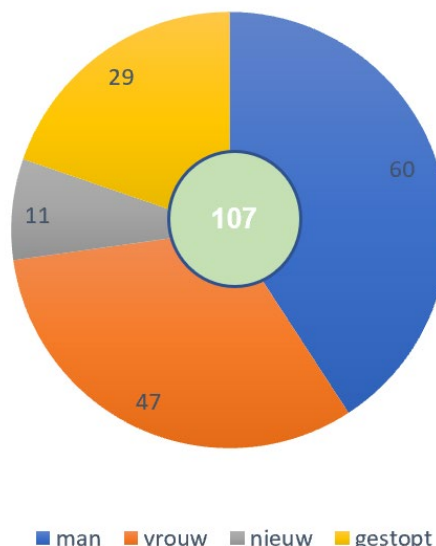


107 vrijwilligers

Een belangrijk fundament van de dienst Thuisadministratie is de inzet van vrijwilligers die zich met hart en ziel inzetten om deelnemers te ondersteunen. Aangevuld met een dosis gezond verstand én een intensieve training plus een inwerktraject in de praktijk.

In 2021 waren 107 vrijwilligers actief; 47 mannen en 60 vrouwen. Er werden 11 nieuwe vrijwilligers getraind. 29 Vrijwilligers legden verdeeld over het jaar hun werkzaamheden neer. Dit vaak i.v.m. de situatie rondom covid-19. Andere redenen zijn: het vrijwilligerswerk was niet (meer) te combineren met werk of de privésituatie. Van één vrijwilliger moesten we helaas afscheid nemen door overlijden. In 2022 is het de uitdaging om voor verschillende onderdelen van Thuisadministratie de groep vrijwilligers weer op peil te krijgen om de stabiliteit te waarborgen.

Vrijwilligers



"Indien nodig zijn jullie er voor mij ter ondersteuning. Zonder verder opdringerig te zijn. Past prima bij mij."
-vrijwilliger-

Essentieel is een goede begeleiding en facilitering. Helaas vond een aantal geplande fysieke bijeenkomsten in 2021 geen doorgang. In plaats daarvan vond de begeleiding zowel telefonisch en digitaal plaats en waar mogelijk fysiek. Gezegend met een heerlijk zonnetje, mochten we in september een aantal vrijwilligers in groepsverband zo bijvoorbeeld ontmoeten tijdens de picknick die mede mogelijk werd gemaakt door de gemeente.

Ook in 2021 werd iedere vrijwilliger goed gescreend en opgeleid. Onze beproefde werkwijze is dat we een aanmeldlijst benutten om een eerste schifting te maken. Daarna volgt 'n introductiegesprek. Wanneer zowel de potentiële vrijwilliger als wij enthousiast zijn, gaan we vervolgstappen zetten. De vrijwilliger begint met een e-learning. Daarna volgt een 'basistraining' van 4 dagdelen, gericht op de Tilburgse situatie aangevuld met kennis van het Nibud.

"Ik heb nooit het gevoel gehad dat ik vragen niet mocht stellen ofzo. Het inwerktraject is gedegen."
-vrijwilliger-

Daarnaast is er nog een diversiteit aan trainingen die door de Humanitas academie, ContourdeTwern en VrijwilligersTilburg wordt aangeboden.

Geen enkele 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.



Waardering

Ook vinden we het belangrijk om vrijwilligers blijk van waardering te geven voor hetgeen zij doen. Zo was er in het voorjaar een digitale bijeenkomst voor ze, deels informatief en deels team verbindend. De geplande fysieke bedankbijeenkomst in het najaar kon helaas niet doorgaan. Dit moment waarop vrijwilligers elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen delen -gepaard gaande met een activiteit, een hapje en een drankje- zal in 2022 opnieuw gepland worden wanneer de maatregelen in het kader van de pandemie het weer toelaten. In plaats hiervan bedankten we onze vrijwilligers eind 2021 met een attentie op afstand.

"Het contact is altijd heel positief en dankbaar."
-vrijwilliger-

"Ik ben happy single en vrij sociaal gericht. En ik sla 2 vliegen in één klap. Een gezellig praatje en tegelijkertijd help je je medemens."
-vrijwilliger-

Voor het binden en behouden van vrijwilligers, bieden we een scala aan uitdagende werkzaamheden aan binnen het project. Zo hebben vrijwilligers de keuze om actief te zijn tijdens de spreekuren in het wijkcentrum, om deelnemers te ondersteunen in de thuisituatie of om intakegesprekken te houden met diverse kantoorwerkzaamheden. Ook zijn diverse combinaties denkbaar. In 2021 gaf dit vrijwilligers de mogelijkheid om betrokken te blijven op een manier die persoonlijk goed voelde. Denk hierbij ook aan telefonische

ondersteuning en de aangepaste 1 op 1 begeleiding tijdens de periode van lockdown.

"Recent heb ik iemand geholpen bij het op orde brengen van zijn administratie; het verzoek kwam via Bureau Schuldhulpverlening. Door corona heeft hij bijna een jaar zonder inkomen gezeten en stapelden de financiële problemen zich heel snel op. Dus ook in zijn administratie waardoor hij het overzicht volledig kwijtraakte. Toen ik er binnenkwam was de 'puinhoop' duidelijk te zien. Ook de man zelf was goed merkbaar erg gestrest. Uit allerlei stapels kwamen de grotendeels ongeopende enveloppen tevoorschijn en kon ik aan het sorteren en ordenen beginnen. Naarmate mijn werkzaamheden vorderden, zag ik duidelijk dat de man wat ging ontspannen. Nadat ik ruim een uur bezig was, zei hij ongevraagd: "Sinds jij hier binnen bent en bezig bent met het op orde brengen van mijn papierwinkel, ben ik me een stuk beter gaan voelen. Jullie moeten toch wel heel mooi en dankbaar werk leveren bij mensen". Ik bevestigde hem dat dit in de meeste gevallen waar we komen ook het geval is. En deze dankbaarheid is voor mij ook de belangrijkste kick waarom ik dit werk al negen jaar doe!"
-vrijwilliger-

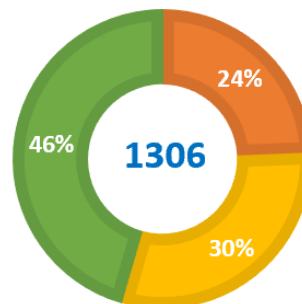


1.306 vragen

Wederom een bijzonder jaar wat om maatwerk vroeg. Naast de bestaande vormen keken we, ten tijde van geheel of gedeeltelijke lockdown, naar mogelijkheden. Niet enkel het 1 op 1 aan huis of het laten komen naar een bestaand spreekuur, maar de vorm ertussenin waar we mensen 1 op 1 konden helpen in de veilige omgeving van een wijkcentrum.

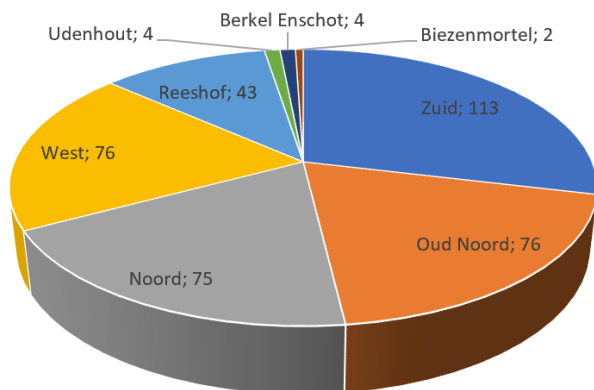
Samenvattend resulteerde dit in 393 Tilburgers die we met onze intensieve 1 op 1 ondersteuning aan huis wisten te bereiken. 595 keer beantwoordden we vragen tijdens onze open inloopsprekuren en in 318 gevallen konden we de benodigde ondersteuning bieden door maatwerkafspraken te maken in tijden dat een huisbezoek of contact tijdens een inloopsprekuren niet mogelijk was. Juist dit maatwerk was inhoudelijk en organisatorisch een arbeidsintensieve manier van ondersteunen onder andere door het logistieke proces wat er mee gepaard ging. We hebben meegedacht en ondersteund (telefonisch, digitaal en fysiek) om het gehele jaar hulp te kunnen blijven bieden. Hulpvragers wisten ons in deze periodes veelal te bereiken via ontvangen informatie 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.

Vragen



■ Maatwerk (Corona) ■ Aan huis ■ Spreekuren

Geografische indeling



■ Zuid ■ Oud Noord ■ Noord ■ West
■ Reeshof ■ Udenhout ■ Berkel Enschoot ■ Biezenmortel

Ondersteuning aan huis

Een verdere uitsplitsing van de 393 trajecten aan huis laat zien dat we eind 2021 nog 144 deelnemers begeleiden om hun administratie op orde te brengen of houden. Ook begeleiden we dit jaar 249 deelnemers die we al hebben kunnen afronden.

De geografische indeling laat de verdeling van ondersteuning aan huis binnen de gemeente zien.



Inloopsprekuren

We beantwoordden dit jaar 595 vragen tijdens de reguliere inloopsprekuren.

Trots kunnen we stellen dat we een stabiel aanbod konden bieden. Goed verspreid over de week en de stad. Ondanks regelmatige uitval van vrijwilligers door onder andere eigen gezondheid, mantelzorgtaken en de situatie rondom covid-19. Dit werd mogelijk door een goed georganiseerde poule aan gemotiveerde en beschikbare vrijwilligers waardoor het mogelijk werd om de gaten in het rooster te blijven vullen. Ondanks dat de spoeling soms dus wat dunnetjes werd...

De hulpvragen liepen tijdens de spreekuren uiteen van een volledige toetsing met berekenuwrecht.nl om te bekijken waar iemand zijn inkomen mee kan verruimen, het ordenen van de administratie 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.

Spreekuren



Samenwerking

Net als andere jaren is ook in 2021 een groot aantal aanmeldingen door de partners in de Toegang gedaan. En kwamen er ook veel meldingen binnen van mensen die zichzelf aanmeldden (al dan niet in het zadel geholpen door één van de ketenpartners) of die via geïndiceerde zorgverleners werden aangemeld. We werken binnen het project Thuisadministratie zoveel mogelijk naar zelfredzaamheid of samenredzaamheid van de deelnemers toe. 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 wordt. 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 wederzijdse verwachtingen af te stemmen.

"Meneer geeft aan dat hij maandelijks een formulier moet invullen i.v.m zijn ziektebewijzing en zijn inkomsten. Voorheen hielp zijn vriendin hier bij, echter is zij nu niet meer in beeld. Meneer weet niet hoe dit formulier digitaal in te vullen. Wil hier graag hulp bij. Hij schat in dat hij na een paar keer uitleg te hebben gehad dit zelf zal kunnen.

Hij begrijpt wel of accepteert eerder dat er papieren en formulieren zijn. Maar hij beleeft deze eerder als enorme bergen waar tegen op wordt gezien en die voor hem absoluut onverplaatsbaar zijn. Uiteindelijk valt het allemaal wel mee, maar voor meneer is het een enorme stressbeleving.

Het zou fijn zijn wanneer meneer de formulieren en de werking van de administratie zou kunnen leren, maar dit is een proces dat tijd en geduld zal vergen. Zijn Nederlands is zeker niet slecht, hij redt zich goed zolang het niet 'technisch' is. Hij zoekt ook zaken uit totdat hij vastloopt of het niet begrijpt.

Hij heeft geen wensen ten aanzien van de ondersteuner behalve dat hij graag iemand met kennis van zaken heeft en niet iemand die uit Syrië komt of Arabisch spreekt omdat meneer bang is dan Arabisch te gaan spreken en hij wil heel graag Nederlands leren."

-intaker-

Het 'basis'pakket is een administratie ordenen samen met de deelnemer om van daaruit een budgetoverzicht te produceren en hem/haar vervolgens te leren om te 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 (via www.berekenuwrecht.nl). Ook verwijzen we door naar andere organisaties. Te denken valt aan schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, sociaal werk, Formulierenhulp, enz. Dit gebeurt altijd in overleg met de deelnemer en indien van toepassing in overleg met de verwijzer. Doordat onze vrijwilligers bij deelnemers thuis komen, worden soms ook andere aandachtspunten gesignaleerd. Deze pakken we aan door ze bespreekbaar te maken of door hier andere hulp voor in te schakelen.

In de afgelopen jaren werd de problematiek die we bij deelnemers tegenkomen complexer. Hierdoor is de ondersteuning regelmatig intensief. Denk hierbij ook aan de digitalisering.



Niet iedereen is in staat om binnen het jaar alles (financieel administratief) weer op de rit te krijgen. 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 budgetbeheer waar we een toename van zien in de aanmeldingen. We willen echter niet de ogen sluiten voor andere groepen. Denk 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. Ook zien we een groep ouderen die gebaat is bij 'Thuisadministratie-light'. Een vast maatje is niet altijd nodig of haalbaar. De inzet van een poule aan vrijwilligers kan passend zijn voor deze diverse groepen. Juist door voor deze mensen niet de drempel van tijd of zelfredzaamheid op te werpen, maakt dat dit maatwerk zo nodig is.

"Mevrouw haar relatie is beëindigd. Ze wil graag ondersteuning bij haar administratie en bij het openen van haar post. Mevrouw is onder behandeling bij een psycholoog omdat ze uit het verleden een trauma heeft opgelopen, waardoor ze haar post niet uit de brievenbus durft te halen. Nu haar partner is vertrokken, is dit een groot probleem voor haar."

-Aanmelding door medewerker Schuldhulpverlening april 2019-

"Mevrouw heeft weer rust en ruimte. Haar administratie is op orde en zij kan er zelfstandig mee verder. Ze houdt zelf haar administratie weer goed bij. Zij heeft goed zicht op haar financiën en zij heeft een buffer opgebouwd voor eventuele tegenslagen. Haar werk- en thuissituatie is weer stabiel en de toekomst ziet er veelbelovend uit!"

-Afronding dossier november 2021. Samen met mevrouw ook hulp ingeschakeld op andere levensgebieden om te komen waar ze nu is-

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

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 omgaan 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 deelnemer en verwijzer mee over wat een structurele oplossing kan zijn.

"De hele administratie is op orde en overzichtelijk. Ik heb weer rust in mijn hoofd (financieel)."

-deelnemer-



“Super fijn om te horen dat jullie hem kunnen gaan helpen! Ik zal hem attenderen op de cursus van de gemeente. Dankjewel voor het meedenken.”

-medewerker IMW budgetbeheer-

Onze methodiek wordt erg op prijs gesteld bij verwijzers, omdat deze naadloos aansluit op de manier van stabiliseren en zoveel mogelijk in de eigen kracht zetten van de deelnemers die ook zij hanteren. Goed overleg en contact met deze professionals is dan ook essentieel. Denk hierbij aan maatschappelijk werk, schuldhulpverlening individuele adviseurs/sociaal werkers, sociale zaken en Loket Z. Maar bijvoorbeeld ook aan woningcorporaties, MEE 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 2021 gaven we de kaart een update en verspreidden deze wederom. In eerste instantie voor de vrijwilligers van Thuisadministratie. Om zo 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. We kregen hier wederom positieve reacties op.

Vrijwilligers Thuisadministratie maken het verschil

Afrondend zijn we van mening dat we Thuisadministratie in 2021 wederom 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 maakt het verschil, 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. Stel je voor hoe de situatie zou zijn wanneer de vrijwilligers er niet zouden zijn om deze bergen werk samen met de hulpvragers te verzetten.....

Blik op 2022

In 2022 willen we (verder) in gesprek met samenwerkingspartners om te kijken waar er nog gaten zijn in het aanbod van ondersteuning en wat voor mogelijkheden we zien. Maar ook om te denken aan de oudere die langer ondersteuning nodig heeft en aan mensen in budgetbeheer die een andere behoefte aan ondersteuning hebben. De inkomenskaart gaan we actualiseren. En de fysieke bijeenkomsten voor vrijwilligers kunnen we (eindelijk!) weer door laten gaan. En we gaan op zoek naar nieuwe vrijwilligers om zo de stabiliteit van de inloopsprekuren te kunnen blijven waarborgen en waar mogelijk uitbreiden.

