



We kijken tevreden terug op 2022. Een jaar waarin we het 10-jarig bestaan van de spreekuren vierden. Waarin de vrijwilligers een recordaantal hulpvragen ontvingen bij deze spreekuren. Waarin hulpvragers, met een gelijkwaardige benadering door de ondersteuners, weer op weg geholpen zijn. Waarin verhalen zijn gedeeld en vraagstukken zijn opgepakt. Vaak door een probleem samen op te lossen, soms door de juiste weg te wijzen.

Het ordenen van een administratie en hiermee om weten te gaan. Het invullen van een formulier en het begrijpen van een brief. Dit alles is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Het is fijn wanneer iemand tijdelijk een steuntje in de rug kan bieden. Zo krijgt hij/zij weer overzicht en inzicht op administratief en financieel gebied en worden daardoor (grotere) problemen voorkomen.

Bij Thuisadministratie matchen we goed getrainde vrijwilligers aan hulpvragers. Zowel in de thuissituatie als bij de spreekuren. Het gaat erom dat mensen weer grip krijgen op en rust krijgen in hun (financiële) administratie. Dit doen we op verschillende manieren.

Met dit verslag geven we weer wat we in 2022 bereikten.

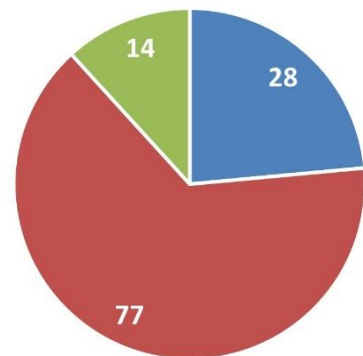
Team Thuisadministratie



105 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 2022 waren 105 vrijwilligers actief. Er werden 14 nieuwe vrijwilligers getraind. 28 Vrijwilligers legden hun werkzaamheden stil, in het begin van het jaar, in samenspraak met ons vanwege een periode inactief zijn (nasleep covid) en of het nog wel aansluit bij de wensen en mogelijkheden.



In het werken met vrijwilligers is begeleiding en facilitering essentieel.

'Je krijgt een goede training en het inwerken is ook goed geregeld'

-vrijwilliger-

Ook in 2022 werd iedere vrijwilliger goed gescreend en opgeleid. Elke vrijwilliger start met een introductiegesprek en aanmeldformulier. 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. Het inwerktraject gaat vervolgens door in de praktijk met als resultaat zelfstandig aan de slag. Gedurende het jaar sluiten vrijwilligers voor deskundigheidsbevordering aan bij uitwisseling en themabijeenkomsten. Regelmatig is er telefonisch, digitaal of fysiek contact voor binding en begeleiding. Extra dit jaar waren de workshops gericht op de inloopsprekuren. Daarmee konden we ons werkproces nog beter inrichten naar wens van de vrijwilligers.

'Ik krijg regelmatig feedback en dat waardeer ik zeer'

-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

We vinden het belangrijk om vrijwilligers blij van waardering te geven voor hetgeen zij doen. Ontmoeting en uitwisseling vond plaats tijdens diverse momenten gedurende het jaar. Dit ging gepaard met een activiteit, een hapje, drankje en attentie.

'Er wordt aandacht besteed in de vorm van een verjaardagskaart, attenties en deze enquête. Nooit negatieve feedback. Altijd positieve benadering.'
-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 thuissituatie of om intakegesprekken te houden in combinatie met diverse kantoorwerkzaamheden. Ook zijn diverse combinaties denkbaar.

'Wat ik mooi vind is de gelijkwaardigheid.'

-vrijwilliger-

Enkele quotes vanuit het klanttevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers

'Ik wil alleen mensen aanraden bij de thuisadministratie te gaan als het bij hen past, en als ze genoeg geduld hebben. Verder alleen maar complimenten. Ik voel me thuis.'

'Werkervaring, levenservaring kan ik met dit werk voor de volle 100% gebruiken en inzetten. En dat doet me goed!'

'Ik kan hier mijn kennis kwijt en ontvang veel dankbaarheid van klanten.'

'Jullie zijn altijd aanspreekbaar over ieder onderwerp groot of klein. Ik voel mij gezien en gehoord en dat is wat telt voor iedere mens. Dankjewel daarvoor!'

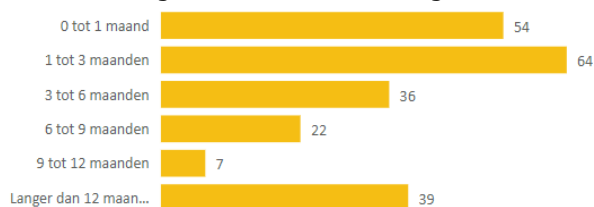


2.819 vragen

In 2022 ondersteunden we 469 Tilburgers met onze intensieve 1 op 1 ondersteuning, waarvan 379 aan huis en 90 op het wijkcentrum. 2.350 keer beantwoordden we enkelvoudige vragen tijdens onze open inloopsprekuren.

Ondersteuning aan huis

Een verdere uitsplitsing van de 379 trajecten aan huis laat zien dat we eind 2022 nog 153 deelnemers begeleiden om hun administratie op orde te brengen of houden. Ook begeleidden we dit jaar 316 (aan huis plus wijkcentrum) deelnemers die we al hebben kunnen afronden.



Deelnemers waarvan de intensieve ondersteuning aan huis in 2022 werd afgerond waren soms wat langer, maar vaak met een gemiddelde doorlooptijd van 3 maanden bij ons in beeld. In de nodige gevallen heeft de ondersteuning langer dan een jaar in beslag genomen, omdat de problematiek dusdanig was dat begeleiding langer nodig was.

Enkele quotes vanuit het klanttevredenheidsonderzoek met deelnemers

“Ontzaglijk tevreden en complimenten aan de hulpverleenster.”

“Complimenten voor de vrijwilliger: heel betrokken, helpt heel goed en heeft veel kennis.”

“Hele fijne map.”

“Vrijwilliger heeft mij heel erg vooruit geholpen. Hielp mij met mijn vragen en heeft mij veel zelfvertrouwen gegeven.”

“Heel tevreden: kan altijd nog bellen als ik iets niet weet, Dit vind ik fijn.”

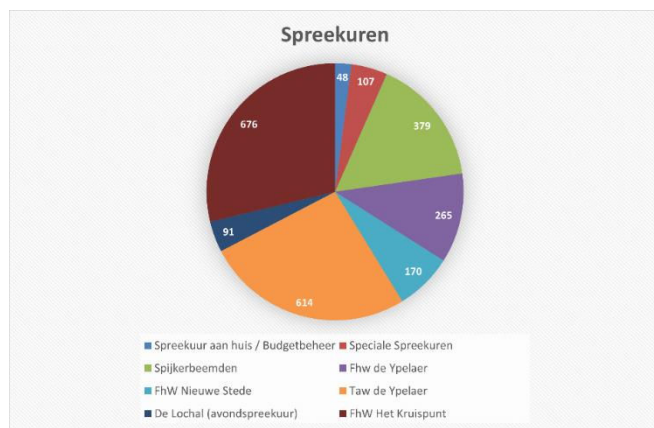


Inloopsprekuren

We beantwoordden dit jaar 2.350 vragen tijdens de inloopsprekuren. Het hoogste aantal vragen in de tien jaar tijd dat de spreekuren inmiddels bestaan.

Verspreid over de week en de stad weten hulpvragers en verwijzers ons goed te vinden. Ook het in 2022 nieuw gestarte spreekuur bij de Lochal op maandagavond. Dit spreekuur vindt plaats in afstemming met Bibliotheek Midden-Brabant.

De hulpvragen liepen tijdens de spreekuren uiteen van kwijtscheldingsaanvragen, DigiD, vragen over de zorgverzekering en diverse toeslagen, uitkeringen, betalingsregelingen en het geven van informatie en advies. Of een toetsing met berekenuwrecht.nl om te bekijken waar iemand zijn/haar inkomen mee kan verruimen. Het "vertalen" van de brief of het formulier, blijkt ook nog steeds zeer waardevol voor veel bezoekers. Nieuw dit jaar was de energietoeslag waarvoor ook veel hulpvragers de weg naar ons wisten te vinden. Terug van weggeweest was de Burgerbijeenkomst collectieve zorgverzekering minima. Thuisadministratie vrijwilligers verleenden ook hier hun diensten.



Samenwerking

Samenwerken is nodig en een kracht om zowel onze deelnemers als vrijwilligers te kunnen ondersteunen. Net als andere jaren wordt een groot aantal van onze deelnemers op ons pad gezet door andere organisaties die nadrukkelijk de samenwerking met ons opzoeken. Zo is 56% van de aanmeldingen gedaan door andere organisaties, en dan met name de Toegang. Van de mensen die zichzelf hebben aangemeld voor ondersteuning, lezen we dat een aanzienlijk aantal -wat betreft de aanmelding- in de eigen kracht is gezet.

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.



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, enz. Dit gebeurt altijd in overleg met de deelnemer en indien van toepassing in overleg met de verwijzer. Doordat onze vrijwilligers bij deelnemers thuishkomen, worden soms ook andere aandachtspunten signaleerd. 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.

"Het betreft een alleenstaande vrouw van 59 jaar oud. Zij heeft inkomsten uit werk. Mevrouw kan niet lezen en schrijven. ... de laatste 2 jaar heeft mevrouw haar administratie laten liggen omdat ze voor haar vader heeft gezorgd. ... achterstallige post is niet opgepakt. Het zou fijn zijn als alle post die er is, mee uitgezocht kan worden en er een schuldenoverzicht gemaakt kan worden als er eventueel schulden zijn. SHV blijft op de achtergrond betrokken totdat de administratie is uitgezocht... Daarnaast hebben we mevrouw gevraagd na te denken over beschermingsbewindvoering.... Doel vanuit ons is dat er bewindvoering komt."

-Aanmelding door Schuldhulpverlening febr. 2022-

"Mevr. kan de administratie niet zelf aan omdat ze niet kan lezen en schrijven. Zal daarom formulierhulp nodig hebben ca. 1x per maand. Administratie is op orde en alle schulden waren weggewerkt tot de laatste brief binnenviel. Heeft financiën nu onder controle en als de laatste schuld weg is, zal ze weinig ondersteuning meer nodig hebben."

-afronding dossier. Jan. 2023-



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.

"Super!! Complimenten voor je inzet, dat het heeft verschil gemaakt in deze."

-app van schuldhulpverlener aan ondersteuner-

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 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.

Graag geziene gast is onze inkomenskaart waarin je veel organisaties voor onze doelgroep in één A4 gebundeld ziet. In 2022 gaven we deze kaart een update en verspreidden deze wederom. In eerste instantie voor de vrijwilligers van Thuisadministratie. 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 2022 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 2023

In 2023 willen we ons meer verdiepen in de digitalisering van administraties die we aantreffen. Onze vrijwilligers daar beter op toe te rusten. Om hierin een voorloper te zijn voor onze samenwerkingspartners.

Gezien de explosieve stijging van ondersteuningsvragen tijdens de open inloopspreekuren vroeg en vraagt dit extra begeleiding en facilitering. We verwachten -gezien de landelijke aandacht voor wat er op ons afkomt- dat de vragen niet af zullen nemen. Zeker niet nu meer mensen de effecten ondervinden van de inflatie, energiecrisis en andere toenemende kosten.

Een must is het om te zorgen dat onze samenwerkingspartners goed op de hoogte zijn van ons aanbod. De juiste vraag op de juiste plek. Op onze open inloopspreekuren krijgen we regelmatig vragen die feitelijk niet naar ons afgeschaald dienen te worden gezien de complexiteit.

Gedreven als we zijn, willen we altijd doorontwikkelen en zien we kansen die nu nog onbenut zijn. Zou het niet mooi zijn dit uit te kunnen rollen in de komende jaren?

