



Jaarverslag 2010

Vrijwillige kracht

Stadsring  51



Vrijwillige kracht van Stadsring51 is mede mogelijk gemaakt dankzij Praktijkonderwijs De Baander, Martijn Barel, Mariëtte Benschop, Annelies Brasjen, Sebastiaan van 't Erve, familie Hornsveld, Marijn Kooiman, Loes Meijs, Marije Mors, Paul Nijhuis, Rink Rietveld, Gabriëlla Sauren, Ron Schraven en Jolanda Zuidema. Allen hartelijk dank.

Vrijwillige kracht is een uitgave van Stadsring51.

Teksten en productie:

Journalistiek Buro, Dana Ploeger

Vormgeving:

MillShip, partners in communicatie

Annemiek van der Meulen

Fotografie:

Risilfotografie, Cynthia van Oijen

Gemeente Amersfoort

Stadsring51

Drukwerk:

Mailfors, Amersfoort

Oplage:

500

Mei 2011

Inhoud

De kracht van vrijwilligers	5
Grip op eigen leven met de wethouder	6
Hulp aan keukentafel met budgetcoaching	7
Het spreekuur sociale juridische dienstverlening	8
Handen ineen slaan	10
Zoektocht naar extra geldpotjes	11
Moeders leren met geld omgaan	12
Hulpverleners krijgen advies	13
Financiële APK na ontslag	14
Ingewikkelde samenleving	15
Fatsoen met je poen	16
Signaleringsfunctie	17
Vooruitblik 2011	18
Kerncijfers 2010	19

De kracht van vrijwilligers

Stadsring51 is de specialist in het bieden van praktische hulp bij alle vragen over geld en recht. Hier komen kwetsbare burgers voor hulp bij financiële en juridische aangelegenheden. Ook dit jaar zijn de bezoekersaantallen hoog en het aantal inkomende telefoontjes en emailcontacten flink gestegen.

In 2010 realiseerden medewerkers en vrijwilligers van Stadsring51 met elkaar ruim zesduizend individuele klantcontacten. Daarnaast hielpen zij meer dan 1300 mensen met het oplossen van schuldproblemen. Bijzonder te vermelden is dat de hulpvraag stijgt in deze tijden van crisis terwijl we toch in staat zijn aan deze vraag te voldoen. Dat is mede te danken aan de inzet van 161 vrijwilligers die de vaste medewerkers in veel activiteiten ondersteunen. In 2010 hielpen zij actief bij zeer uiteenlopende werkzaamheden zoals hulp bij het ordenen van de papierwinkel bij mensen met schuldproblemen, langdurige hulp bij het op orde houden van de administratie, gastlessen op scholen, inkomensprojecten, formulierhulp en budgetcoaching.

Een succesvol vrijwilligersproject is budgetcoaching. Inmiddels zijn bijna honderd budgetcoaches actief bij gezinnen die in de schuldsanering zitten. Zij zorgen er voor dat mensen weer grip krijgen op hun financiën. Het project kreeg in 2010 landelijke erkenning toen Stadsring51 hiervoor een nationale prijs ontving voor het meest innovatieve schuldhelpverleningsproject.

Door de inzet van vrijwilligers snijdt het mes spreekwoordelijk aan drie kanten. De overheid vraagt van burgers dat zij zoveel mogelijk hun eigen verantwoordelijkheid nemen, voordat ze een beroep doen op allerlei voorzieningen. Dat is geen sinecure voor sommige mensen. Dan is het mooi te zien dat anderen hen hierbij vrijwillig ondersteunen. De inzet van een vrijwillig netwerk past in die gedachtegang. Inmiddels is Stadsring51 in Amersfoort een van de grootste instellingen

als het gaat om de inzet van vrijwilligers. Mooi is ook om te zien dat er veel belangstelling is om als vrijwilliger bij Stadsring51 aan de slag te gaan. We bieden al deze mensen de mogelijkheid om een actieve bijdrage te leveren aan de samenleving. Tot slot moeten we ons realiseren dat de vraag naar hulp bij financiële en juridische aangelegenheden toeneemt. Dankzij de inzet van vrijwilligers kunnen we zonder al te veel extra kosten aan deze hulpvraag voldoen.

Kortom, vrijwilligers geven Stadsring51 extra kracht.



Namens bestuur en medewerkers,
Henk Kroon,
directeur



Wethouder Sebastiaan van 't Erve

Grip op eigen leven

IN TIJDEN VAN ECONOMISCHE CRISIS NEEMT HET AANTAL MENSEN IN FINANCIËLE PROBLEMEN BEHOORLIJK TOE. TOCH IS STADSRING51 OOK DIT JAAR ERIN GESLAAGD DEZE MENSEN TE HELPEN. EEN PRESTATIE VAN OM TROTS OP TE ZIJN, ZEGT SEBASTIAAN VAN 'T ERVE, WETHOUDER SOCIALE ZAKEN EN INTEGRATIE IN AMERSFOORT.

'Ik vind het ontzettend knap dat de mensen van Stadsring51 in tijden van toenemende vraag en grotere problemen, zoveel burgers hebben kunnen adviseren dit jaar. Onder zulke omstandigheden toch adequate hulp bieden, is een mooie prestatie. Op die manier is er in onze stad nog steeds een stevig vangnet voor mensen die zelf niet de middelen en mogelijkheden hebben uit hun financiële impasse te komen.'

Slagkracht

Stadsring51 heeft ook dit jaar veel samenwerking met andere partners gezocht. Die actieve en participerende houding vergroot de slagkracht, vindt de wethouder. 'We moeten met elkaar zorgen voor een goede ondersteuning voor mensen die tussen wal en schip vallen. Ik noem graag het project van Stadsring51 en het UWV, 'Financiën op orde na ontslag'. Hier krijgen mensen na hun ontslag adviesgesprekken met een bespaarcoach om financiële problemen te voorkomen. Dat sluit goed aan bij onze visie op armoedebeleid. Als gemeente willen wij graag dat mensen grip krijgen op hun eigen leven. Op deze manier zet je mensen op het goede spoor, zonder dat je ze eindeloos aan de hand meeneemt.' Van 't Erve wil de lijntjes tussen diverse partijen nog verder verstevigen. 'Op dit moment brengen we diverse partners die met deze doelgroep te maken hebben met elkaar in contact. Denk aan het UWV, Stadsring51, de Raad van Kerken en de Voedselbank. Instellingen werken soms langs elkaar heen. Beter samenwerken vergroot hun slagkracht.'

Keuzes maken

In tijden van crisis moet ook de overheid bezuinigen. De moeilijke tijden zijn nog niet voorbij. 'De gemeente moet keuzes maken. Voor re-integratie - de pot waaruit Stadsring51 deels wordt betaald - krijgt de gemeente vijftig procent minder budget van de rijksoverheid. Dat betekent dat alle partijen keuzes moeten maken. Op dit moment is de hulp van Stadsring51 nog gratis. Misschien moeten we in de toekomst voor sommige diensten geld vragen. De vraag is dan wie krijgt straks nog gratis hulp en wie moet ervoor betalen? Daar zijn we nu over aan het nadenken.'

De inzet van vrijwilligers is een goede stap hierin, vindt de wethouder. 'Vrijwillige hulp past in de bredere beweging waarin de overheid zich meer terugtrekt en de samenleving de oplossing aandraagt. Inmiddels zijn we erachter dat het belangrijker is mensen een hengel te geven in plaats van vis. Jarenlang dachten we dat de inkomenssituatie zou verbeteren door geld te geven. Maar nu gooien we het over een andere boeg. Zelf grip krijgen, zien hoe je zelf je leven weer kunt oppakken, werkt veel beter. Het is prachtig te zien dat burgers met ervaring zich vrijwillig inzetten voor mensen die dat zelf niet voor elkaar krijgen.'



Budgetcoach Mariëtte Benschop

Budget coaching

Hulp aan keukentafel

NIET DE PROBLEMEN OVERNEMEN, MAAR JUUST DE HELPENDE HAND BIJEN. MENSEN REGIE GEVEN OVER HUN EIGEN BUDGET. MET DIE INSTEEL GAAN HONDERD BUDGETCOACHES WEKELIJKS OP PAD.

Budgetcoach Mariëtte Benschop (50) begeleidt op dit moment een gezin, dat in de schuldsanering zit. Door geldproblemen van hun dochter en ontslag van vader is het gezin van de regen in de drup geraakt. 'Natuurlijk word je er soms droevig van en voel je met mensen mee. Maar daar hebben ze niet zoveel aan. Als budgetcoach ben je er om mensen te helpen het straks weer zelf op te pakken. Dus ben ik soms hard, duidelijk en confronterend. Ik zeg waar het op staat. Ik probeer ze iets bij te leren en ze niet te pampieren.'

Iets terugdoen

Benschop is sinds een jaar budgetcoach. Jarenlang werkte ze als adviseur in de zakelijke dienstverlening en had een eigen bedrijf in verandermanagement. Na het overlijden van haar man, stopte ze met werken om voor haar zoon te zorgen. 'Die keuze was duidelijk, maar ik wilde daarnaast wel iets voor de maatschappij betekenen. Het budgetcoachen kwam op mijn pad en past bij me. Ook hier kan ik adviseren en verandering teweeg brengen.' Het gezin dat ze begeleidt, moet wel wennen aan haar directe aanpak. 'De man des huizes bepaalt hier de lijnen en nu moet hij ineens naar een vrouw luisteren. Ze wonen achttien jaar in Nederland en spreken nauwelijks de taal. Alleen daardoor lopen

er geregeld dingen in de soep. Ook hun geïsoleerde bestaan helpt niet mee. Daar denk je in mee. Ik adviseer de man iets te gaan ondernemen, zoals voetballen. Zo krijgt hij weer contacten en zijn vrouw wat meer lucht. Ik heb vaak met die vrouwen te doen, ze zijn slimmer, luisteren beter, maar hebben weinig in te brengen.'

Budgetcoachen geeft absoluut voldoening, zegt Mariëtte Benschop. 'Mijn overtuiging is dat ieder mens iets kan leren en zichzelf kan ontwikkelen. Op welk niveau dan ook. Iedereen heeft iemand nodig. Deze mensen hebben vaak niemand. Dan is het prettig te weten dat je iets kunt betekenen.'

Vrijwillige budgetcoaches

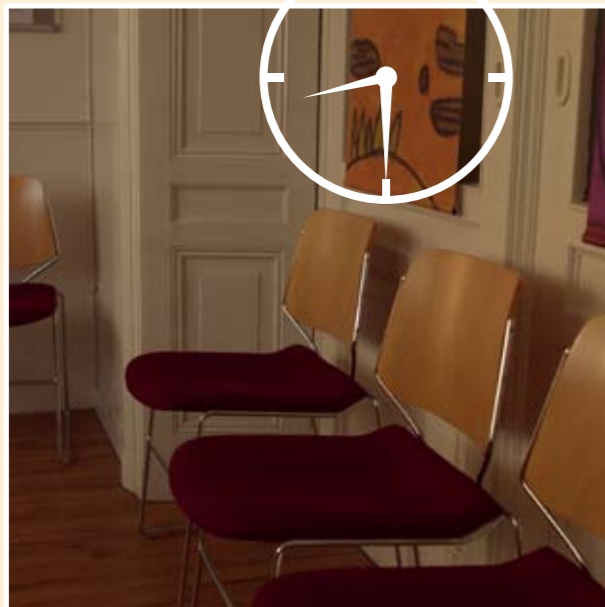
Om de kans op uitval te verkleinen, startte Stadsring51 in 2009 met het project Nazorg. Daarbij worden vrijwilligers ingezet als budgetcoach bij gezinnen die in de schuldsanering zitten. Dat traject duurt minimaal drie jaar. De vrijwilligers komen bij mensen thuis, helpen bij de administratie en houden een oogje in het zeil. De budgetcoaches worden opgeleid door Stadsring51. Hun inzet leidt er toe dat meer mensen 'de eindstreep' halen en beter in staat zijn hun inkomsten en uitgaven in balans te houden. In april 2010 kreeg het project van Reed Elsevier Business een landelijke prijs voor het meest innovatieve schuldhulpverleningsproject.

Het ochtendspreekuur

DE INZET VAN VRIJWILLIGERS IS DIT JAAR STEVIG VERHOOGD. INMIDDELS BIEDEN 161 MENSEN VRIJWILLIG HULP AAN KWETSBARE BEVOLKINGSGROEPEN. EN MET STEEDS MEER SUCCES. ZONDER DEZE INZET KAN STADSRING51 NIET AAN DE HULPVRAAG VAN DE BEVOLKING VOLDOEN. EEN OCHTEND OP HET SPREEKUR VAN DE SOCIAAL RAADSLIEDEN ÉN VRIJWILLIGERS.

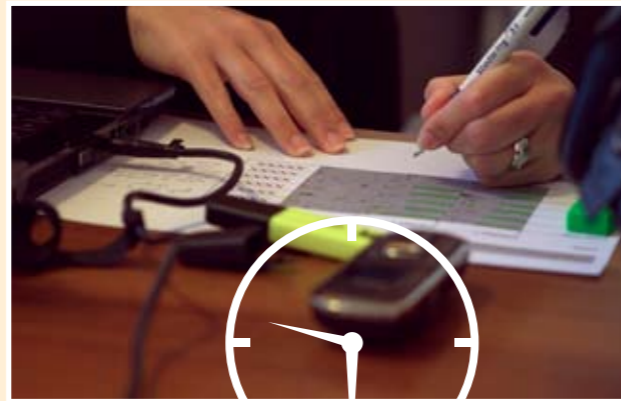
8.30 uur

Het is nog vroeg. De deur van de spreekkamer wordt zo geopend.



9.00 uur

De eerste bezoeker van het spreekuur wacht op advies van vrijwilliger Rink Rietveld (64). Meneer heeft een brief gekregen over een civiele rechtszaak. Rink heeft een juridische achtergrond. 'Zelf werk ik nog parttime als secretaris van een OR. Ik vind het leuk op dit spreekuur mensen wegwijs te maken in onze complexe maatschappij.'



9.30 uur

Bij veel bezoekers komen de nodige paperassen kijken. Af en toe is een telefoontje nodig. Ook worden tegenwoordig veel problemen digitaal opgelost door de sociaal raadslieden.

10.00 uur

Op het spreekuur zijn twee sociaal raadslieden aanwezig die de vrijwilligers ondersteunen. Vanochtend zijn Gabriëlla Sauren (l) en Jolanda Zuidema (r) beschikbaar voor vragen, onduidelijkheden en ondersteuning. 'Het is goed dat vrijwilligers meedoen, anders konden we niet alle mensen helpen. Alleen vanuit mijn eigen vakgebied, vind ik het soms nog wel lastig. Vrijwilligers kunnen nooit zoveel weten als sociaal raadslieden', zegt Zuidema.



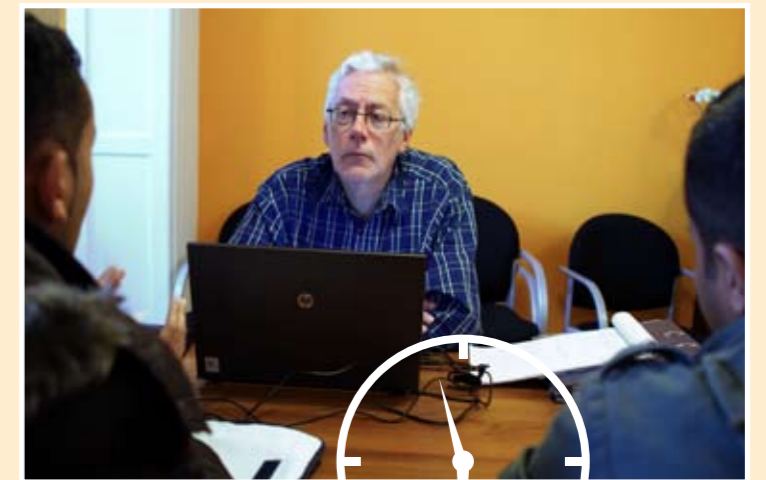
10.30 uur

Na ettelijke telefoontjes wordt niet duidelijk hoe vrijwilliger Rink de bezoeker kan helpen. Dan is het prettig dat raadvrouw Gabriëlla een meter verderop zit. 'Zodra ik er niet uitkom, spreek ik een van de raadslieden aan. Dat is prettig.'



11.00 uur

Paul Nijhuis (45) spreekt met een cliënt over haar kinderopvangtoeslag, die ineens door de gemeente is gestopt. Paul heeft een eigen adviesbureau en is één ochtend per week vrijwillig actief voor Stadsring51. 'Ik adviseer veel op het gebied van sociale voorzieningen, dan is het ook goed om zelf praktijkervaring te hebben. Vaak bedenken managers en ambtenaren plannen over de hoofden van de burgers heen. Hier leer ik elke dag weer hoe ingewikkeld onze samenleving voor sommige mensen is. Het is dankbaar werk.'



11.30 uur

De volgende cliënten zijn aan de beurt. Eind 2010 is het inloopspreekuur afgeschaft en werkt Stadsring51 met een afsprakenpreekuur. Dat functioneert beter. Ze hoeven niet meer te wachten voordat ze worden geholpen.



Handen ineens slaan

DE SAMENWERKING TUSSEN SOCIAAL RAADSLIEDEN EN FINANCIËEL HULPVERLENERS IS DE LAATSTE JAREN BETER GEWORDEN. HUN EXPERTISES VULLEN ELKAAR AAN. CLIËNTEN PROFITEREN HIERVAN.

Annelies Brasjen en Loes Meijs werken beiden al jaren bij Stadsring51. Af en toe kruisten wel eens hun paden, maar de laatste tijd is dat geïntensiveerd. Financieel hulpverlener Annelies Brasjen begeleidt mensen die in een traject schuldhulpverlening zitten. Sociaal raadvrouw Loes Meijs ziet cliënten bij haar komen met kwesties over toeslagen, belastingen en (inkomens) voorzieningen. Dit zijn veelal eenmalige contacten.

‘Cliënten met financiële problemen die eerst bij de sociaal raadslieden komen, worden sneller overgedragen aan de financiële hulpverlening. Anderzijds vragen financiële collega’s ons weer om informatie wanneer het bijvoorbeeld om belastingen gaat. We weten steeds beter van elkaar waar de expertise zit. Dat is voor cliënten ontzettend prettig. Het levert hen vaak geld op; problemen met bijvoorbeeld de Dienst Toeslagen worden voor hen opgelost en zij krijgen beter zicht op hoe zaken werken bij andere instanties. Klanten die in een traject financiële hulpverlening zitten hebben één contactpersoon waar ze naar kunnen vragen. Dat maakt het overzichtelijker’, zegt Meijs.

Bredere blik

Binnen Stadsring51 was de geïntegreerde werkwijze even wennen. Waren beide raadslieden toch gewend om hun eigen aanpak te kiezen, nu is er

een bredere blik. Beide medewerkers zijn tevreden over de aanpak. ‘Steeds vaker merk je hoeveel sociaal raadslieden weten van belastingen en voorzieningen’, vertelt Annelies Brasjen. ‘Wanneer iemand schulden heeft, weet ik absoluut wat ik moet doen. Maar zodra de huurtoeslag wordt stopgezet, raadpleeg ik Loes of een van haar collega’s.’

Meijs vult aan: ‘Het positieve effect van onze samenwerking is dat de dossiers van cliënten nu nog beter op orde zijn. Het grote voordeel is uiteraard dat we in Amersfoort in hetzelfde pand zitten. Wij lopen gemakkelijk even de trap op om advies in te winnen. Dat gaat heel natuurlijk. Je hebt samen één doel voor ogen: de cliënt op een goede manier helpen. In de toekomst willen we dossieranalyses gaan uitvoeren, zodat we bij financiële problemen nog eens extra naar alle voorzieningen kijken.’

Cliënt in 2010

Een WAO-er dreigt afgesloten te worden door de energiemaatschappij. Eigenlijk zou hij door de sociaal raadvrouw aan de financiële hulpverlening worden overgedragen. Bij het eerste gesprek bleek dat hij nooit belastingaangifte had gedaan. Zo had hij over de afgelopen vijf jaar geen arbeidsongeschiktheidsaftrek ontvangen. Na deze aangiften kon hij gemakkelijk de energierekening betalen en was extra financiële hulpverlening niet meer nodig.

Zoektocht naar extra geldpotjes

Voorzieningencheck

VOOR MENSEN MET LAGERE INKOMENS BESTAAN DIVERSE VOORZIENINGEN, MAAR HET BLIJKT EEN HELE TOER DIE GELDPOTJES AAN TE SPREKEN. STADSRING51 HELPT MET EEN SPECIALE AANPAK.

Sociaal raadvrouw Loes Meijs adviseert legio mensen die met de handen in het haar zitten. Ze kunnen niet meer rondkomen. ‘Wat zij niet weten, is dat er voor hen meerdere voorzieningen zijn, waar zij recht op hebben. Door die voorzieningen aan te spreken, kan het maandinkomen stijgen. Het mooie aan onze Voorzieningencheck is dat we hierdoor inzichtelijk maken waar deze cliënten allemaal recht op hebben. Dat kan huur- of zorgtoeslag zijn, maar soms ook een tegemoetkoming voor de studie van kinderen of een jaarlijkse bijdrage van de gemeente.’

Sociale stad

Amersfoort is een sociale stad met veel regelingen om armoede tegen te gaan. ‘De potjes met geld zijn prachtig, maar door de veelheid is het moeilijk te weten waar je moet zijn. Het gaat hierbij om een groep mensen die überhaupt moeilijk te bereiken is voor de overheid. Wanneer ze bij ons binnenkomen, kunnen wij ze naar die financiële potjes leiden. Wat dat betreft voer je veel goed nieuws gesprekken.’

Loes Meijs begeleidde een musicus, die wilde weten of hij kwijtschelding kon krijgen van een bijstandschuld die hij al jaren afloste aan de gemeente. ‘Ik vroeg hem of hij wel jaarlijks belasting terugvroeg aan de belastingdienst, die hij over deze schuld betaalde. Hij keek me verbouwereerd aan. Nee, dat hij had nog nooit gedaan, dat wist hij niet. Ik heb hem hierbij geholpen en dat leverde hem ongeveer vijftienhonderd euro op. Kon hij eindelijk verder met zijn droom: de studio betalen en verder met het opnemen van zijn CD. Hij was er dolgelukkig mee.’

Eerder controleren

Het afgelopen jaar zijn ruim zeshonderd huishoudens geholpen om geld te krijgen waar ze recht op hebben. Naast de Voorzieningencheck heeft Stadsring51 de brochure Extra Geld, waarin diverse tips staan. ‘Je wilt graag dat mensen zo zelfstandig mogelijk hun zaken kunnen regelen. Maar juist bij die eigen regie gaat er het een en ander mis’, zegt Meijs. ‘Doordat mensen zelf op de site van de belastingdienst hun toeslagen kunnen aanvragen en dan ook zelf hun inkomen moeten opgeven, gaat er geregeld iets mis. De controle is twee jaar later en wij merken dat mensen soms hogere huurtoeslagen hebben ontvangen, dan waar ze recht op hadden. Dan moeten ze later alles terugbetalen. Een eerdere controle zou prettiger zijn.’





Moeders leren met geld omgaan



Hulpverleners krijgen advies

SOCIAAL RAADSLIEDEN GEVEN NIET ALLEEN HULP AAN BURGERS. OOK COLLEGA-HULPVERLENERS KUNNEN EEN CONSULT OF VOORLICHTINGSBIJEENKOMST AANVRAGEN. SOVEE WAS EEN VAN DE PARTNERS IN 2010.

IEDER JAAR ORGANISEERT STADSRING51 DIVERSE BUDGETCURSUSSEN ALS ONDERDEEL VAN HET PREVENTIEPROGRAMMA. ONDER HET MOTTO 'VOORKOMEN IS BETER DAN GENEZEN'. IN 2010 STARTTE DE NIEUWE BUDGETCURSUS TRAM VOOR ALLEENSTAANDE JONGE MOEDERS.

De nieuwe cursus is door veertien moeders bezocht. Hier krijgen zij van sociaal raadvrouw Jolanda Zuidema tips over omgaan met geld. 'Deze jonge vrouwen hebben allemaal een ingewikkelde achtergrond met weinig aandacht voor geldzaken. Wij geven ze inzicht in hun inkomsten- en uitgavenpatroon. Deze jonge moeders voelen zich soms schuldig ten opzichte van hun kinderen, waardoor ze dure kinderkleding en speelgoed kopen. Ze realiseren zich niet wat dit betekent voor hun maandlasten.'

Schaamtevol

Zuidema geeft allerhande tips en laat ze een kasboek bijhouden. 'Sommigen denken hun financiën goed op orde te hebben, terwijl ze bij het zien van zo'n kasboek minder overhouden dan gedacht. Door met elkaar hierover te praten, wordt het onderwerp minder schaamtevol. Ik doe ze ook handige ideetjes aan de hand. Zoals niet gaan winkelen met de kin-

deren erbij. Eén keer per week geld pinnen en in de supermarkt spullen kopen uit de onderste schappen.'

Zuidema geniet enorm van het geven van deze cursus. 'Je ziet veel vooruitgang. In het begin willen de meiden niets van elkaar weten en schamen ze zich voor hun eigen financiële beperkingen. Naarmate de cursus vordert, verandert dat. Op het laatst hebben ze kinderkleertjes en speelgoed aan elkaar verkocht. Een mooi resultaat.'

Keuzes maken

Ron Schraven is coördinator van deze budgetcursus. Hij is blij dat deze cursus samen met Stichting Welzijn Amersfoort (SWA) en de gemeente (afdeling Arbeidsintegratie) is opgezet. De basis van de cursus is gestoeld op een bestaande cursus van het Nibud, Eerste Hulp bij Schulden. 'Goed geldbeheer gaat samen met het juiste gebruik van voorzieningen en het liefst toeleiding tot betaald werk. Door de vrouwen in de cursus te wijzen op voorzieningen als kinderkorting en andere geldpotjes, leer je ze voor zichzelf op te komen. Deze vrouwen kunnen hun mondje best roeren, maar weten vaak niet waar ze moeten zijn voor dergelijke zaken. In de lessen leren ze keuzes maken, vooruit te kijken en te plannen.'

Bij SOVEE jeugd- en onderwijssteuning zijn het afgelopen jaar verschillende adviesgesprekken gehouden over sociaaljuridische dienstverlening. Jeugdhulpverlener Marijn Kooiman van SOVEE begeleidt jongeren in het zelfstandig woonproject Pitstop. Daar komt ook het nodige budgetadvies bij kijken. 'In onze opleiding zit weinig tot geen financieel advies, dan is een organisatie als Stadsring51 een uitkomst', zegt Kooiman. 'Ik weet nu beter voor welke zaken ik jongeren kan doorsturen en welke zaken ze zelf moeten oppakken. In het begin begreep ik niet onder welke voorwaarden deze jongeren hulp kunnen krijgen. En bij hen werkt het zo: wanneer ze twee keer voor een dichte deur staan, proberen ze het een derde keer niet nogmaals.'

Adequaat advies

De jongeren hebben allemaal financiële problemen. Kooiman: 'Stuk voor stuk. Ze krijgen het van huis uit niet mee, weten niet wat sparen is en hebben vaak schulden. Door ze adequaat adviezen te geven, zie je snel verbetering. Iets anders waar ze veel aan hebben, is de Formulierenhulp van Stadsring51. Hulp krijgen bij het schrijven van een ingewikkelde brief kan veel helpen. Daar hebben wij geen tijd voor.' Voor deze jongeren is het niet eenvoudig hulp te vragen. Het is prettig dat ze iemand kennen binnen

Voorlichting

In 2010 verzorgde Stadsring51 bijeenkomsten en presentaties over sociaaljuridische dienstverlening aan medewerkers van:

- Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingen Amersfoort (NVA)
- Ravelijn
- ServiceBureau Gemeenten
- SOVEE
- Interakt Contour
- Humanitas
- Voedselfocus
- De Waag
- Kwintes
- Centrum Maliebaan
- Symfora
- Intakers van de AV-teams

Stadsring51. 'Door de voorlichtingsbijeenkomsten hebben we een vast contactpersoon. De lijnen zijn kort en daardoor kan je makkelijker een e-mailtje sturen of belletje plegen. Ook voor de jongeren is dat prettig. Pas was een meisje onterecht ontslagen. Na overleg met een medewerker van Stadsring51 heeft ze een kopietje uit het wetboek meegenomen naar haar werkgever. Dat hielp en gaf haar direct veel zelfvertrouwen. Ik vind het erg prettig dat er een organisatie is als Stadsring51. Nu alleen nog soepelere toelatingseisen voor onze jongeren. Zodat er nog meer hulp beschikbaar komt.'

WANNEER MENSEN ONTSLAG KRIJGEN, BREKEN ONZEKERE TIJDEN AAN.
OP PERSOONLIJK, MAAR OOK OP FINANCIËEL VLAK.
OM MENSEN HIERBIJ TE HELPEN, BESTAAT DE FINANCIËLE APK.

Financiële APK na ontslag

De Financiële APK is onderdeel van het preventieprogramma van Stadsring51 en bedacht binnen het project 'Financiën op orde na ontslag'. Dit is een samenwerkingsproject met het UWV WERKbedrijf. Om mensen te ondersteunen, die na ontslag in inkomen achteruitgaan en het moeilijk vinden hun financiën op orde te houden. Hiermee probeert Stadsring51 te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan die op termijn deelname aan de arbeidsmarkt in de weg staan. De Financiële APK is de eerste stap in een adviestraject uitgevoerd door de vrijwillige financiële coach. In het eerste gesprek wordt gekeken naar de situatie van de cliënt. Het doel is dat de cliënt zich op zijn gemak voelt. Daarna worden de gegevens geïnventariseerd. Hierbij wordt gekeken naar het inkomen vóór het ontstaan van de werkloosheidssituatie en inkomen met WW. Deze gegevens worden ingevoerd in het NIBUD budgetteringsprogramma. Dit programma vergelijkt de gegevens van de cliënt met de gemiddelde Nederlander met hetzelfde in-

komen. Verschillen worden door de financiële coach besproken met de cliënt. In het tweede gesprek wordt er dieper ingegaan op de gesignaleerde knelpunten. Wat zijn de gevolgen? Hoe kan het worden voorkomen? Worden alle inkomensvoorzieningen gebruikt? Na afloop stelt de coach een budgetplan op met de voorgestelde actiepunten. Het doel van het derde gesprek is samen te kijken naar oplossingen en besparingen.

Sinds kort heeft Stadsring51 een bureau op het UWV WERKplein, waar cliënten een vrijblijvend testje kunnen doen of ze financieel 'gezond' zijn. Als uit de test blijkt dat de cliënt financiële coaching kan gebruiken kan er ter plekke een afspraak worden ingeboekt voor het adviestraject. Elke ochtend is er een financiële coach aanwezig.



NIET IEDEREEN KAN EVEN GOED MEEKOMEN IN DE SAMENLEVING. ZEKER ALS HET GAAT OM DE STEEDS VERDERE DIGITALISERING. OP HET SPREEKuur KOMT DIT STEEDS VAKER NAAR VOREN.

Ingewikkelde samenleving

De vraag naar hulp bij Stadsring51 neemt ieder jaar toe. Dat heeft onder andere te maken met de toenemende digitalisering. De dienstverlening van bedrijven en instanties verschuift steeds meer van papier naar de computer. Veel mensen hebben hulp nodig hun weg hierin te vinden.

Het oudere echtpaar Hornsveld is cliënt bij het Sociaal Juridisch Informatiepunt Soest. Dit bureau wordt geleid door Stadsring51 met vrijwilligers uit Soest. Ze komen er voor allerlei zaken. Meneer Hornsveld somt op: 'Belastingpapieren die we niet begrijpen, huurtoeslag, onterechte aanmaningen. Het gebeurt zo vaak dat er iets niet klopt. Zo kregen we vorig jaar een belastingaanslag van 43.000 euro. Dan schrik je hoor. Pas geleden hadden we problemen met de huurtoeslag. Dat bleek ineens verlaagd, toen weer verhoogd, daarna toch weer verlaagd. Het SJI stuurde een keurige bezwaarschrift en nu is het weer in orde.'

Niet meer bijbenen

Zijn echtgenote vult aan: 'Als je bijna tachtig bent, kan je niet alles bijbenen. We vragen eerst hulp aan onze dochter, die niet ver van ons vandaan woont. Maar ook voor haar is het soms te ingewikkeld. Wij hebben zelf geen computer, daar beginnen we niet meer aan. Op die manier ben je gelijk ontzettend afhankelijk van hulp van anderen.' Het echtpaar is sinds anderhalf jaar verhuisd van een groot huis naar een flat. Ook toen liepen ze te-

gen allerlei regelingen aan, waar ze geen weg mee wisten. 'Bij het SJI zijn ze goed op de hoogte van de laatste stand van zaken. Wij niet. Wij schrikken elke keer weer als er een officiële brief in de bus valt. Dan kijken we het eerst zelf goed door, wanneer we er niet uitkomen, gaan we naar het steunpunt.'

Gerust gevoel

Soms neemt het echtpaar zelfs wat lekkers mee voor de vrijwilligers. 'Het is allemaal gratis en ook nog vrijwillig. Dat vinden we zo bijzonder, daar nemen we graag iets voor mee. Een pakje stroopwafels of doosje chocolade. Als we ons zorgen maken en we willen een gerust gevoel, gaan we naar het SJI. Daar regelen ze zaken voor ons, die we anders zelf niet voor mekaar zouden krijgen. Dat is goud waard.'



Jongeren krijgen geldlessen

Werken aan structurele oplossingen

Fatsoen met je poen

IN DEZE WERELD VOL RECLAME EN LOKKERTJES KUNNEN JONGEREN LASTIG WEERSTAND BIJEN. DE VERLEIDINGEN ZIJN GROOT. VIA GELDLESSEN KRIJGEN ZIJ ADVIES OP MAAT.

Jongeren zijn een belangrijk speerpunt in het preventieprogramma van Stadsring51. Via gastlessen informeert Stadsring51 jongeren hoe verstandig om te gaan met geld. Dit preventieproject wordt gefinancierd door het Ministerie van SZW. Vorig jaar zijn bijna zevenhonderd jongeren bereikt. Een nieuw project voor deze doelgroep is Fatsoen met je poen, in samenwerking met SWA, MEE, de Hogeschool Utrecht en Praktijkonderwijs De Baander. Fatsoen met je poen richt zich speciaal op de doelgroep kwetsbare en licht verstandelijk gehandicapte jongeren. Zij krijgen les in goed financieel gedrag en weerbaarheid. Projectleider Martijn Barel van Stadsring51: 'Juist voor deze jongeren bestaan veel financiële valkuilen en zij kunnen moeilijker weerstand tegen al die verleidingen bieden. Ze zijn vatbaarder voor reclame en willen compenseren voor de dingen die ze lastig vinden. Door een pakket aan te bieden om hun weerbaarheid te vergroten, willen we ze juist tegen zichzelf beschermen.'

Eigen grenzen kennen

Via weerbaarheidstrainingen leren jongeren hun eigen grenzen kennen. 'We zien dat ze hierna beter voor zichzelf kunnen opkomen en beter hun grenzen aangeven. Daarnaast is het belangrijk dat ze weten wat ze moeten doen als ze in situaties komen die

nadelig kunnen zijn. Denk hierbij aan non-verbale signalen en een stevige houding. 'Nee zeggen, moet je leren', vertelt Barel.

Naast de weerbaarheidslessen gaan de scholieren ook de straat op. Via een Poenroute leren ze hoe het in de praktijk werkt. Met studenten van de Hogeschool Utrecht lopen ze een route door de stad om verleidingen en prikkels te ontdekken. Daarna volgt een gesprek in het jongerencentrum. Deze praktijklessen geven inzicht en confronteren de jongeren met onderwerpen die hen direct raken en die zij belangrijk vinden.

Ouders blij met geldlessen

In het project zijn ook ouderbijeenkomsten, zodat de opvoeders bij de opzet worden betrokken. De ouders vinden het prettig kennis en ervaringen uit te wisselen. Een vader vertelt op zo'n bijeenkomst: 'Mijn vrouw en ik hebben het gevoel niet tot onze dochter van 17 jaar door te dringen. Ze wil niet op zoek naar een bijbaantje, maar wel elk weekend uit en dure drankjes drinken. We proberen met haar te praten over geld verdienen en haar bewust te maken. Maar dat leidt alleen maar tot ruzie.' Een moeder reageert: 'Kinderen onderling maken elkaar gek. Iedereen heeft een laptop, behalve ik, roepen ze dan. Dat gedrag zou meer benadrukt kunnen worden. Het is heel belangrijk dat school hier nu aandacht voor heeft.'

In 2011 verschijnt een speciaal handboek met alle tips, handreikingen en lessen van dit project.

Signaleringsfunctie

Door systematisch te signaleren, werkt Stadsring51 aan structurele oplossingen voor veelvoorkomende problemen. Zo is met de gemeente Amersfoort de afspraak om elk jaar verslag te doen van de signalen én de ondernomen acties. In 2010 is behalve de jaar-rapportage ook een themarapportage uitgebracht met daarin de uitkomsten van het project ter voorkoming van energieafsluiting in samenwerking met Eneco.

Nieuw in 2010 is de afspraak om trends in het sociaal raadsliedenwerk te beschrijven, met name die met gevolgen voor de sociale minima. In 2010 werden twee rapportages uitgebracht: één over de gevolgen van de toenemende digitalisering op onze doelgroep en de ander over de verschuivingen in vraagpatronen van het cliëntenbestand in de afgelopen vijf jaar.

In het oog springende bevindingen

Belastingdienst: toeslag of tegenslag?

Veel gezinnen komen in de problemen omdat ze teveel ontvangen geld terug moeten betalen aan de Belastingdienst. Meestal gaat het mis bij huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag. De juistheid van de aanvraag wordt namelijk niet getoetst, wat voor zelfredzame burgers weinig problemen oplevert. Duizenden mensen beschikken echter niet over de juiste vaardigheden en komen in de problemen.

Deurwaarders maken geen haast

Wanneer een deurwaarder loonbeslag legt, houdt hij de zogenaamde beslagvrije voet aan. Zodat mensen naast het beslag hun vaste lasten kunnen betalen. De beslagvrije voet moet direct worden aangepast, zodra deze gegevens niet juist zijn. Dat duurt soms wel twee maanden, waardoor veel mensen nog verder in de financiële problemen komen.

Banken weigeren mensen toegang

Een convenantbankrekening moet iemand de kans geven deel te nemen aan het betalingsverkeer. Het komt helaas regelmatig voor dat banken niet meewerken aan het openen van deze basisbankrekening. Er is een landelijk convenant dat deze handelswijze verbiedt. Stadsring51 dient in voorkomende gevallen een klacht in bij de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).

Zorgverzekeraar gaat voor

De werkzaamheden van schuldhulpverlening worden ernstig bemoeilijkt omdat de overheid enkele schuldeisers voorrang geeft bij het incasseren van openstaande vorderingen. Achterstallige rekeningen mogen na zes maanden door de zorgverzekering direct worden geïnd. Ook de Belastingdienst heeft voorrang boven alle andere schuldeisers. Die mag namelijk tot drie keer toe duizend euro afschrijven van de rekening van mensen met schulden. Dat betekent in veel gevallen dat er geen geld overblijft voor dagelijkse zaken.

In 2011 willen we het ingestoken beleid bestendigen. Ook bereiden we ons voor op bezuinigingen, die onze dienstverlening in 2012 raken.

Vooruitblik 2011

Preventie

Preventie krijgt een prominente plaats in de nieuwe Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening die in 2011 wordt ingevoerd. In Amersfoort voert Stadsring51 in opdracht van de gemeente veel preventietaken uit. In 2011 richten we ons nog meer op het vroegtijdig signaleren van schulden bij woningcorporaties, UWV, zorgverzekeraars en energiebedrijven. Daarmee voorkomen we erger. Daarbij is jongereneducatie van groot belang. We ronden in 2011 het project Fatsoen met je Poen af, dat zich richt op grotere financiële weerbaarheid van jongeren. Daarnaast organiseren we voor jongeren van Kwintess een budgetcursus.

Bezuinigen

Vanaf 2012 staan ons bezuinigingen te wachten, die nu al hun schaduw vooruitwerpen. Samen met haar partners ontwikkelt Stadsring51 daarom het programma Hulp op Maat. Wij zien dat meer maatwerk in schuldhulpverlening tot betere resultaten en la-

gere kosten leidt. Maatwerk betekent ook dat we moeten erkennen dat een schuldenvrij leven lang niet voor iedereen een reële optie is. Onze dienstverlening zal zich dus meer richten op het leren leven met schulden. In 2011 gaan we ons ook meer richten op het aanleren van vaardigheden, zodat mensen minder vaak een beroep hoeven doen op onze sociaal juridische dienstverlening. 'Het bevorderen van zelfredzaamheid is ons ultieme doel. Dan doen kwetsbare mensen weer mee in de samenleving. Daar gaat het om', aldus Henk Kroon.

Samen

Samenwerking is een belangrijk sleutelbegrip. Dat doen wij met professionals én vrijwilligersorganisaties. Door de toenemende hulpvraag is dat nodig. Om dezelfde reden neemt bij Stadsring51 het aantal vrijwilligers toe. In 2011 zullen wij onze tweehonderdste vrijwilliger begroeten, die door onze organisatie intensief wordt begeleid. Om snel aan de slag te kunnen.

Kerncijfers 2010

Sociaal juridische dienstverlening				Financiële hulpverlening	
Personalia	Aantal	Hoofdonderwerpen	Aantal	Gezinsituatie	Aantal
Man	3.160	Uitkeringen & Werken	1.779	Echtpaar m/z kinderen	318
Vrouw	2.867	Belastingen	2.120	Eenoudergezin	159
Groep/meer personen/ instelling/hulpverlener	10	Wonen	701	Alleenstaand	
Totaal aantal cliëntcontacten	6.042	Consumentenzaken	1.113	zelfstandig wonend	710
		Juridische kwesties	490	Overig	37
		Overig	697	Totaal aantal aanmeldingen	1.224
Geografische oorsprong	Aantal	Totaal aantal vragen	6.900		
Nederland	1.728			Inkomstenbron	Aantal
Suriname/Ned. Antillen	318	Wijze van afhandeling	Aantal	Loondienst/ziektewet	477
Europa	78	Informatie en advies	4169	WWB uitkering	453
Turkije	552	Invullen van formulier	1845	Studiefinanciering	12
Marokko	1.194	Bezwaar/beroep	161	Overig/geen inkomen	282
Overige landen	2.014	Verwijzing	121	Totaal aantal aanmeldingen	1.224
Onbekend	131	Bemiddeling	252		
Totaal aantal cliëntcontacten	6.042	Overig	352		
		Totaal aantal vragen	6.900		

Verdeling van baten en lasten 2010 van sociaal juridische dienstverlening en financiële hulpverlening

BATEN	Sociaal juridische dienstverlening	Financiële hulpverlening	Totaal
Subsidies en overige baten	€ 475.480	€ 1.627.423	€ 2.102.903
KOSTEN	Sociaal juridische dienstverlening	Financiële hulpverlening	Totaal
Personeelskosten	€ 369.390	€ 1.264.322	€ 1.633.712
Uitbesteed werk	3.742	12.748	16.472
Huisvesting	27.057	92.608	119.665
Organisatiekosten	61.755	211.365	273.120
Afschrijvingen	11.971	40.971	52.942
Totaal kosten	473.899	1.622.012	2.095.911
SALDO	1.583	5.409	6.992
Gecomprimeerd overzicht	€	€	€
Baten	475.480	1.627.423	2.102.903
Kosten	473.897	1.622.014	2.095.911
SALDO UIT EXPLOITATIE	1.583	5.409	6.992



FINANCIËLE HULPVERLENING • SOCIALE RAAD • FORMULIERENHULP • THUISADMINISTRATIE

Stadsring 51 

Bezoekadres
Stadsring 51
3811 HN Amersfoort

Telefoon
(033) 4 600 600

Fax
(033) 4 615 734

Informatie
info@stadsring51.nl
www.stadsring51.nl