

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-1737337
Naam opsteller voorstel	: Saskia Doek-De Rooij (0495-575487)	Zaaknummer: 1737318
Portefeuillehouder	: M.B. (Michèle) Ferrière	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Vaststelling subsidie 2021-2022 Pitstop sores en paperassen.

Voorstel

1. De subsidie aan het Zelfregiecentrum voor het project Pitstop sores en paperassen 2021-2022 vast te stellen op € 72.240,-, conform bijgevoegde beschikking;
2. Bij gemeente Venlo de aanvraag voor subsidievaststelling voor het project Pitstop sores en paperassen 2021-2022 in te dienen, conform bijgevoegde brief;
3. Subsidie te verlenen aan het Zelfregiecentrum voor het project Pitstop sores en paperassen voor de periode april tot en met december 2022 van maximaal € 43.344,-, conform bijgevoegde beschikking;
4. Het onder punt 3 genoemde bedrag ten laste te brengen van het budget voor initiatieven ter versterking van de lokale sociale basis.

Inleiding

Naar aanleiding van de verdubbeling van het aantal dak- en thuislozen sinds 2009 heeft staatssecretaris Blokhuis (VWS) in 2020 middelen beschikbaar gesteld voor het terugdringen van dak- en thuisloosheid. De regio Noord- en Midden-Limburg heeft een Plan van Aanpak opgesteld voor de inzet van deze middelen. Een van de onderdelen van het plan van aanpak is het preventieproject Pitstop sores en paperassen.

De door gemeente Weert voor de periode 2021-2022 aan het Zelfregiecentrum verleende subsidie dient te worden vastgesteld. Gemeente Weert heeft van gemeente Venlo subsidie gekregen voor dit project. Hiervoor moet een aanvraag tot subsidievaststelling worden ingediend bij de gemeente Venlo. Het Zelfregiecentrum heeft voor de resterende maanden in 2022 subsidie aangevraagd om het project Pitstop sores en paperassen te kunnen voortzetten.

Beoogd(e) doel(en)

Het project 'Pitstop sores en paperassen' draagt bij aan het herstel van de zelfredzaamheid van daklozen, een van de maatschappelijke effecten van het beleidsplan Sociaal Domein Midden-Limburg West 2020-2023. Het project draagt bij aan het volgende

Weert, 28 juni 2022	S		B	W	W	W	W	W
	MM		RV	MvdH	WvE	SW	LS	MF
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:
- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 19 juli 2022

Nummer: 8

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 4
Pagina 1

doelen: een duurzame uitstroom uit de opvang bevorderen en instroom in de opvang voorkomen.

Een doelindicator kan niet worden geformuleerd, vanwege privacyaspecten. Het is niet mogelijk vast te stellen welke mensen niet (weer) dakloos worden omdat ze door dit project zijn geholpen, aangezien we deze gegevens in het kader van privacy niet mogen registreren en vergelijken met de instroom in de maatschappelijke opvang. Wel zijn op resultaatniveau indicatoren geformuleerd en hierover wordt ook gerapporteerd, zie verantwoording 2021 (bijlage 1). Door het behalen van de resultaten komt de doelbereiking dichterbij.

Te behalen resultaten

- Verminderen/voorkomen toxische stress;
- Zelfregie en doevermogen versterken (informereren , advies, motivatie, vertrouwen in instanties hervinden, wat kan je zelf, zelfvertrouwen);
- Netwerk ondersteunen;
- Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp op het gebied van:
 - zorg;
 - werk/opleiding;
 - financiën;
 - wonen;
 - uitkering.

Uit te voeren activiteiten

Het project wordt uitgevoerd door een ervaringsdeskundige van het Zelfregiecentrum, met ondersteuning van een sociaal-juridisch hulpverlener van Buro Andersom. Via losse contactmomenten, het intakegesprek en de begeleiding worden bezoekers van het Zelfregiecentrum die financiële problemen hebben en voor wie de stap naar de gemeentelijk schulddienstverlening nog te groot is, ondersteund en indien nodig toegeleid naar bewindvoering, schulddienstverlening van de gemeente Weert of andere hulpverlening. Het Zelfregiecentrum houdt ook na de overdracht van mensen aan een andere instantie contact vanuit de methodiek 'present zijn'.

Argumenten

1. Het project is goed verlopen en het ZRC heeft voldaan aan de verplichtingen.

In de aanvraag is aangegeven dat men 35 mensen wilde ondersteunen in de periode 2021-2022. In totaal zijn er 82 personen ondersteund. Per persoon worden vaak meerdere resultaten bereikt. De samenwerking met de gemeentelijke schulddienstverlening is goed. Het project is een goede aanvulling op die dienstverlening, omdat het project een groep mensen bereikt die niet zélf (of pas veel te laat) de stap zet naar de gemeentelijke schulddienstverlening. Uit de aangeleverde stukken blijkt dat de middelen zijn besteed aan de uitvoering van het project, zie bijlage 1. De subsidie kan dus worden vastgesteld zoals verleend (bijlage 2).

2. Gemeente Weert dient een aanvraag voor subsidie vaststelling bij de gemeente Venlo in.

De gemeente Weert heeft bij de gemeente Venlo een subsidie gevraagd voor dit project van € 72.240,-. De aanvraag tot subsidievaststelling dient uiterlijk 31 juli 2022 te zijn ingediend (bijlage 3)

3.1 Gelet op de positieve resultaten wordt het project in 2022 voortgezet.

Het Zelfregiecentrum heeft de pilot vanaf 1 april 2022 ongewijzigd voortgezet, in afwachting van een positief besluit op de subsidieaanvraag 2022 (bijlage 4 en 5).

3.2 Het project draagt bij aan het versterken van de lokale sociale basis.

Uit onderzoek is bekend dat mensen in de maatschappelijke opvang (flinke) schulden hebben. Deze mensen zijn vaak zorgmijdend en stellen hun hulpvraag niet (of te laat). Met dit project wordt deze doelgroep op een laagdrempelige wijze bereikt. Daarmee is het project een goede aanvulling op de gemeentelijke schulddienstverlening, het draagt bij aan een duurzame uitstroom uit de maatschappelijke opvang en het voorkomt dat mensen (weer) in de opvang terecht komen. Het is daarmee een project dat bijdraagt aan het versterken van de lokale sociale basis.

Kanttekeningen en risico's

1.1 Het risico bestaat dat Venlo de subsidie lager vaststelt dan door het Zelfregiecentrum aangevraagd.

Daarom stelt de gemeente Weert de subsidie aan het Zelfregiecentrum onder voorwaarde van goedkeuring door de gemeente Venlo vast. De gemeente Venlo heeft de Blokhuismiddelen ontvangen als onderdeel van de doeluitkering maatschappelijke opvang. Dit betekent dat gemeente Venlo niet per project hoeft te verantwoorden. Het ministerie stuurt op de afname van het aantal daklozen in de regio. De Blokhuismiddelen worden voor het totale plan van aanpak ingezet en het project Pitstop sores en paperassen is daar een onderdeel van. Indien de gemeente Venlo de subsidie vaststelt op € 72.240,- is daarmee deze zaak afgedaan.

Financiële, personele en juridische gevolgen

De subsidieverleningen van elk € 72.240,- (door Weert aan Zelfregiecentrum als last en door Venlo aan Weert als baat) zijn beide in de gemeentelijke (concept-)jaarrekening 2021 verantwoord (op respectievelijk 56811/44200/3200 en 56811/843200/3200). Aangezien wordt voorgesteld om de subsidie vast te stellen zoals verleend, zijn er geen aanvullende financiële gevolgen.

Het college is bevoegd om over concrete inzet van de middelen voor versterking van de lokale sociale basis te besluiten. Op basis van eerder genomen collegebesluiten en na positieve besluitvorming over dit voorstel resteert er in 2022 nog € 241.710,-

Beschikbaar gesteld door de raad 2022		€ 898.000
Subsidie Zelfregiecentrum 2022 (DJ-1506724)	€ 220.551	
Bijdrage aanpak huiselijk geweld/tekort DUVO 2022 (DJ-1482025)	€ 39.971	
Aanpak Wonen Plus 2022 (DJ-1563358)	€ 295.603	
Extra formatie zorgcoördinatie mensenhandel (DJ 1590408)	€ 2.501	
Kansrijk in de wijk 2022 (DJ-1371509)	€ 11.600	
Subsidie Stichting Join Us (DJ-1631036)	€ 7.100	
Pilot project versterken basis- en algemene voorzieningen Biest/Groenewoud (DJ-1666723)	€ 35.620	
Pitstop sores en paperassen 2022	€ 43.344	
Resteert na besluit		€ 241.710

Overleg gevoerd met

Intern: M. Ghijsen (beleidsadviseur Wmo/GGZ), P. Vos (businesscontroller F&C), P. Hecker (jurist), B. Vriens (Regisseur Schulddienstverlening)

Extern: [REDACTED] (beleidsadviseur Maatschappelijke opvang gemeente Venlo), [REDACTED]
[REDACTED] (Zelfregiecentrum Weert)

Participatie

N.v.t.

Communicatie

Het Zelfregiecentrum wordt geïnformeerd door middel van bijgevoegde beschikkingen. Gemeente Venlo ontvangt de aanvraag tot subsidievaststelling. De raad wordt geïnformeerd via de TILS-lijst.

Planning en uitvoering

Het Zelfregiecentrum zet het project voort tot 1 januari 2023.

Evaluatie

Onderdeel van de subsidiecyclus is dat er na afloop van de subsidieperiode een aanvraag tot verantwoording wordt ingediend bij het college. Het college beoordeelt dan of aan de opgelegde voorwaarden is voldaan.

Bijlage(n)

Openbare bijlagen:

1. Verantwoording 2021;
2. Beschikking vaststelling subsidie 2021-2022 Zelfregiecentrum;
3. Aanvraag vaststelling subsidie 2021 bij gemeente Venlo;
4. Aanvraag subsidie 2022;
5. Beschikking verlening subsidie 2022 Zelfregiecentrum.

Verantwoording sores en Paperassen Pitstop 2021

Inhoudsopgave:

Projectbeschrijving	2
Verslag eerste half jaar (zonder cijfers)	5
Verantwoording 2021 (met cijfers)	10

Sores en Paperassen Pitstop ***Vanuit ervaringsdeskundigheid schulden en armoede aanpakken***

Samenvatting Project

Binnen het Zelfregiecentrum en de Flexibele Maatschappelijke Opvang Weert komen veel mensen die financiële problemen en/of schulden hebben. Vanuit de ontmoeting, het contact en de onderlinge steun tussen mensen horen en zien we deze signalen. Daar waar mogelijk zetten we hen op het spoor van schuldhulpverlening en fungeren we als brug.

Er zijn echter veel mensen voor wie die stap te groot is. Redenen daarvoor zijn divers: men wantrouwt instanties; afspraken maken en nakomen lukt niet; de schaamte is te groot; psychische en/of verslavingsproblemen staan teveel op de voorgrond; gedrag is te wisselend; er is teveel stress; de sores is te groot; etc.

Voor mensen voor wie de stap naar schuldhulpverlening nog te groot is zijn we begonnen met de Sores en Paperassen Pitstop. Een ervaringsdeskundige (met achtergrond als sociaal juridisch dienstverlener) pakt mensen met hun sores en paperassen op vanuit het present zijn in het Zelfregiecentrum. In samenwerking met een sociaal juridisch hulpverlener van Buro Andersom komt in de projectperiode voor 35 mensen een budgetplan met bindende adviezen tot stand.

Aanleiding

Uit cijfers blijkt dat het overgrote deel van de mensen in de maatschappelijke opvang (flinke) schulden hebben, het gemiddelde schuldbedrag is € 40.000. Ook bestaan de (complexe) problemen (psychische/verslaving/sociaal) die de mensen hebben vaak al lang en duurt het lang voordat er hulp wordt gezocht of de situatie dusdanig uit de hand loopt dat mensen op straat staan. Dit heeft een flinke impact op het geestelijk welbevinden maar ook op de zelfredzaamheid van de mensen. Deze groep mensen wordt steeds groter, mede door de ambulantisering in de zorg.

Er wordt juist steeds meer (financiële) zelfredzaamheid geëist van deze mensen.

Als mensen tenslotte aangeven hulp nodig te hebben, worden er vaak geen structurele oplossingen geboden; men blijkt niet in staat om de aangeboden trajecten aan te gaan en tot een goed einde te brengen. Voor woonruimte zijn huisjesmelkers vaak de enige optie, mensen vallen uit bij schulddienstverlening omdat ze het benodigde papierwerk niet bij elkaar krijgen, gemaakte betalingsregelingen kunnen niet worden nagekomen, complexe schulden bij justitie zorgen voor extra problemen (door gijzeling kunnen inkomen en woonruimte in gevaar komen) enzovoorts. Bank/loonbeslagen/verrekening van toeslagen maakt dat mensen te weinig budget hebben om van te leven, laat staan om schulden af te betalen.

Inzicht krijgen in de situatie en het treffen van regelingen kost behoorlijk tijd. De insteek is dat mensen na 3 maanden doorstromen/uitstromen uit de opvang. Als bovengenoemde zaken echter niet in orde zijn, vormen deze een belemmerende factor.

Aansluiting vanuit de leefwereld en ervaringsdeskundigheid

Doordat het post-adres op het ZRC is, hebben we snel inzicht in de problemen die er spelen op financieel vlak (brieven van schuldeisers/ CJIB) en kunnen deze meteen aanpakken. We kunnen op deze manier ook mensen aanspreken die nog niet in een traject zitten en ze motiveren om hulp aan te nemen. Vaak is de post al maandenlang niet geopend. Dit geeft teveel stress, en nu is er direct iemand die dit mee oppakt en uit kan leggen wat er aan de hand is, wat dit voor consequenties heeft maar belangrijker nog, hoe het kan worden aangepakt en/of zelfs opgelost.

Op die manier komen alle feiten boven water en kunnen worden aangepakt. Dit inzicht is nodig om mensen verder -structureel- uit de opvang te kunnen krijgen.

Mensen moeten zelf de oplossing kunnen zien, het gevoel krijgen dat ze een realistische keuze hebben en gemotiveerd zijn om de regie over hun leven en hun financiën terug te krijgen. Soms geeft het uit handen geven van (een gedeelte van) de financiële zaken juist meer ruimte en keuzemogelijkheden dan om alles zelf te willen doen en hierdoor geblokkeerd te raken. Het accepteren van bewind kan bijvoorbeeld zorgen voor acceptatie bij de woningbouw. Het maken en vervolgens bespreken van het budgetplan kan duidelijkheid en

overzicht geven in inkomsten en uitgaves en op die manier kunnen deze bespreekbaar worden gemaakt en wellicht leiden tot aanpassingen.

Door het uit handen geven van de financiële zaken, al of niet tijdelijk, komt er meer ruimte voor persoonlijke groei en welbevinden.

Doordat we vanuit de inloop werken, zijn we erg laagdrempelig, makkelijk aanspreekbaar en een bekend gezicht voor de mensen die met regelmaat komen. Een afspraak is niet nodig en er is veel ruimte voor gewoon informeel contact waarbij vragen direct gesteld kunnen worden en er kan worden gekeken naar een oplossing. Maar soms kunnen door middel van een gewoon gesprekje ook problemen boven water komen. Of bijvoorbeeld andere bezoekers die zich zorgen maken en dit met ons delen.

Uiteraard kunnen wij niet alles zelf oppakken. Maar het begeleiden naar bewindvoering, schulddienstverlening of andere hulpverlening en zorgen dat deze trajecten goed van start kunnen gaan, is zeker de opzet.

We kennen de meeste bezoekers van het ZRC; deze kunnen we verbinden zodat de mensen met ervaring op bepaalde vlakken dit kunnen delen met mensen die nog niet zover zijn.

Wij weten van veel mensen welke ervaringskennis ze hebben en ook welke mensen het fijn vinden om dit te delen met iemand anders. Dit kan de "nieuwelingen" over de streep trekken om een traject -in welke vorm dan ook- aan te gaan.

Een vorm van peer-support en peer review dus. Mensen die weten hoe het voelt -omdat ze in een soortgelijke situatie hebben gezeten- kunnen dit makkelijker overbrengen aan een ander.

Werkwijze

Globaal zijn er binnen onze werkwijze drie onderdelen: losse contactmomenten, intake/budgetoverzicht en begeleiding. De losse contactmomenten is daarvan misschien wel het belangrijkste en meest onderscheidende onderdeel. Deze 'ontstaan' ergens op een dag, zonder dat er een afspraak voor was. Dit zijn de momenten die a.h.w. 'aangrijpen' omdat de bezoeker net even de ruimte voelt om hulp te vragen en/of aan te nemen.

Losse contactmomenten

Werkzaamheden binnen deze losse contactmomenten kunnen o.a. zijn:

- informele kennismaking
- ondersteunen bij sturen van app/mail of bij telefoneren naar instanties
- telefoonnummers/mailadressen opzoeken
- papieren inscannen en/of uitprinten
- brieven doorzetten naar hulpverlening of instanties
- herinneren aan afspraken
- inhoud van ontvangen brieven die stress veroorzaken toelichten en eventuele vervolgacties bespreken; daarmee de acute stress verminderen
- samen een brief openen als iemand dat zelf niet aandurft
- DigiD opzoeken of aanmaken
- mensen koppelen aan personen met soortgelijke ervaringen
- mensen toeleiden naar of verleiden tot activiteiten
- netwerk en vangnet van mensen vergroten door te verbinden
- eerste blik op administratie en/of post
- positieve bevestiging

Doelen van deze losse contactmomenten zijn:

- vroegsignalering
- verbinding
- verminderen/voorkomen toxische en/of acute stress
- voorkomen van verergering van de situatie
- motivatie verbeteren en behouden
- snelle en praktische hulp bieden en daardoor escalatie voorkomen
- opbouwen van vertrouwen in eigen kunnen en in een ander
- present zijn/er kunnen zijn

Intake

Daar waar de bezoeker meer ruimte heeft om hulp te vragen en/of te ontvangen doen we een intake, maken we een budgetoverzicht en pakken we acute problemen op.

- Eerste inventarisatie van de situatie te denken aan:
 - dakloos of wonend
 - wel/niet in bezit van ID
 - wel/niet zorgverzekering
 - wel/niet inkomen
 - wel/niet digiD
 - is er al begeleiding en zo ja, van wie
 - etcetera
- Het maken van een budgetoverzicht
- Oppakken van acute problemen (bijv. huisuitzetting, dreigende detentie)

Conclusie van de intake kan zijn:

1. traject verder begeleiden of
2. meteen doorverwijzen naar derden/aansluiten bij aanwezige hulp en ondersteuning en/of zorgen dat mensen in contact blijven en daarmee vermindering zorgmijding

Begeleiding

Als doorverwijzing naar derden (nog) niet mogelijk is, dan begeleiden we de bezoeker bij de stappen die genomen moeten worden.

Denk hierbij aan:

- inventariseren complete financiële situatie en overige factoren die van invloed zijn
- mensen ondersteunen/voorbereiden om zelf hun verhaal te kunnen doen zodat ze hun hulpvraag beter duidelijk kunnen maken naar bijvoorbeeld instanties
- preventie voor wat betreft nieuwe problemen en/of verergering van de situatie
- toeleiding naar bewindvoering, schulddienstverlening en/of andere hulpverlening
- schakel tussen leefwereld van cliënt en systeemwereld (instanties)
- ondersteuning en communicatie richting bewindvoerder
- korte lijnen naar overige instanties/hulpverlening

Doelen zijn:

- minder uitval bij aanmelding schulddienstverlening gemeente
- (versnelling) uitstroom MO en/of voorkomen terugval in maatschappelijke opvang
- stabilisatie
- meer psychische rust/verminderen toxische stress doordat financiën worden opgepakt; daardoor meer ruimte voor begeleiding op andere leefgebieden
- bindende adviezen/stok achter de deur

Resultaten project

Tijdens de projectperiode worden er 35 mensen begeleid.

Doel is ook dat deze werkwijze na de projectperiode geïntegreerd en geborgd zal worden binnen de schuldhulpverleningsstructuur en -reguliere financiering van gemeente Weert.

Begroting

		1 januari 2021 - 1 april 2022. 15 maanden / 60 weken
Ervaringswerker ZRC	0,56 fte	€ 37.100,-
Sociaal juridisch dienstverlener BA	8 uur p/w á € 68,- p/u	€ 32.640,-
Materiaal / onkosten	laptop, printer, papier, reiskosten, etc.	€ 2.500,-
Totaal		€ 72.240,-

Sores en Paperassen Pitstop

Verslag eerste halfjaar - januari t/m juni 2021:

In dit verslag evalueren we:

- 1: de mensen die we wilden bereiken
- 2: de vorm die we bedacht hadden voor de uitvoering
- 3: de doelen die we wilden bereiken

Ook kijken we of en welke aandachtspunten er zijn:

- 4: aandachtspunten

1 De mensen die we wilden bereiken:

Mensen die financiële problemen en/of schulden hebben, en voor wie de stap naar de (reguliere) schuldhulpverlening nog te groot is. Redenen daarvoor zijn divers: men wantrouwt instanties; afspraken maken en nakomen lukt niet; de schaamte is te groot; psychische en/of verslavingsproblemen staan teveel op de voorgrond; gedrag is te wisselend; er is teveel stress; de sores is te groot; etc.

Het eerste half jaar:

- Het valt op dat mensen niet alleen problemen hebben met geld-paperassen: veel mensen hebben problemen met álle papierwerk. Digi-D's, zelfs een fysiotherapeut-afspraak maken is al lastig voor mensen. Dorris heeft tig vaccinatie-afspraken gemaakt voor en met mensen.
- Bij sommige bezoekers is meer nodig dan appel op zelfregie en eigen verantwoordelijkheid. De weg daar naar toe is soms lastig. 'Verleiden' en het juiste haakje en moment kiezen is dan niet genoeg. Soms moet er rond en over een bezoeker informatie opgehaald worden om toch enige druk uit te oefenen (bemoeizorg-achtig) om de bezoeker over te halen om hulp aan te nemen en om ernstig ontsporen te voorkomen.
- De link met MO: veel mensen bereikt die in de MO zaten en die eerst hulp nodig hadden bij aanvraag uitkering. En mensen die niet in de MO kunnen instromen (meerdere redenen), konden door ons toch afgevangen worden doordat Cindy bij het wekelijkse overleg zit en de vragen die mensen hebben toch een antwoord konden krijgen bij de Pitstop.

Qua mensen die we bereiken is een onverwachts bij-effect dat we ook bereikt worden door collega's en partners: collega's (organisatie-overstijgend) gaan ons steeds vaker zien als vraagbaak.

2 De vorm die we bedacht hadden voor de uitvoering:

1. Losse contacten (de laagdrempelige aansluiting; het 'vinden' en 'gevonden worden')
2. Intake (in kaart brengen, acute zaken meteen oppakken, een budgetplan maken, en van daaruit doorgeleiden en/of zelf begeleiden)
3. Begeleiding

Het eerste half jaar:

Wie zijn er betrokken, wie is wanneer aanwezig en wie doet wat:

- Dorris is er er 5 dagen. Cindy is er vast 2 dagdelen. Dorris maakt het haakje met de bezoeker en koppelt Cindy aan.
- 1 x per 2 weken is Bart Vriens van schuldhulpverlening (gemeente Weert) aanwezig.
- Maartje van Laak (Wmo) en Claudia Bos (uitkering/PW) komen ook regelmatig binnen.
- Vaak blijkt in 2de instantie een vraag zo breed en complex te zijn dat Cindy een Wmo-aanvraag gaat doen. De verantwoordelijkheid qua aanvragen ligt bij Cindy.
- Dorris doet veel uitvoer- en zoekwerk voor cliënten van Cindy.
- Bart vraagt t.a.v. zijn cliënten ook steun en kennis bij Dorris en Cindy. Hij verwijst in het algemeen ook mensen door naar pitstop. (Hij draagt geen eigen cliënten over aan pitstop.)

- En verder met Bart, Maartje en Claudia: informatie delen en sparren; meedenken met elkaars casussen. Informeel advies aan elkaar (avg-veilig).

Voor de uitvoering van de Pitstop en het op de hoogte zijn van de meest actuele informatie m.b.t. regelingen is er ook aandacht geweest voor deskundigheidsbevordering van Dorris en Cindy. In dit half jaar hebben zij dit gedaan in de vorm van: webinars, deelname aan een leernetwerk en bijscholing PE-punten i.h.k.v. het diploma schulphulpverlening.

Kijkend naar de drie onderdelen:

1: losse contactmomenten

De losse contactmomenten zijn de momenten die we a.h.w. 'aangrijpen' omdat de bezoeker net even de ruimte voelt om hulp te vragen en/of aan te nemen. Zoals hierboven al aangegeven valt op dat er een aantal bezoekers is waarbij enige vorm van bemoeizorg nodig is om te realiseren dat de bezoeker hulp aanvaardt. Andersom komt het ook voor: nadat bezoekers zich geholpen hebben gevoeld door ons, weten ze ons (soms maanden later) meteen te vinden op het moment dat ze een ingewikkelde brief hebben gekregen.

2: Intake (in kaart brengen, acute zaken meteen oppakken, een budgetplan maken, en van daaruit doorgeleiden en/of zelf begeleiden)

'Intake' als apart onderdeel strookt eigenlijk niet met de werkwijze voor de doelgroep. Het woord intake veronderstelt een moment in de tijd waarop op geordende wijze een overzicht van het probleem en de vraag in kaart wordt gebracht en hier een plan uit rolt. In de praktijk ziet het er op z'n zachtst gezegd 'organischer' uit.

De onderdelen van de intaken die we in het projectplan noemden uitgelicht:

In kaart brengen:

De vragen die mensen hebben zijn zelden 1-dimensionale vragen (kop-staart). Verreweg de meeste vragen zijn multi-dimensionaal. Soms wel een aantal 1-dimensionale vragen na elkaar. De vragen bestrijken zorg, financiën, uitkering, werk, sollicitatie, abonnementen, schuldeisers, belastingen, verzekeringen, huur, hulpverleningscontacten, etc.

In deze fase van de uitvoering ligt er een overlap met Onafhankelijke Cliëntondersteuning (o)ggz. Wat we doen is namelijk:

- vraagverheldering
- informatie en advies (over de mogelijkheden van zorg en ondersteuning)
- kortdurende begeleiding
- belangenbehartiging
- ondersteunen bij gesprek met hulpverlening
- soms een vorm van doorzettingsmacht

Financiën, regelzaken en papierwerk maken dat we haakjes met zorg kunnen maken. En andersom zien we het ook: de zorg-haakjes (zorg-breed) die we hebben (ook via de collega's van VvG en Moveoo) maken dat we financiën en regelzaken kunnen vastpakken. In de praktijk is dit ongeveer 50/50 het geval.

Soms zien we dat m.b.t. uitkeringen de volgorde van rechtmatigheid en doelmatigheid vanuit gemeente niet altijd helpend is; dat het een psychische crisis of andere problemen verergert of veroorzaakt. Als we dit signaleren dan kan er door de korte lijntjes met Maartje en Claudia bijgestuurd worden.

Acute zaken meteen oppakken:

Dit is op allerlei manieren aan de orde geweest. Soms betreft het acties om schulden te voorkomen of om te voorkomen dat schulden verder oplopen. Het betreft soms ook het inschakelen van (bemoei-)zorg. In een enkele situatie betreft het ervoor zorgen dat de bezoeker de komende dagen te eten heeft. Ook hebben we een keer ervoor kunnen zorgen dat een spoed-opname bij de ggz mogelijk werd.

Een budgetplan maken:

Net zoals we schreven bij het woord 'intake' veronderstelt ook het woord 'budgetplan' een moment in de tijd en een kop en een staart. In de praktijk is men meestal nog niet zo ver en is de situatie van mensen behoorlijk 'rafelig'. Wat we wel met regelmaat doen: we zetten de vaste lasten op een rijtje en helpen de bezoeker inzicht te krijgen in hoeveel geld er overblijft. Informeel doen we op deze manier eigenlijk aan 'leefgeldbegeleiding'.

Doorgeleiden / toeleiden:

Veel van ons werk bestaat uit toeleiding. Dat kan naar allerlei vormen en loketten van zorg en ondersteuning zijn. We hebben veel bezoekers toegeleid naar schuldhulpverlening (Bart) en/of het contact tussen de bezoeker en Bart 'versoepeld'. We leiden ook toe naar bewindvoering, kredietbank, naar bemoeizorg, naar MO en naar VvG (voor opname).

Belangrijk om toe te voegen: we moeten met regelmaat actief de beeldvorming over ambtenaren en hulpverleners reëler maken. Mensen hebben namelijk vaak behoorlijk negatieve beelden over ambtenaren en hulpverleners. Dit staat goede hulpverlening door hen ook behoorlijk in de weg.

3: Begeleiding

Vooraf was onze veronderstelling dat we mensen zouden begeleiden tot en met het budgetplan, en dat we vanaf en met het budgetplan mensen in veel gevallen konden doorgeleiden naar reguliere (maatwerk) vormen van ondersteuning. We hebben gezien dat de processen in de tijd echter vaak niet zo lineair verlopen doordat, zoals hierboven al beschreven, de situaties en vragen van mensen vaak multi-dimensionaal (rafelig) zijn. Bij relatief veel bezoekers betekent dit dat we zelf een groot deel van de begeleiding doen; oftewel dat het veel begeleiding van onze kant vraagt vóórdat we kunnen overdragen aan anderen.

3 De doelen die we wilden bereiken:

- vroegsignalering
- verminderen/voorkomen toxische en/of acute stress
- voorkomen van verergering van de situatie / oplopen van schulden
- motivatie verbeteren en behouden
- snelle en praktische hulp bieden en daardoor escalatie voorkomen
- opbouwen van vertrouwen in eigen kunnen en in een ander
- minder uitval bij aanmelding schulddienstverlening gemeente
- (versnelling) uitstroom MO en/of voorkomen terugval in maatschappelijke opvang
- stabilisatie
- meer psychische rust/verminderen toxische stress meer ruimte voor begeleiding op andere leefgebieden
- waar mogelijk toeleiding naar reguliere schuldhulpverlening

In de looptijd van 15 maanden stelden we ons als doel dat we voor 35 mensen een budgetplan hadden opgesteld.

Het eerste half jaar:

In een periode van 6 maanden zouden we voor 14 mensen een budgetplan opgesteld hebben. Zoals we hierboven beschreven hebben we in de praktijk gezien dat de rafeligheid van de situatie en de vragen van bezoekers maakt dat we relatief meer bezig zijn om te begeleiden en minder toekomen aan het maken van budgetplannen. Wel hebben we voor ... bezoekers een overzicht gemaakt van hun vaste lasten en hun leefgeld-ruimte.

In dit eerste half jaar hebben we 60 unieke bezoekers begeleid. Onze begeleiding was per persoon op verschillende doelen gericht, en ook was de omvang en intensiteit van onze begeleiding per persoon verschillend. Hieronder per doel hoe vaak dit aan de orde is geweest:

Doel	Hoe vaak bereikt
vroegsignalering	
verminderen/voorkomen toxische en/of acute stress	
voorkomen van verergering van de situatie / oplopen van schulden	
motivatie verbeteren en behouden	
snelle en praktische hulp bieden en daardoor escalatie voorkomen	
opbouwen van vertrouwen in eigen kunnen en in een ander	
minder uitval bij aanmelding schulddienstverlening gemeente	
(versnelling) uitstroom MO en/of voorkomen terugval in maatschappelijke opvang	
stabilisatie	

meer psychische rust/vermindere toxische stress meer ruimte voor begeleiding op andere leefgebieden	
waar mogelijk toeleiding naar reguliere schuldhulpverlening	

Voorbeelden:

- 1 x p/m type vragen a la W. Succesverhaal: door laagdrempeligheid en vroegsignalering en door samenwerking opstapeling van problemen (waaronder huisuitzetting) kunnen afbuigen.
- S: "als ik eerder wist dat er ZRC/BA was waren mijn problemen niet zo hoog opgelopen".
- W. (vandaag overleden): Vincent thuis, fact, paranoïde, tia's, schulden-kredietbank slechtiend. Kwam ook bij de inloop. Kostte vanwege de complexiteit relatief veel tijd om hem te ondersteunen bij ordenen en passende/tijdige opschaling van zorg. O.a. meegeholpen aan kortdurende opname en ook stap voor stap helderheid in situatie in en relatie met krediet bank.
- L.: ongeveer zelfde verhaal als W, daarbij ook allerlei fysieke problemen (incontinent). Toeleiding naar Land van Horne.
- B. spreekt uit dat hij nu meer ruimte voelt juist omdat er op veel momenten in de week de mogelijkheid is dat er altijd iemand is die met hem mee kan kijken. Door meteen ff advies of geruststelling te krijgen is er meteen ontspanning.
- C. kwam na tijdje terug want weet dat ze hier geholpen wordt dus trok vroegtijdig aan de bel en vroeg hulp.

Binnen de bereikte doelen zien we de volgende resultaten:

Resultaten	Hoe vaak bereikt
voorkomen dat een schuldhulp-trajecten mislukt zou zijn	
voorkomen dat mensen vanwege extreme stress onhandige keuzes zouden maken	
uithuiszettingen	
voorkomen dat mensen uit bestaande trajecten zouden vallen (en daarmee van de radar af) en niet op andere manier bij de hand gehouden worden	
herstellen van foutieve adviezen die mensen kregen waardoor grote problemen zijn voorkomen	
voorkomen van uitval / ontslag werk	
voorkomen terugval in criminaliteit	

We denken daarnaast dat er een aantal neven-effecten zijn die we met de Pitstop bereiken:

- minder stress en werk aan balies gemeenten
- minder mensen in de MO
- minder overlast in buurt
- minder werk voor sommige partners
- meer kwaliteit van leven voor x-aantal mensen

4 Aandachtspunten:

Dorris is 5 dagdelen beschikbaar en Cindy is 2 dagdelen beschikbaar. Voor Dorris betekent die ruime beschikbaarheid, en alle dagen aanwezig zijn, dat ze flexibel en wendbaar kan reageren op vragen van bezoekers en vaak snel kan doen wat nodig is. In de praktijk betekent het voor Cindy dat zij de andere dagdelen van haar week andere taken heeft waardoor de 2 dagdelen voor Pitstop, en dus ook haar inzetbaarheid, vastligt in de tijd en zij minder flexibel vragen kan oppakken en kan doen wat nodig is. Gezien de meestal rafelige en multi-dimensionale vragen van de mensen die bereikt worden, ervaart Cindy met regelmaat dat de mogelijkheid om flexibeler mee te kunnen bewegen wenselijk zou zijn.

Bespreekpunt met gemeente Weert:

We denken dat het goed is om 'flexibiliteit' als succesfactor mee te nemen in het denken over de borging van de Pitstop; ook in samenhang met de relevante partners rondom de aanpak van armoede en schulden.

ZRC Weert en Buro Andersom werken in Weert al lang samen. En ook wordt er al lang samengewerkt met de partners Moveoo, Metggz, Vincent van Gogh en de gemeente. In totaal gaat het inmiddels om zo'n 25-30 mensen die vanuit de verschillende organisaties met elkaar samenwerken. In het project Pitstop is de samenwerking tussen ZRC en Buro Andersom op een nog concreter niveau belegd. Dit brengt, naast nieuwe kansen, ook met zich mee dat soms zichtbaar wordt dat de huidige samenwerking en onderlinge afstemming tussen al die mensen die betrokken zijn in het dagdagelijkse werk wel eens hapert. En doordat het zichtbaar wordt is het voor Dorris en Cindy tegelijkertijd een kans om het bespreekbaar te maken.

Bespreekpunt met gemeente Weert:

Samenwerken rondom kwetsbare inwoners is gewoon hard werken. Vanuit die optiek bezien willen we het niet als probleem-punt maar als punt om samen aan te blijven werken benoemen.

Zoals in het verslag een paar keer benoemd: de aard van de begeleiding vanuit Pitstop kent soms een bemoeizorg-achtige karakter. Op het gebied van bemoeizorg is er in de regio Weert: het Eropaf-team, het AMW o.a. als uitvoerder van het Meldpunt-niet acute zorgvragen en Bemoeizorg van Metggz. Vanaf 2022 zullen Buro Andersom, Zelfregie en Vincent van Gogh Bemoeizorg in de regio verzorgen. Er liggen allerlei kansen om bemoeizorg-achtige interventies nog meer met elkaar te verbinden.

Bespreekpunt met gemeente Weert:

Voor nog meer samenhang en verbinding vanuit vragen van inwoners hebben we ook het overzicht van de gemeente nodig. We denken dat het goed is dat we elkaar hier actief in blijven meenemen.

Verantwoording 2021 (12 maanden)

Inleiding:

In het verslag over het eerste half jaar hebben we gereflecteerd op de beoogde werkwijze en hebben we aan de hand van voorbeelden de voortgang en resultaten beschreven. Ook hebben we een paar aandachtspunten benoemd en besproken met gemeente Weert. In het verslag over het eerste half jaar ontbrak nog de kwantitatieve verantwoording.

In de loop van 2021 heeft de werkwijze zich uitgekristaliseerd en hebben we ook een vorm gevonden om de resultaten kwantitatief in beeld te brengen. In onderliggende verantwoording hiervan het verslag.

Resultaten:

Bij het verzamelen van alle data ontstonden de volgende resultaatgebieden:

1. Verminderen/voorkomen toxische stress
2. Zelfregie en doevermogen versterken (informereren , advies, motivatie, vertrouwen in instanties hervinden, wat kan je zelf, zelfvertrouwen)
3. Netwerk ondersteunen
4. Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp op het gebied van:
 - a. zorg
 - b. werk/opleiding
 - c. financiën
 - d. wonen
 - e. uitkering

In 2021 hebben we vanuit de Pitstop 82 unieke personen begeleid. Per persoon worden vaak meerdere resultaten bereikt.

Hieronder per resultaatgebied hoe vaak dit door de begeleiding bereikt is:

Resultaatgebied	Hoe vaak bereikt
Verminderen/voorkomen toxische stress	70 x
Zelfregie en doevermogen versterken (informereren , advies, motivatie, vertrouwen in instanties hervinden, wat kan je zelf, zelfvertrouwen)	77 x
Netwerk ondersteunen	24 x
Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp op het gebied van: zorg	47 x
Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp op het gebied van: werk/opeiding	20 x
Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp op het gebied van: financiën	52 x
Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp op het gebied van: wonen	20 x
Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp op het gebied van: uitkering	36 x

Hieronder hoeveel resultaatgebieden per persoon werden bereikt:

1 resultaatgebied bereikt	bij 1 persoon
2 resultaatgebieden bereikt	bij 5 personen
3 resultaatgebieden bereikt	bij 25 personen
4 resultaatgebieden bereikt	bij 24 personen
5 resultaatgebieden bereikt	bij 8 personen
6 resultaatgebieden bereikt	bij 10 personen
7 resultaatgebieden bereikt	bij 8 personen
8 resultaatgebieden bereikt	bij 1 persoon
	82 personen

Inzet in tijd:

Bij het verzamelen van de data zagen we 5 categoriën om de inzet in tijd in onder te brengen:

1. Intensief-lang (een periode minstens 3 x p/w en periode's van gemiddeld 1 x p/w)
2. Intensief-terugkerend (intensieve periodes afgewisseld met periodes van weinig tot geen contact)
3. Intensief-incidenteel (een periode minstens 3 x p/w)
4. Medium (een periode 1 tot 2 x p/w)
5. Weinig (1 tot 3 contacten)

De inzet voor de 82 unieke personen naar deze categoriën:

Inzet	Hoeveel personen
Intensief-lang	7
Intensief-terugkerend	10
Intensief-incidenteel	11
Medium	13
Weinig	41
	82

Voorbeelden ter illustratie van de resultaten en inzet:

Verminderen/voorkomen toxische stress - Medium

2 Bewindvoerders gingen tegelijkertijd failliet. Veel mensen zaten daardoor in onzekerheid; dossiers waren zoek en/of werden niet overgedragen, leefgeld werd niet uitgekeerd, er kwamen brieven van de rechtbank die onbegrijpelijk waren. Vanuit Pitstop hebben we veel mensen opgevangen en ondersteund. Daarnaast hebben we pro-actief naar collega-organisaties (Metgcz, Moveoo, Schuldhulpverlening) acties uitgezet.

Zelfregie en doevermogen versterken (informereren , advies, motivatie, vertrouwen in instanties hervinden, wat kan je zelf, zelfvertrouwen) - Intensief-lang

G zat in opvang. Liep vast bij gemeente mbt uitkering. Slachtoffer geweest van fraude door familie. Hoe eerlijker hij vertelde hoe meer hij vastliep bij gemeente. Kreeg ook nog een schenking. Door teveel stress en verslavingsgevoeligheid niet in staat om te werken. Doordat uitkering niet op gang kwam kon hij niet uit de opvang. Heeft al met al 3/4 jaar geduurd. Zelfregie- en doevermogen verdween door de stress.

Zelfregie en doevermogen versterken (informereren , advies, motivatie, vertrouwen in instanties hervinden, wat kan je zelf, zelfvertrouwen) - Intensief-lang

Dorris kent D al vanaf 2000. Hij is verslavingsgevoelig, gescheiden, zijn zoon is in de maatschappelijke opvang geweest. De relatie tussen D en zijn kinderen is niet goed. Waarschijnlijk is hij licht verstandelijk beperkt. Weinig vermogen om te reflecteren op zijn eigen aandeel in situaties. Wel is hij met humor en korte interventies te verleiden om zelf de goede dingen te doen, bijvoorbeeld t.a.v. zijn persoonlijk hygiëne, gedrag, afstand/nabijheid, etc. Het afgelopen jaar liep de stress bij hem op, waarschijnlijk ook onder invloed van corona. Onder invloed van stress maakt hij vaak slechte keuzes. We hebben hem vanuit de Pitstop toegeleid naar MW en zijn meegegaan naar het 1ste gesprek. Hij vond een plekje in de inloop Keenterhart (aansluiting

met oudere dames.) Hij maakt voor alle regel-dingen nog altijd gebruik van de beschikbaarheid van Dorris. (Ook als zijn telefoon hapert...dan 'wil hij niet meer leven'. Alles rondom vaccinatie corona was drama.)

Netwerk ondersteunen - Intensief-lang

P kwam in de maatschappelijke opvang. Voorafgaand daaraan: na heftige periode en burnout in scheiding gekomen. Manisch, extreem zorgmijndend, schokkende situaties. Verwaarlozing, bed niet meer uit, post niet meer openmaken, uit huis gezet, in de opvang. P is een intelligente man maar als gevolg van zijn ervaringen en stress lijkt er sprake van cognitieve achteruitgang. Er is een schuld op naam van P en van zijn ex-vrouw, P is in schuldsanering. Vanuit de Pitstop hebben we hen beiden begeleid. We hebben zijn ex-vrouw ondersteund bij hoe ze om kan gaan met de situatie en ook met haar eigen stress en zorgen; haar schuld zou namelijk blijven staan. De financiële zorgen voor de ex-vrouw hadden veel impact op haar welzijn en daardoor ook op haar relatie met Peter (haar mate om van steun te kunnen zijn voor hem) en e.e.a. had ook effect op de relatie tussen de kinderen en Peter. Het was belangrijk voor het herstel van Peter dat ook zijn ex-vrouw zich gesteund voelde en dat hij het contact met zijn kinderen weer kon herstellen.

Onlangs is er voor het eerst weer een zoon bij Peter op bezoek geweest. We hebben samengewerkt met Bart van schuldhulpverlening. Het bleek dat de rol van de werkgever niet helemaal klopte; we hebben het Platform sociale zekerheid hieraan gekoppeld (ging om recht op deel WIA). Na de opvang hebben we de steunstructuur mede-begeleid; o.a. hebben we ervoor kunnen zorgen dat de begeleiding hun verwachtingen t.a.v. zijn cognitieve mogelijkheden wat naar beneden heeft bijgesteld.

Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp zorg - Weinig

We kennen T al heel lang. Hij kwam zijn huis niet meer uit door corona. In het verleden hebben we hem geholpen met zijn financiën en belastingen; hij kwam daar ieder jaar voor en kon het steeds beter zelf. Nu overleed zijn zus en dat grepen we aan om hem een berichtje te sturen met de vraag hoe het met hem ging. Door corona en het overlijden van zijn zus was alles hem nu boven de pet gegeroeid, hij kon eigenlijk niet goed meer zelf hulp vragen. Het berichtje van Dorris (outreaching) doorbrak dit. Toegeleid naar De Zorggroep (Wmo-begeleiding) en huishoudelijke ondersteuning.

Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp zorg - Intensief-incidenteel

H komt al 6 jaar naar het ZRC, uitgestroomd uit MO met begeleiding. Destijds hebben we hem toegeleid naar bewind, liep goed en zorg werd afgeschaald. Al die jaren kwam hij regelmatig naar de inloop, vertelde wat, nam soms brief mee; het ging goed met hem, En toen ging zijn bewindvoerder failliet. Tegelijkertijd was er een renovatie van zijn woning door de WCCo die niet goed ging. Kip-ei: ook zijn diabetes liep op. Na het stoppen door de bewindvoering kwam er nog een na-heffing. Ook heeft hij een zoontje met een verstandelijke beperking. Samen met Bart van Schuldhulpverlening hebben we de situatie rondom bewindvoering vlotgetrokken. En er is een nieuw ambulantly traject met Buro Andersom en Cindy ondersteunt. De WoCo is blij dat er weer begeleiding kwam. Nu de zorg is opgeschaald, is er weer rust en overzicht; hij komt ook weer 'gewoon' naar de inloop voor z'n praatje en af en toe een vraag, en we voorspellen dat dat ook weer gaat maken dat zorg ook weer afgeschaald kan worden.

Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp werk/opleiding en uitkering - Intensief-incidenteel

M is in 2017 uitgestroomd uit de maatschappelijke opvang. M is een intelligente man maar de nederlandse taal levert nog regelmatig problemen voor hem op. Hij komt op gezette tijden naar het ZRC als er bijvoorbeeld een brief is die hij niet goed begrijpt. Onlangs werd hij ziek en zijn arbeidscontract werd niet verlengd. Ziektewet/ww moest aangevraagd worden en dat kon hij niet zelf. Hij had afspraken gemist / verkeerd begrepen en dat dreigde een probleem te worden bij UWV. Dorris heeft samen met hem in mijn-uwv e.e.a. recht kunnen trekken. Tegelijkertijd speelde dat zijn aanvraag voor een definitieve verblijfsvergunning ingetrokken dreigde te worden omdat hij met alcohol achter stuur was aangehouden. Maatschappelijk Werk kon hem hierbij niet helpen. Dorris heeft voorlopig bezwaar gemaakt om tijd te rekken. Het bezwaar is gewonnen en er is nu tijd om vanuit een rustige basis weer op zoek te gaan naar werk.

Toeleiding / behoud / voorkomen van problemen / snelle praktische hulp wonen, financiën, zorg - Intensief-lang

W is niet digitaal-vaardig en daarnaast speelt er een taalbarriere. Er was een opeenstapeling van problemen en een schuld waarbij W niet aan de voorwaarden voor een traject schuldhulpverlening voldeed omdat echtgenote er niet aan mee wilde werken. 1ste Jaar had W nog kleine uitzend-baantjes. Hij had zelf een

zorgverzekering afgesloten met heel hoog eigen risico. Zijn recht op uitkering lag een paar maanden stil dus was er geen inkomen. We hebben bezwaren ingediend maar dat leverde niks op. We hebben toeslagen aangevraagd die ook in gang zijn gezet. Iedere keer dat er iets geld binnen kwam hebben we gekeken naar wat het meest urgent was om te betalen. Het huurcontract van zijn kamer bleek niet volledig en voordat hij op straat gezet zou worden hebben we daar op bij kunnen sturen. We hebben hem geholpen met zijn code-95 (registratie om als beroepschauffeur te kunnen werken). Zijn rijbewijs bleek in Curacao verkeerd afgestempeld te zijn, dit hebben we kunnen achterhalen en ervoor gezorgd dat dit hersteld werd. Bart van schuldhulpverlening heeft toch meegedacht en meegewerkt, ondanks dat er formeel geen traject schuldhulpverlening toegestaan was. We zijn meegeweest naar het Wmo-gesprek. Er is nu Wmo-begeleiding en zijn huurwoning staat op naam van Buro Andersom.

Neven-effecten:

Onze inzet vanuit Pitstop startte in corona-tijd. Een tijd waarin de laagdrempelige beschikbaarheid van voorzieningen zoals de Pistop, het Zelfregiecentrum en andere inlopen en ontmoetingsplekken onder druk kwam te staan. Plots wierpen corona-maatregelen, maar ook door mensen gevoelde angsten en onzekerheden, drempels op daar waar we ze nou juist beslecht hadden.

Hoe kwetsbaarder, hoe meer digitaal-vaardig je geacht wordt te zijn

Corona zou hét bewijs kunnen leveren dat we als samenleving inmiddels collectief digitaal-vaardig zijn; dat we de verbinding met de wereld om ons heen niet alleen maar fysiek, maar met hetzelfde gemak ook op digitale wijze kunnen maken.

Niet dus.

Corona laat pijnlijk zien dat we van de meest kwetsbare inwoners de hoogste verwachtingen hebben als het gaat om digitale vaardigheden. Anders gezegd: om als kwetsbare inwoner toegang te krijgen tot dienstverlening moet je inmiddels bijna altijd eerst door een digitale hoepel.

Terwijl we na 1 jaar Pistop constateren:

- Correspondentie gaat toenemend via "Mijn ..."-omgevingen. Voor veel mensen is het aanmaken van een account en wachtwoord, het zogenaamde 'beheren' van zo'n account en communiceren via zo'n account, echter te hoog gegrepen. Gevolg is dat er ergens een 'digitale 'brievenbus' is, vol met relevante informatie, waarvan de eigenaar zelf geen sleutel heeft. De verzender gaat er echter wel vanuit dat de ontvanger de informatie tot zich heeft genomen / cq kan nemen.
- En mocht de inwoner wél om kunnen gaan met deze digitale brievenbus: deze wijze van informatie-overdracht maakt het bijzonder lastig om anderen mee te laten kijken/lezen. (Vergelijk: vroeger kreeg je een brief die je niet snapte, je nam hem mee naar iemand en vroeg 'wil jij 'm eens lezen'?)
- Steeds minder mensen hebben een computer of laptop. Mensen zijn in de veronderstelling dat je met een telefoon inmiddels net zoveel kunt als met een computer; dus op het moment dat je computer het na jarenlange trouwe dienst begeeft, kies je er niet meer voor om van je leefgeld alsnog een andere computer te kopen. De telefoon is echter vaak niet toereikend om toegang te krijgen tot digitale dienstverlening. Bij gebrek aan een computer en ontdekken dat je met je telefoon ook niet verder komt, betekent het voor veel mensen dat zij al stranden vóór de voordeur van digitale dienstverlening.
- Digitale dienstverlening gaat voorbij aan het feit dat vertrouwen in de mens-tot-mens relatie een rol speelt. Zeker voor mensen die het vertrouwen in anderen / de instituties zijn kwijt geraakt.
- Er wordt nog verrassend vaak een vast telefoonnummer gevraagd als voorwaarde om verder in het inlog-proces te komen, terwijl er nog maar weinig mensen zijn met een vast telefoonnummer.
- Voor internetbankieren zijn readers e.d. nodig; veel mensen is dit totaal ontgaan en ze hebben deze dus niet.
- Banken zijn nauwelijks meer fysiek toegankelijk.
- Kwetsbare mensen hebben relatief vaker te maken met uitzend-achtig werk dan minder kwetsbare mensen. Alles rondom uitzendwerk is tegenwoordig sterk gedigitaliseerd waardoor er de bijzondere situatie is ontstaan dat je ondanks je kwetsbaarheid wél geacht wordt te beschikken over hoge digitale vaardigheden. (Mensen maken werk-uren maar omdat alle informatie over werkgever, loon, werkafspraken, etc. ergens online staat -en men niet de digitale vaardigheden heeft om bij/in die online-omgeving te komen- komt het voor dat mensen niet eens weten voor wie ze werken, wat ze

verdienen, wanneer ze waar moeten werken; laat staan dat ze aan de vraag van het UWV kunnen voldoen om loonstrookjes te overhandigen.)

- Alles rondom afspraken voor corona-testen en het vaccineren verliep digitaal. We hebben tientallen mensen hierbij moeten helpen omdat ze er volledig in vast liepen, het gewoon echt niet begrepen of er simpelweg geen toegang toe hadden. (Voor de volledigheid: het betrof geen mensen met verstandelijke beperkingen.)
- Ook het maken van een afspraak met de gemeente via de digitale weg is voor een aantal mensen een brug te ver.

Aandachtspunten:

Na het eerste half jaar benoemde we een paar aandachts-en bespreekpunten. Hieronder per punt een update.

Flexibiliteit van de inzet:

We hebben gaandeweg ontdekt dat de beste vorm om te werken is dat Dorris dagelijks aanwezig is bij het ZRC en dat ze daar waar nodig Cindy bij vragen betreft. Cindy is dus niet op vaste momenten meer aanwezig maar is wel de hele week beschikbaar voor Dorris. Naar gelang de aard van de vragen stemmen Dorris en Cindy samen af wie wat doet en hoe urgent de inzet van Cindy nodig is. Als nodig dan geeft Cindy de vraag voorrang en anders kan ze zelf de ruimte in haar agenda kiezen, ook i.r.t. haar andere werkzaamheden, om met de vraag aan de slag te gaan. In de praktijk blijkt deze verdeling en werkwijze goed te werken.

Samenwerking en samenhang rondom kwetsbare inwoners:

Zoals eerder aangegeven is samenwerken nooit 'af' en vraagt het altijd aandacht en inzet. Actueel is dat de samenstelling van de tafel rondom maatschappelijke opvang sinds 2022 is veranderd a.g.v. de aanbesteding en ook dat bemoeizorg door andere partners wordt verzorgd.

We willen meegeven dat 2022 wellicht een goed jaar is om vanuit de gemeente opnieuw te kijken naar wie, waar en wanneer met elkaar om tafel zit -en nog belangrijker: elkaar weet te vinden- rondom kwetsbare inwoners (die we heel waarschijnlijk allemaal in meer of mindere mate kennen). De beweging om de sociale basis nog steviger te gaan ontwikkelen zou hier misschien meteen in meegenomen kunnen worden.

Zelfregie BV
Mevr. S. Visser
Jan van Venlostraat 1
5915 AK VENLO

Weert, 19 juli 2022

Onderwerp : Pitstop sores en paperassen subsidievaststelling
Ons kenmerk : DJ-1737256

Geachte mevrouw Visser,

U heeft een aanvraag ingediend bij de Gemeente Weert voor de vaststelling van de aan u verleende subsidie voor het project Pitstop sores en paperassen 2021-2022. In deze beschikking leest u ons besluit.

Subsidie wordt vastgesteld als verleend, onder voorwaarde

Het project is positief verlopen. Uit de door u ingediende stukken blijkt dat u heeft voldaan aan de door de gemeente Weert opgelegde verplichtingen. Wij hebben u voor het project Pitstop sores en paperassen 2021-2022 een incidentele subsidie van maximaal € 72.240,- verleend. Om deze subsidie te kunnen verlenen, heeft de gemeente Weert subsidie aangevraagd bij de gemeente Venlo. Omdat het oordeel van de gemeente Venlo over de besteding van de middelen door de gemeente Weert in feite een oordeel is over de besteding van de middelen door u, stelt de gemeente Weert de subsidie aan u vast onder voorwaarde van goedkeuring van de gemeente Venlo.

Uit de door u aangeleverde stukken blijkt dat de kosten in 2021-2022 € 72.240,- bedroegen. De subsidie wordt daarom vastgesteld als verleend op € 72.240,-.

Uitbetaalde voorschotten

De gemeente Weert heeft u een voorschot verstrekt van € 72.240. De subsidie wordt vastgesteld op € 72.240. Er vindt dus geen verdere afrekening plaats.

Niet eens met het besluit?

Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u met een brief een bezwaarschrift sturen aan het college van burgemeester en wethouders. Het adres is:

Postbus 950
6000 AZ WEERT

Zorgt u ervoor dat u het bezwaarschrift indient binnen zes weken na de datum van deze brief. Daarmee voorkomt u dat wij uw bezwaarschrift niet meer kunnen behandelen. Schrijf in uw bezwaarschrift in elk geval:

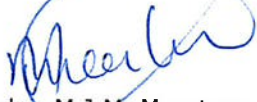
- uw naam, adres, datum en handtekening;
- een omschrijving van het besluit waar het bezwaarschrift tegen gericht is (stuur een kopie van deze brief mee met uw bezwaarschrift);
- de redenen waarom u bezwaar maakt.

Let op: een bezwaarschrift indienen kan alleen met een brief, dus niet digitaal.

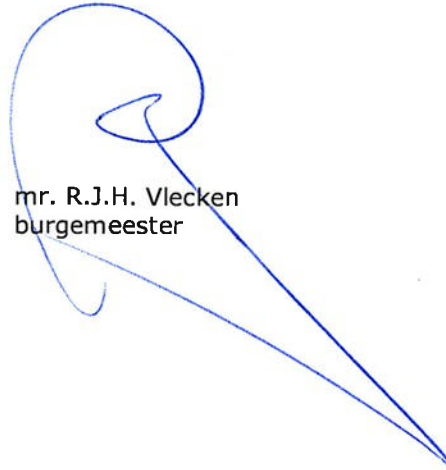
Tot slot

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met Saskia Doek-De Rooij van de afdeling OCSW. Zij is op werkdagen – met uitzondering van woensdag – bereikbaar op telefoonnummer (0495) 57 54 87 en per e-mail via s.doek@weert.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



drs. M.J.M. Meertens
gemeentesecretaris



mr. R.J.H. Vlecken
burgemeester

Gemeente Venlo
t.a.v. burgemeester en wethouders
Postbus 3434
5902 RK VENLO

Weert, 19 juli 2022

Onderwerp:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 1737318 / 1737390

Geacht college,

U heeft ons subsidie verleend voor het project Pitstop sores en paperassen. Met dit project worden bezoekers van het Zelfregiecentrum die financiële problemen hebben en voor wie de stap naar de gemeentelijk schulddienstverlening nog te groot is, ondersteund en indien nodig toegeleid naar bewindvoering, schulddienstverlening van de gemeente Weert of andere hulpverlening. Daarmee wordt duurzame uitstroom uit de opvang bevorderd en instroom in de opvang voorkomen.

Verantwoording

De gemeente Weert heeft het Zelfregiecentrum subsidie verleend voor de uitvoering van het project. Het Zelfregiecentrum heeft de verantwoording ingediend, zie bijlage. Uit de verantwoording blijkt dat het project is uitgevoerd conform afspraak en dat er zelfs meer mensen zijn bereikt (82) dan vooraf geraamd (35). De kosten zijn gelijk aan de raming. Wij verzoeken u dan ook om de aan ons verleende subsidie vast te stellen op € 72.240,-.

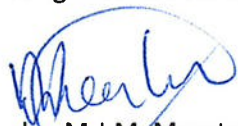
Verrekening uitbetaalde voorschotten

U heeft ons een subsidie verleend van € 72.240,-. U heeft ons dit bedrag volledig als voorschot verstrekt. Indien u de subsidie vaststelt als verleend, hoeft er verder geen afrekening meer plaats te vinden.

Tot slot

Voor eventuele vragen kunt u contact opnemen met Saskia Doek van de afdeling OCSW. Zij is op werkdagen – met uitzondering van woensdag – bereikbaar via (0495) 575 587 en via per e-mail via s.doek@weert.nl

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,


drs. M.J.M. Meertens
gemeentesecretaris


mr. R.J.H. Vlecken
burgemeester

Bijlage: Verantwoording Zelfregiecentrum

Wilhelminasingel 101

Correspondentie: Postbus 950, 6000 AZ Weert

Telefoon: 14 0495 of (0495) 57 50 00 - E-mail: gemeente@weert.nl

Website: www.weert.nl – Twitter: www.twitter.com/gemeenteweert

Zelfregie BV

Weert, 19 juli 2022

Onderwerp : Pitstop sores en paperassen subsidieverlening 2022
Ons kenmerk : DJ-1737318

Geachte

U heeft een aanvraag ingediend bij de gemeente Weert, waarmee u ons vraagt om subsidie voor het project 'Sores en paperassen pitstop' voor de periode 1 april 2022 tot en met 31 december 2022. In deze beschikking leest u ons besluit.

Subsidie

Wij verlenen u subsidie voor een bedrag van maximaal € 43.344,-.

Het bedrag is als volgt opgebouwd:

		periode 1 april 2022 tot en met 31 december 2022
Ervaringswerker ZRC	0,56 fte	€ 22.260
Sociaal juridisch dienstverlener	8 uur p/w á € 68,- p/u	€ 19.584
Materiaal / onkosten	laptop, printer, papier, reiskosten, etc.	€ 1.500
Totaal		€ 43.344

De subsidie is bestemd voor het project 'Sores en paperassen pitstop', zoals omschreven in uw aanvraag, die als bijlage bij deze beschikking is gevoegd en daar onlosmakelijk deel van uit maakt.

De subsidiegrondslag is een incidentele subsidie op basis van artikel 4:23 lid 3 sub d van de Algemene wet bestuursrecht. De procedureregels zijn vastgelegd in de *Algemene Subsidieverordening Weert 2017*.

Voorschot/Verrekening

De subsidie wordt volledig als voorschot verstrekt in 2 termijnen, in juli en oktober. Het voorschotbedrag zullen wij overmaken op uw bankrekeningnummer onder vermelding van project 'Pitstop sores en paperassen 2022'.

Ook is afgesproken dat u zorg draagt voor vergoeding van de kosten die Buro Andersom maakt voor de inzet van de sociaal juridisch dienstverlener, conform bijgevoegde aanvraag. Buro Andersom ontvangt een afschrift van deze beschikking.

De uit te betalen bedragen verrekenen wij met eventuele opeisbare schuld(en) van uw organisatie aan de gemeente. Als dit van toepassing is ontvangt u een brief van de afdeling Financiën van de gemeente.

Verplichtingen

Er is een aantal algemene verplichtingen waaraan u als subsidieontvanger moet voldoen:

- U verricht de activiteit(en) waarvoor de subsidie is verleend.
- U informeert het college zo spoedig mogelijk schriftelijk:
 - over besluiten of procedures die zijn gericht op de beëindiging van de activiteit(en) waarvoor subsidie is verleend, dan wel opheffing van de organisatie.
 - over relevante wijzigingen in de financiële en/of organisatorische verhouding met derden.
 - wanneer er wijziging van de statuten plaatsvindt voor zover het betreft de vorm van de rechtspersoon, de persoon van de bestuurder(s) en het doel van de rechtspersoon.
- U doet onmiddellijk schriftelijk melding aan het college zodra aannemelijk is dat:
 - de activiteit(en) waarvoor de subsidie is verleend niet of niet geheel zullen worden verricht.
 - er niet of niet geheel zal worden voldaan aan de verplichtingen, welke verbonden zijn aan de beschikking tot subsidieverlening.

Daarnaast is er een specifieke verplichting waaraan u als subsidieontvanger moet voldoen:

- U houdt de gemeente Weert op de hoogte van de voortgang via de regulier met het Zelfregiecentrum geplande accountgesprekken.

Vaststelling

Voor uw subsidie vindt op grond van artikel 12 lid 2 van de *Algemene Subsidieverordening Weert 2017* achteraf de definitieve vaststelling plaats. Conform het gestelde in genoemd artikel dient u uiterlijk 13 weken nadat de activiteiten zijn verricht de aanvraag voor de vaststelling in met als uiterste datum 1 april 2023. Bij de aanvraag tot vaststelling dient u een inhoudelijk verslag te overleggen waaruit moeten blijken dat de activiteiten waarvoor de subsidie is verleend zijn verricht en dat is voldaan aan de voorwaarden, eisen en verplichtingen, die van toepassing zijn op de verleende subsidie. Het verslag bevat ook een overzicht van de werkelijk gemaakte kosten van de activiteiten waarvoor subsidie is verleend.

Niet eens met het besluit?

Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u met een brief een bezwaarschrift sturen aan het college van burgemeester en wethouders. Het adres is:
Postbus 950
6000 AZ WEERT

Zorgt u ervoor dat u het bezwaarschrift indient binnen zes weken na de datum van deze brief. Daarmee voorkomt u dat wij uw bezwaarschrift niet meer kunnen behandelen.

Schrijf in uw bezwaarschrift in elk geval:

- uw naam, adres, datum en handtekening;
- een omschrijving van het besluit waar het bezwaarschrift tegen gericht is (stuur een kopie van deze brief mee met uw bezwaarschrift);
- de reden waarom u bezwaar maakt.

Let op: een bezwaarschrift indienen kan alleen met een brief, dus niet digitaal.

Tot slot

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met Saskia Doek-De Rooij van de afdeling OCSW. Zij is op werkdagen – met uitzondering van woensdag – bereikbaar op telefoonnummer (0495) 57 54 87 en per e-mail via s.doek@weert.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,


drs. M.J.M. Meertens
gemeentesecretaris


mr. R.J.H. Vlecken
burgemeester

Bijlage: aanvraag 2022