



HANDBOEK THUISADMINISTRATIE BEESEL

Versie Q2 2024

☎ 077 - 7516400

🌐 teambeesel@synthese.nl

📍 Broeklaan 4, Reuver

Handboek Thuisadministratie

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Missie en visie Thuisadministratie Synthese	4
3. Werving vrijwilligers	4
4. Aanmelding inwoners	7
5. Koppeling inwoner met vrijwilliger	9
6. Het eerste contact	10
7. Werkwijze en werkzaamheden	11
8. Tussentijdse rapportage	13
9. Laatste contact	13
10. Nazorg	13
11. Overleg en ondersteuning vrijwilligers	14
12. Gebruik spreekkamer	14

1. Voorwoord

Dit **handboek** is een praktische gids voor de Thuisadministratie in gemeente Beesel. Het laat zien hoe we stap voor stap te werk gaan: van het vinden van nieuwe vrijwilligers tot het helpen van onze cliënten met hun administratie.



2. Missie en visie Thuisadministratie Synthese

Missie

De Thuisadministratie van Synthese maakt zich sterk voor een maatschappij waarin iedereen deel kan nemen aan het alledaagse leven. Vanuit vertrouwen, wederzijds respect en zonder oordeel. Iedereen met een administratie en/of financiële hulpvraag krijgt kosteloos de kans om te leren zijn administratie en financiën op orde te krijgen en te houden.

Visie

Wij dragen bij aan (financiële) zelfredzaamheid* en eigen verantwoordelijkheid. Dit doen we door de inwoner thuis te bezoeken en samen op zoek te gaan naar de mogelijkheden en kwaliteiten. Gelijkwaardigheid, wederzijds respect en maatwerk staan daarbij voorop. Deskundige vrijwilligers bieden praktische ondersteuning afgestemd op de persoonlijke situatie. Ons uitgangspunt is het herwinnen en behouden van de regie over de (financiële) administratie.

**Volgens de NIBUD definitie is dat: 'Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn'. Dat is niet alleen op het moment dat iemand zelf al zijn geldzaken kan regelen, maar ook dat iemand weet wanneer hij hulp moet inroepen.*

3. Werving en selectie vrijwilligers

Het succes van de Thuisadministratie hangt af van hoe enthousiast en betrokken onze vrijwilligers zijn. Daarom besteden we veel aandacht aan het werven en selecteren van deze toppers.

De Rol van de Beroepskracht: Zij zijn verantwoordelijk voor:

- Het definiëren van de **vrijwilligersrollen** en **verwachtingen**;
- Het opstellen van een **promotieplan** dat aansluit bij de behoeften van de organisatie;
- Het voeren van **selectiegesprekken** om de geschiktheid van de kandidaten te beoordelen.

Promotie: Om potentiële vrijwilligers te bereiken, zetten we een mix van promotiestrategieën in:

- **Sociale Mediakanalen:** We gebruiken onze online platforms om oproepen voor vrijwilligers te delen, verhalen van onze huidige vrijwilligers uit te lichten en de impact van hun werk te tonen;
- **Posters:** Op strategische locaties plaatsen we aantrekkelijke posters die de aandacht trekken en informatie bieden over hoe men zich kan aanmelden.

Door deze gecombineerde aanpak streven we ernaar een divers en toegewijd team van vrijwilligers op te bouwen die onze missie en waarden delen.

De beroepskracht, coördinator Thuisadministratie, houdt met iedere kandidaat-vrijwilliger een **aannamegesprek** met als doel:

- Informatie geven over de instelling, doelstelling en werkwijze;
- Informatie geven over de mogelijkheden van vrijwilligerswerk binnen de instelling en de begeleiding hierin;
- Een beeld vormen van de kandidaat-vrijwilliger: wensen verwachtingen, motivatie, achtergrond, ervaring en geschiktheid;
- Een passende plek vinden voor de kandidaat-vrijwilliger;
- Informatie geven over de wederzijdse rechten en plichten.
- De beroepskracht gebruikt tijdens het gesprek het formulier ‘aannamegesprek vrijwilligers’ (te vinden in Weten en Regelen).

Tijdens het aannamegesprek kan er een **proefperiode** worden afgesproken waarin zowel de vrijwilliger als de organisatie kan kijken of het goed gaat. Aan het eind van de proefperiode kunnen desgewenst definitieve afspraken worden gemaakt.

Bij goed bevinden van de beroepskracht en vrijwilliger wordt het **aanneembeleid** gestart.

De volgende stappen worden er ondernomen:

- Er wordt in het digitale systeem Myneva een dossier aangemaakt van de vrijwilliger;
- De beroepskracht vraagt bij Team Support een VOG aan;
- In Myneva wordt de vrijwilligersovereenkomst klaargemaakt.

De nieuwe vrijwilliger ontvangt van de beroepskracht de volgende **documenten**:

- Vrijwilligersovereenkomst met begeleidend schrijven;
- Vrijwilligersbeleid Synthese;
- Gedragscode Synthese;
- Privacyreglement Synthese;
- VOG beleid;
- Klachtenregeling medewerkers Synthese en anderszins;
- Beleidsnotitie ongewenst gedrag;
- Declaratieformulier onkostenvergoeding . In het document uitleg declaratieformulier staat hoe de vrijwilliger het document moet invullen;
- Informatie over de meldcode. De verantwoordelijkheid voor het melden van kindermishandeling, huiselijk geweld en ouderenmishandeling ligt bij de coördinator. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij, bij signalen van geweld, dit melden bij de beroepskracht. Zie voor verdere informatie ook onderdeel ARBO en veiligheid;
- Handboek Thuisadministratie Beesel.

Door de gekozen vorm van de vrijwilligersovereenkomst is er geen sprake van een arbeidsovereenkomst of dienstbetrekking.

Elke nieuwe vrijwilliger volgt via het **NIBUD de basistraining ‘Helpen met de Thuisadministratie’** . Voordat de training van start gaat, ontvangt de vrijwilliger een e-mailbericht, met toegang tot de individuele online lessen. Dit online platform is gedurende 3 maanden beschikbaar. Daarnaast vindt er nog een fysieke bijeenkomst plaats georganiseerd door Synthese.

4. Aanmelding inwoners

Inwoners van Beesel die **ondersteuning** behoeven, kunnen zich wenden tot Synthese. Zij kunnen ook verwezen worden door medewerkers van Synthese, de schuldhulpverlening van de gemeente, of andere hulporganisaties.

Aanmeldingen kunnen bijvoorbeeld binnen komen via de website van Synthese, via een telefonisch contact of per mail teambeesel@synthese.nl.

Als inwoners zich melden voor ondersteuning zorgt de coördinator voor een vraagverheldering. Dit wordt gedaan door het invullen van het aanmeldformulier van Synthese. Dit mag ook worden ingevuld door een andere medewerker van Synthese. De coördinator stelt, indien nodig, nog vragen ter verduidelijking van de situatie/hulpvraag. Het formulier staat in de map van Thuisadministratie in Teams.

De coördinator gaat onderzoeken of een inwoner uit de gemeente Beesel in aanmerking komt voor Thuisadministratie en zo een cliënt wordt.

Belangrijke criteria voor de Thuisadministratie:

- De cliënt moet leerbaar zijn, behalve als er enkel ondersteuning nodig is bij het maken van een schuldenoverzicht en het aanleveren van stukken voor toeleiding naar schuldhulpverlening, Budgetbeheer of bewindvoering;
- Er is sprake van tijdelijkheid. Het streven is om binnen maximaal 1 jaar tot een afronding te komen waarbij de inwoner het weer zelf kan. Eventueel met behulp van zijn netwerk of middels het bezoeken van het Informatiepunt of er wordt Budgetbeheer/bewindvoering opgestart;
- De Thuisadministratie wordt niet ingezet bij inwoners die verslaafd zijn, de problemen te complex zijn, ernstig psychische problemen hebben waarbij geen professionele hulp is of waar de inwoner gewelddadig kan worden.



Wel	Niet
Hulpvragers melden zich aan op eigen initiatief of via verwijzing .	Gedwongen deelname.
De hulpvrager beslist. De vrijwilliger ondersteunt en begeleidt	Uitvoeren van bewindvoering, schuldhulpverlening en/of schuldsanering.
Gezamenlijk ordenen van de (financiële) administratie.	Overnemen van de administratie.
Gezamenlijk creëren van overzicht en inkomsten en uitgaven (huishoudboekje).	Zonder betrokkenheid van hulpvrager inkomsten en uitgavenoverzicht invullen.
Gezamenlijk nagaan van geld besparende en inkomensverhogende mogelijkheden.	Opleggen van besparingen.
Steun in de rug.	Dwingend advies.
Tijdelijk	Permanent

Anderstaligen moeten ook een beroep kunnen doen op de Thuisadministratie. Deze doelgroep loopt echter vaak niet alleen aan tegen een taalbarrière, maar ook tegen ons bureaucratische systeem in Nederland. Belangrijk is dat de anderstalige zelf voor een tolk zorgt. Als die er niet is, kan de Thuisadministratie geen ondersteuning bieden.

De coördinator gaat bij voorkeur op huisbezoek om zo een compleet beeld te krijgen.

Als de client in aanmerking komt voor de Thuisadministratie, neemt de coördinator binnen twee weken contact op over het vervolg. Tevens maakt de coördinator een dossier aan in Myneva voor de inwoner.

5. Koppeling van inwoner met vrijwilliger

Een inwoner kan op **twee manieren worden gekoppeld** aan een vrijwilliger:

1. Een specifieke vrijwilliger met bepaalde competenties kan worden benaderd door de coördinator voor een nieuwe casus;
2. De coördinator stuurt een e-mail naar alle vrijwilligers met de vraag of één van hen de nieuwe aanmelding kan oppakken. In het mailtje wordt een korte (anonieme) beschrijving gegeven van de casus. De naam en overige persoonlijke gegevens van de aangemelde inwoner worden niet gedeeld. De volgende informatie wordt gedeeld:
 - Samenstelling huishouden;
 - Geslacht van de inwoner;
 - Woonplaats;
 - Hulpvraag;
 - Waarom kan iemand het niet zelf;
 - Spreekt iemand Nederlands;
 - Bijzonderheden.

Wanneer één of meerder vrijwilligers zich aanmelden, wordt bekeken wie van hen (gelet op ieders caseload en kennis) het beste de nieuwe aanmelding kan oppakken. Als dit niet van toepassing is, wordt gekeken naar degene die het eerste reageerde.

Zodra bekend is welke vrijwilliger de inwoner gaat ondersteunen, wordt de naam van de desbetreffende vrijwilliger genoteerd in Myneva.

De vrijwilliger krijgt vervolgens van de coördinator meer informatie over de inwoner. Ook informeert de coördinator de inwoner met de naam van de vrijwilliger die de ondersteuning gaat bieden.

Bij een multi-probleem casus is het noodzakelijk dat de doorverwijzer/hulpverlener (professional) bereid is om samen met de vrijwilliger het eerste huisbezoek af te leggen en contact te houden met de vrijwilliger gedurende het traject.

6. Het eerste contact

Binnen één week nadat een inwoner gekoppeld is, plannen de vrijwilliger en de coördinator een huisbezoek. In sommige situatie kan het zijn dat het **eerste huisbezoek** plaats vindt samen met een doorverwijzer/hulpverlener (professional).

Het eerste huisbezoek is een **kennismaking** en eventueel kan er een start worden gemaakt. Het is belangrijk dat er een klik is tussen de vrijwilliger en de inwoner. Als de klik er is, dan kan de hulpvraag aan de orde komen.

De coördinator geeft algemene informatie over de Thuisadministratie en laat het **voorwaardenformulier** door de inwoner ondertekenen. Mocht het nodig zijn ontvangt de inwoner een klapper om de administratie in te bewaren. Naar gelang de hulpverleningsvraag zal de vrijwilliger, met toestemming van de inwoner, contact opnemen met relevante instanties en personen die een bijdrage kunnen leveren m.b.t. het oplossen van het probleem.

Wanneer blijkt dat er geen klik is tussen de vrijwilliger en de inwoner of het contact verloopt stroef, bemiddelt de coördinator.



7. Werkwijze en ondersteuning

De vrijwilliger gaat samen met de inwoner de papieren ordenen, inkomst / uitgaven op rij zetten of/en aanvragen toeslagen en minimeerregelingen. Een huisbezoek duurt gemiddeld 1 ½ uur, rekening houdend met het concentratievermogen van de hulpvrager.

Kaders van de ondersteuning

Wel	Niet
De inwoner meldt zich aan op eigen initiatief of via een verwijzing.	Gedwongen deelname.
De inwoner beslist. De vrijwilliger ondersteunt en begeleidt. Bij kleine betalingsachterstanden de inwoner ondersteunen bij het treffen van een betalingsregeling. In geval van schuldenproblematiek, samen met de inwoner een aanvraag indienen voor schuldhelpverlening.	Uitvoeren van bewindvoering, schuldhelpverlening en/of schuldsanering.
Gezamenlijk ordenen van de (financiële) administratie. De inwoner ondersteunen/motiveren om de post door te nemen en voortaan meteen in de ordner op de goede plaats op te bergen. De inwoner ondersteunen bij het reguleren van betalingen (bijv. alles automatisch laten afschrijven). Het belang van de inwoner vooropstellen en deze motiveren om zoveel mogelijk zelf te doen.	Alles uit handen nemen van de inwoner en het voor hem doen gedurende het hele ondersteuningstraject.
Samen met de inwoner contacten leggen met instanties en/of helpverlening indien nodig. Soms is het niet mogelijk om dit samen te doen. Dan wordt dit gedaan, maar alleen met toestemming van de inwoner. Er wordt altijd met de inwoner gecommuniceerd wat is besproken met instanties of helpverlener.	Zelf contact opnemen met instanties en/of helpverlening terwijl de inwoner er niet bij is of hiervan niet op de hoogte is en hiervoor geen toestemming heeft verleend.
De inwoner leren budgetteren. Gezamenlijk inzicht krijgen in het inkomsten- en uitgavenpatroon (huishoudboekje) en indien noodzakelijk samen met de inwoner een bestedingsplan maken en daarbij begeleiden	Zonder betrokkenheid van de inwoner inkomsten- en uitgavenoverzichten invullen.

Gezamenlijk nagaan van geld besparende en inkomsten verhogende mogelijkheden. Samen met de inwoner op een vergelijkingssite kijken naar opties en de inwoner dan de keuze zelf laten maken	Opleggen van besparingen. Dwingend advies. Adviseren om één bepaalde verzekering, energiemaatschappij, enz. te nemen.
Samen met de inwoner kijken naar recht op Toeslagen en minimabeleid en indien mogelijk de inwoner ondersteunen om deze aan te vragen of dit voor hem te doen.	Aangifte Inkomstenbelasting en Premie volksverzekeringen (IB/PVV) en erfbelasting doen.
Brieven van IND uitleggen	Aanvraag verlenging verblijfsvergunning/gezinshereniging
Uitleggen waar hulpvrager bezwaar tegen een besluit kan maken en de hulpvrager ondersteunen bij het indienen van het bezwaar	Een bezwaarschrift schrijven namens jezelf/Synthese voor hulpvrager

Bij grote schulden of meerdere kleine schulden die niet meer passen binnen de afloscapaciteit moet een vrijwilliger zich altijd melden bij de coördinator.. Er vindt dan overleg plaats met de coördinator en op basis daarvan wordt besloten of er doorverwezen wordt naar schuldhelpverlening. De vrijwilliger houdt vinger aan de pols of de inwoner de stap naar de schulddienstverlening heeft gemaakt. De rol van de Thuisadministratie houdt op als de inwoner besluit deze stap niet te maken.

De inwoner blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de (financiële) administratie, betalingen, gemaakte afspraken, enzovoorts. Alle handelingen worden verricht uit naam van de inwoner of een daartoe gemachtigde persoon. De vrijwilliger (=Synthese) kan nooit verantwoordelijk worden gesteld voor verrichtingen van de inwoner.

Afhankelijk van de situatie van de hulpvrager volgen er één of meerdere huisbezoeken. Zodra de hulpvrager of het eigen netwerk de administratie weer beter zelfstandig kan beheren, wordt dit samen door de vrijwilliger en de hulpvrager vastgesteld. Vervolgens wordt toegewerkt naar de afrondingsperiode.

Iedere vrijwilliger heeft een legitimatiebewijs waarop staat vermeld dat de vrijwilliger vrijwilligerswerk doet bij de Thuisadministratie van Synthese. Tijdens het huisbezoek heeft de vrijwilliger het legitimatiebewijs van Synthese altijd bij zich.

8. Tussentijdse rapportage

De vrijwilliger maakt van ieder gesprek een **kort verslag** voor hemzelf en voor de coördinator. Het traject kan zo goed worden gevolgd en de kwaliteit gewaarborgd. In dit verslag worden eventuele afspraken vermeld. Na ieder huisbezoek verstuurt de vrijwilliger dit verslag door naar de coördinator. De coördinator koppelt deze informatie aan Myneva in het dossier van de inwoner.

Ieder vrijwilliger heeft een eigen beveiligd account en e-mailadres van Synthese. Binnen dit account vindt de communicatie plaats. In Teams worden alle documenten bewaard rondom de Thuisadministratie. Tevens is er een WhatsApp groep met de vrijwilligers en de coördinator. Hierin laat de coördinator weten of er informatie is gedeeld op het beveiligd account.

9. Laatste contact

Wanneer het **laatste huisbezoek** heeft plaats gevonden, vermeldt de vrijwilliger dit aan de coördinator. De coördinator sluit het dossier van de inwoner in Myneva. De vrijwilliger is maximaal één jaar betrokken. In uitzonderlijke situaties kan er na onderling overleg langer ondersteuning worden geboden.

10. Nazorg

Bij het moment van **afsluiting** bespreekt de coördinator met de vrijwilliger of het goed is om over 8 – 10 weken contact op te nemen met de inwoner. Dit heeft het volgende doel:

- Vragen hoe het gaat met de inwoner.
- Op tijd kunnen ondersteunen bij zaken die nog niet goed lukken.
- Preventief werken om erger te voorkomen.

11. Overleg en ondersteuning vrijwilligers

Via de rapportages volgt de coördinator de ondersteuning aan de inwoner en neemt contact op met vrijwilliger indien nodig.

De vrijwilliger kan altijd contact met de coördinator opnemen wanneer advies of raad nodig is.

Vier keer per jaar vindt er een **vrijwilligersoverleg** plaats met de coördinator en vrijwilligers van de gemeente Beesel. Daarnaast biedt Synthese meerdere **trainingen** aan. Vrijwilligers mogen hier vrijblijvend aan deelnemen. Op individueel niveau is ook begeleiding of ondersteuning mogelijk. Beide partijen kunnen hier initiatief in nemen. Verder is er de mogelijkheid een **jaargesprek** te voeren. De coördinator biedt de optie aan. Dit is voor de vrijwilliger vrijblijvend.

In het hele proces is Synthese het vangnet en ook verantwoordelijk voor de hulpverlening.

12. Gebruik spreekkamer

Als de woonruimte van de inwoner niet hygiënisch of veilig is, kan in overleg met de coördinator gebruik worden gemaakt van een ruimte bij Synthese.