Gemeente Aalsmeer

RAPPORTAGE SCHULDHULPVERLENING AALSMEER

2022 - 2023



“Van stress naar kracht: integrale schuldhulpverlening in Aalsmeer”

Inleiding

In deze rapportage worden de resultaten van de schuldhulpverlening 2022 en 2023 vermeld. We gaan eerst in op de uitvoering van schuldhulpverleningstrajecten in hoofdstuk 1. In hoofdstuk 2 komt de schuldhulpverlening aan doelgroepen aan bod. Daarna gaan we in hoofdstuk 3 in op de resultaten van de vroegsignalering. Tot slot vindt u in hoofdstuk 4 de resultaten van de preventieactiviteiten in 2022 en 2023.

Om de trends weer te geven zijn cijfers uit 2021 ter vergelijking toegevoegd. Naast absolute aantallen zijn veelal de percentages weer gegeven. Soms gaat het om kleine aantallen inwoners. In die gevallen zijn we terughoudend met conclusies, omdat het aantal te klein is voor een gefundeerde duiding.

In de periode 2022-2023 zijn er regelmatig aanpassingen gedaan in het registratiesysteem om de validatie van de data te verbeteren.

1 Schuldhulpverleningstrajecten

GEMIDDELD AANTAL DOSSIERS IN BEHANDELING PER JAAR

Jaartal	Gemiddeld aantal
2023	81
2022	84
2021	110

De daling van het gemiddelde aantal dossiers in behandeling is na 2021 gedaald door een wijziging in ons registratiesysteem. Sinds 2022 registeren we vroegsignalering namelijk elders in ons systeem. Sinds 1 juli 2023 is de verkorting van de looptijd van de WSNP en gemeentelijke schuldenregelingen van kracht. De komende periode wordt onderzocht op welke manier er gewerkt kan worden met kortere maar intensievere trajecten.

INSTROOM GEGEVENS SCHULDHULPVERLENING

	Aantal intakes	Aantal aanvragen t.o.v. aantal intakes	Aantal toegekende aanvragen
2023			
Aantal	72	65	51
Percentage	100%	90%	78% van het aantal aanvragen
2022			
Aantal	72	62	59
Percentage	100%	86%	95% van het aantal aanvragen
Vergelijking 2021			
Aantal	67	47	35
Percentage	100%	70%	74% van het aantal aanvragen

Toelichting:
Van de 72 inwoners die in 2023 op de intake zijn gekomen hebben 65 inwoners ervoor gekozen een aanvraag schuldhulpverlening in te dienen. Een aantal inwoners kiest ervoor om na de intake geen aanvraag in te dienen. Een reden kan zijn dat men een traject schuldhulpverlening niet zou zien zitten of op een andere manier een oplossing heeft gevonden. Van deze 65 aanvragen zijn er 51 aanvragen toegekend (78%). Na de toekenning start het schuldhulptraject. Bij de niet toegekende aanvragen gaat het doorgaans om aanvragen die zijn ingetrokken door de inwoner.

Indicator uit het Beleidsplan 2020-2024 Aantal aanvragen	Vergelijking 2021	Toelichting 2022	Toelichting 2023
Minimaal 70% van de aanvragen leidt tot een advies- of een schuld-hulpverleningstraject	47 aanvragen heeft geleid tot 35 toegekende trajecten (74%). Daarmee is de doelstelling bereikt.	62 aanvragen heeft geleid tot 59 toegekende trajecten (95%). Daarmee is de doel-stelling gehaald.	65 aanvragen heeft geleid tot 51 toegekende trajecten (78%). Daarmee is de doelstelling gehaald.
Minimaal 80% van inwoners in een crisissituatie heeft binnen drie dagen een eerste gesprek.	Wanneer het een crisissituatie betreft heeft 96% binnen drie dagen een eerste gesprek.	In 2022 heeft 1 inwoner zich zelf aangemeld en het gesprek heeft na 2 dagen plaats gevonden.	In 2023 heeft 1 inwoner zichzelf gemeld, deze crisis is opgelost.
Naar verwachting vindt in de komende jaren in Aalsmeer een stijging plaats van het aantal aanvragen. Ervan uitgaande dat deze stijging, conform de landelijke cijfers 30% bedraagt, resulteert dit in een stijging naar in totaal 143 dossiers in behandeling.	Het aantal intakes was 67. Het aantal aanvragen van 47. Het klanten-bestand was gemiddeld 110. Dit is lager dan in eerste instantie verwacht.	Het aantal intakes was 72. Het aantal aanvragen was 62. Het klantenbestand was gemiddeld 84. Dit is lager dan de prognose van 2020.	Het aantal intakes was 72. Het aantal aanvragen was 65. Het klantenbestand was gemiddeld 81. Dit is lager dan de prognose van 2020. De daling in 2023 is mede veroorzaakt door de verkorting in de looptijd van WSNP en gemeente-lijke regelingen.

Toelichting bij crisisinterventies:
Door de verbeterde samenwerking met vaste lasten leveranciers in het kader van vroeg-signalering zien we dat zij de meeste crisismel-dingen doen. In 2023 hebben we 10 crises opge-pakt, in 9 gevallen betrof het een melding door een schuldeiser. Wij benaderen dan proactief de inwoner, maar het lukt niet altijd om hen te bereiken. Bij 4 inwoners is dat niet gelukt, Vijf inwoners hebben we wel bereikt. Eén inwoner nam zelf contact op met ons vanwege een crisissituatie.

In totaal zijn we in zes gevallen in contact geweest en hebben we die crises ook kunnen oplossen of de bevestiging gehad dat de inwoner het zelf ging oplossen.

In 2022 waren er 12 crisisinterventies. 1 Inwoner heeft zelf contact opgenomen. 11 Meldingen kwamen van schuldeisers. Van deze 11 aanmeldin-gen is er met 5 inwoners contact geweest en met 6 inwoners is dat niet gelukt.

Doorgaans worden woningontruimingen twee tot vier weken van tevoren aangekondigd. Dan is er voldoende ruimte om een gesprek te plannen en tot een oplossing te komen. De inwoners beslis-sen zelf of ze akkoord gaan met de voorwaarden van het schuldhulpverleningstraject. Het komt voor dat inwoners toch aangeven dat ze het zelf willen oplossen.

Via de vroegsignalering ontvangen we van energieleveranciers meldingen dat zij het energiecontract met inwoners willen beëindigen vanwege betalingsachterstanden. Er wordt dan een regeling getroffen, waarmee wordt voorkomen dat de energie wordt afgesloten.

DOORLOOPTIJDEN

	Percentage 2021	Percentage 2022	Percentage 2023
Eerste gesprek binnen 2 weken	58%	47%	48%
Eerste gesprek binnen 4 weken	89%	71%	63%
Eerste gesprek langer dan 4 weken		17%	22%
Intakegesprek geannuleerd		12%	15%
Beschikking binnen wettelijke termijn van 8 weken	89%	86%	93%

Door een tijdelijk hoger ziekteverzuim in het team lukte het begin 2023 niet altijd om inwoners binnen twee weken op gesprek uit te nodigen. In de helft van de gevallen lukt dat wel. Dat er in 37% van de gevallen een langere wachttijd is, heeft in veel gevallen ook te maken met beschikbaarheid van de inwoner. Die kan soms niet op korte termijn door werk of zegt één of twee afspraken af.

Als de inwoner twee keer zonder bericht afwezig is bij het eerste gesprek wordt doorgaans het traject beëindigd en ligt het initiatief voor een heraanmelding bij de inwoner. 15% Van de aanmelders zegt de afspraak uiteindelijk toch af.

UITSTROOM SCHULDREGELINGEN

	Vergelijking 2021	Aantal 2022	Aantal 2023
Aantal schuldregelingen	33	33	27
Aantal schuldbemiddelingen	21	19	17
Aantal saneringskredieten	12	5	5
WSNP		2	2
Geen voorstel gedaan Aan schuldeisers		7	3

Toelichting:
In 2023 hebben we 27 schuldregelingen afgerond. Dat waren er minder dan het jaar daarvoor. Dat komt door de verkorting van het traject van 36 naar 18 maanden met ingang van 1 juli 2023. De aankondiging van deze wijziging in februari 2023 heeft ertoe geleid dat we veel regelingen pas zijn gestart in de tweede helft van het jaar, zodat inwoners gebruik konden maken van de nieuwe regelingen van 18 maanden en dan sneller uit de schulden zijn. Het merendeel van die regelingen wordt pas in 2024 afgerond, en vallen daardoor buiten de cijfers van 2023.

Van de 27 schuldenregelingen waren er 19 succesvol (72%). Alle 5 regelingen met een saneringskrediet zijn succesvol afgerond. Van de 17 schuldbemiddelingen is zijn er 14 succesvol afgerond (82%). In 3 gevallen is er geen voorstel aan de schuldeisers gedaan. In 2 gevallen was er nog geen oplossing mogelijk omdat de WSNP niet inzetbaar was vanwege verwijtbare schulden of verwijtbaar handelen. In één geval is de inwoner tijdens deze fase uitgevallen.

Sinds 2021 wordt op basis van een afwegingskader nagegaan of er een saneringskrediet de beste oplossing is. Bij iedere inwoner wordt afgewogen of er een stijging of daling van het inkomen te verwachten is en in hoeverre de leefsituatie stabiel genoeg is om voldoende financieel redzaam te zijn. Het uitgangspunt is hierbij saneren tenzij.

In 2024 heeft de Kredietbank Amsterdam zich aangesloten bij het landelijke waarborgfonds, hierdoor is de gemeentelijke borgstelling niet meer nodig. We kunnen in de toekomst als eerste optie een saneringskrediet inzetten, tenzij er gegronde redenen zijn om voor een schuldbemiddeling te kiezen.

Indicator uit beleidsplan: Uitstroom SHV			
Duurzame uitstroom wordt bereikt door de oorzaak van de schuldenproblematiek aan te pakken. Dit is meetbaar door bij de met succes afgesloten schuldhulpverleningstrajecten te meten of de schulden beheersbaar zijn geworden.			
	Vergelijking 2021	**Toelichting 2022**	**Toelichting 2023**
Aantal gestarte schuldbemiddelingen dat leidt tot een succesvol afgerond traject	In 2021 was het percentage succesvolle uitstroom bij bemiddelingen gaat het om 90% en bij saneringskredieten 100%.	In 2022 slaagden 18 van de 19 bemiddelingen (94%) en 5 van de 5 saneringstkredieten (100%)	In 2023 slaagden 14 van de 17 schuldbemiddelingen (82%) en 5 van de 5 saneringskredieten (100%).
Aantal klanten dat zich binnen vijf jaar weer meldt voor schuldhulpverlening, ter beperking van de recidive.	Over 2021 hadden we hier nog geen betrouwbare data over.	Van de 72 inwoners die zich hebben aangemeld hebben er 11 eerder een schuldhulpverlenings- of WSNP traject gehad. Dat is 15%.	Van de 72 inwoners die zich hebben aangemeld hebben er 13 inwoners eerder een schuldhulpverlenings- of WSNP traject gehad. Dat is 18%. Net als in 2022 bestaat deze groep grotendeels uit inwoners die een eerder traject niet succesvol hebben afgerond en zich opnieuw aanmelden.
Aantal aanmeldingen per doelgroep, ter vergroting van het bereik		Zie tabel “In behandeling / doelgroep”	Zie tabel “In behandeling / doelgroep”

Toepassing menselijke maat in team schuldhulpverlening

De menselijke maat is leidend in de uitvoering: werken vanuit de bedoeling en de vraag van de inwoner centraal stellen. De komende jaren willen we de dienstverlening en communicatie meer in lijn te brengen met de behoefte van onze inwoners en deze zichtbaar verbeteren. Dit om ervoor te zorgen dat de inwoners van Aalsmeer zich gehoord, gezien en geholpen voelen.

Bij de uitvoering van schuldhulpverlening passen wij dit nu als volgt toe:

1. Inwoners kunnen mondeling een aanvraag doen voor schuldhulpverlening. Bij het eerste gesprek hoeven ze nog geen informatie mee te nemen;
2. Er is een praatplaat ontwikkeld voor inwoners met de verschillende fasen in het schuldhulpverleningsproces. Hierdoor is de informatie goed toegankelijk voor laag geletterden.
3. Alle brieven, de folder en informatie op de website over schuldhulpverlening is herschreven met aandacht voor toon, begrijpelijke taal en vindbaarheid.

4. In brieven van team terugvordering & verhaal (Werk & Inkomen) wordt standaard vermeld dat inwoners met financiële zorgen terecht kunnen bij team schuldhulpverlening.
5. De kwaliteitsadviseur schuldhulpverlening neemt deel aan een team overstijgende werkgroep om de uitwisseling van kennis en ideeën tussen de verschillende teams te stimuleren.
6. Team schuldhulpverlening begeleidt inwoners vaak voor langere tijd. Hierdoor kennen we inwoners beter en kan er beter ingespeeld worden op hun situatie.
7. Er wordt ook maatwerk geboden bij schuldenregelingen om uitval te voorkomen.

2 Schuldhulpverlening voor doelgroepen

ONDERNEMERS

	Vergelijking 2021	2022	2023
Aantal ondernemers dat zich heeft aangemeld (incl ZZP).	27 (24% van het totale aantal aanmeldingen)	12 (14% van totale aantal aanmeldingen)	16 (20% van het totale aantal aanmeldingen)

Van het ondersteuningstraject bij ondernemers is langer, omdat de stabilisatiefase tot twee keer langer duurt dan bij particulieren. Dit komt o.a. door belastingaangiftes die de ondernemer moet doen. Hiervoor zijn veel documenten nodig die ondernemers vaak niet (meer) voorhanden hebben.

Er wordt ook getoetst of de onderneming levensvatbaar is. Dit vergt specifieke expertise.

We hebben medewerkers hiervoor getraind. We zien regelmatig dat ondernemers verstand hebben van hun vak, maar minder thuis zijn in de administratieve verplichtingen die komen kijken bij het ondernemerschap. Soms moet de onderneming beëindigd moet worden. Dat is een hard gelag voor de ondernemer en vereist zorgvuldige, intensieve begeleiding. We werken hierin nauw samen met de andere teams in het sociaal domein.

Administratieve ondersteuning ondernemers Humanitas (aantal deelnemers in Amstelveen en Aalsmeer samen)		
	2022	2023
Aantal ondernemers	17	15

De meeste deelnemers zijn doorverwezen naar Humanitas door team schuldhulpverlening.

Humanitas wordt ingezet bij stoppende ondernemers die zelf geen administratie kunnen voeren en die geen netwerk of betaalde boekhouder hebben om dit te doen. Als er gedurende het schuldhulpverleningstraject gekozen wordt voor beëindiging van de bedrijfsactiviteiten is het vooral van belang dat achterstallige belastingaangiftes worden ingediend, zodat het schuldhulpverleningsproces snel kan starten. Soms is de bedrijfsadministratie onvolledig, maar vaak is het mogelijk om op basis van de beschikbare informatie en een schatting aangiftes te doen bij de Rijksbelastingdienst.

In behandeling / doelgroep

	Vergelijking 2021	Percentage	Aantal 2022	Percentage	Aantal 2023	Percentage
Jongeren < 28 jaar	12	11%	15	18%	11	14%
28 en 65 jaar	91	84%	64	75%	60	78%
>65	5	5%	6	7%	5	7%

JONGEREN

Door de kleine aantallen is het niet goed mogelijk om hier trends te benoemen. Het is positief dat zorgverzekeraars aangesloten zijn bij de vroegsignalering, omdat jongeren relatief vaak hun zorgverzekering niet betalen. We kunnen daardoor oplopende schulden beter voorkomen onder deze doelgroep.

KWETSBARE INWONERS

In 2023 hebben we een samenwerkingsconvenant met beschermingsbewindvoerders ondertekend. Bij de start waren er 3 bewindvoerders kantoren aangesloten, eind 2023 waren dit 9 kantoren. Het convenant heeft tot doel om:

1. de aansluiting tussen de werkzaamheden van de beschermingsbewindvoerders en de opstart van schuldhulpverlening beter op elkaar te laten aansluiten.
2. in aanloop naar beëindiging van het beschermingsbewind inwoners binnen hun mogelijkheden te leren hoe ze zo zelfstandig mogelijk hun financiële administratie kunnen doen.

Het gaat hierbij om inwoners waar beschermingsbewind is ingezet vanwege de schuldenproblematiek. Een deel van deze inwoners zal wellicht structureel niet de eigen financiën kunnen beheren. In dat geval zal aan de rechter voorgesteld worden om het bewind voort te zetten op een andere grondslag, bv een chronische beperking in de gezondheid.

3 Resultaten Vroegsignalering

	Aantal 2022	percentage	Aantal 2023	percentage
Aantal meldingen	1015		1281	
Aantal signalen	770	100%	1042	100%
Aantal succesvol contact na analyse signaal	168	22%	289	28%
Aantal huisbezoeken	144	19%	283	27%
Succesvol contact n.a.v. huisbezoek	88	61% (van het aantal huisbezoeken)	170	60% (van het aantal huisbezoeken)

Indicator uit het beleidsplan: vroegsignalering	Vergelijking 2021	Toelichting 2022	Toelichting 2023
In 2021 verwachten we ruim 250 signalen te verwerken van inwoners met betalingsachterstand.	Er zijn 262 signalen ontvangen en geanalyseerd.	Er zijn 770 signalen ontvangen en geanalyseerd.	Er zijn 1042 signalen ontvangen en geanalyseerd.
Doelstelling ten aanzien voorkomen en signaleren van schulden: met minimaal 60% van de inwoners wordt succesvol contact gelegd met betrekking tot 'Vroeg eropaf' trajecten.	Bij 46 signalen is succesvol contact gelegd (17,5%) Toelichting: Bij 29 signalen huisbezoek afgelegd, hierbij 66% succesvol contact gelegd.	Bij 168 signalen is succesvol contact gelegd (22%). Bij 144 signalen is een huisbezoek afgelegd, hierbij 61% succesvol contact gelegd.	Bij 289 signalen is succesvol contact gelegd (28%). Bij 283 signalen is een huisbezoek afgelegd, hierbij 60% succesvol contact gelegd.

**Het komt voor dat over inwoners meerdere meldingen zijn ontvangen binnen één maand. Daarom is het aantal meldingen hoger dan het aantal signalen. Het aantal signalen betreft het aantal benaderde inwoners.*

Toelichting:
In het kader van Vroeg eropaf (vroegsignalering) zijn er in 2023 1281 meldingen ontvangen. Dit is een stijging van 26% t.o.v. 2022. Vanwege het grote aantal signalen is er een afweging gemaakt waar we wel en waar we niet op huisbezoek te gaan. Op basis van de hoeveelheid signalen per periode per adres en de zwaarte van het signaal wordt hierin geprioriteerd. Een huurachterstand wordt bijvoorbeeld zwaarder gewogen dan een achterstand in de zorgverzekering. We hebben veel ingezet op huisbezoeken. Ondanks de grote stijging van aanmeldingen is het ook gelukt om het aantal huisbezoeken te verdubbelen.

De doelstelling dat met minimaal 60% van de inwoners wordt succesvol contact gelegd met betrekking tot 'Vroeg eropaf' trajecten is niet gehaald. We zien wel een aanzienlijke stijging van het percentage succesvolle contacten van 20% in 2022 naar 33% in 2023. We zien landelijk dat 60% niet realistisch is. Het landelijk gemiddelde van succesvolle contacten naar aanleiding van vroegsignalering bedroeg in 2022 18% (monitor vroegsignalering Divosa)". Vanuit deze invalshoek bekeken zit Aalsmeer boven het landelijke gemiddelde.

Contact leggen met inwoners

Een huisbezoek wordt altijd per mail of brief van tevoren aangekondigd. Het taalgebruik is begrijpelijk voor laag geletterden (B1 niveau) en empathisch. De reacties van inwoners zijn overwegend positief. Soms is het een opluchting voor inwoners dat er hulp beschikbaar is. Anderzijds zijn er ook inwoners die de vroegsignalering als een inbreuk op hun privacy ervaren. Niet iedereen staat direct open voor hulp van de gemeente. Het lukt niet om met alle aangemelde inwoners contact te leggen, omdat we ze ondanks herhaalde contactpogingen niet bereiken.

Uit de Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden en een rapport van het consortium "Wat werkt, Eerder uit de schulden" blijkt dat het meermaals proactief contact opzoeken via een combinatie van meerdere vormen van communicatie zoals telefonisch contact en huisbezoeken zorgt voor het hoogste bereik. Deze werkwijze hanteren wij ook in Aalsmeer.

CAK (Centraal Administratie Kantoor) en de zorgverzekeringpremie

De zorgverzekeraar meldt verzekerden die zes maanden hun zorgverzekeringspremie niet hebben betaald aan bij het CAK voor de regeling betalingsachterstand zorgpremie* (voorheen de wanbetalersregeling). Dit heeft veel consequenties. De inwoner moet aan het aan het CAK een premie die veel hoger is dan de gewone zorgpremie (€ 160,60 per maand). Deze hogere premie heet 'bestuursrechtelijke premie'. De werkgever, uitkeringsinstantie of pensioeninstantie houdt deze premie in op het loon, uitkering of pensioen. Daarmee betalen zij het CAK. Als de betrokkene zorgtoeslag krijgt gaat dat bedrag ook naar het CAK. Ondertussen moeten ook de betalingsachterstanden bij de zorgverzekeraar worden afgelost, of er moet een betalingsregeling worden getroffen. Zolang er betalingsachterstanden zijn kunnen inwoners hun zorgverzekering niet opzeggen, daardoor is overstappen naar een andere verzekeraar niet mogelijk. Je blijft verzekerd voor de basisverzekering, maar een de aanvullende zorgverzekering kan na 2 maanden betalingsachterstand worden beëindigd. bron

Terugkoppeling naar schuldeisers

Er zijn wettelijke beperkingen voor de informatie die wij aan schuldeisers mogen terugkoppelen over de uitkomsten van onze contactpogingen. Dat is niet altijd in het voordeel van de inwoner, want schuldeisers willen soms ruimhartiger incassopauzes aanbieden als zij enige achtergrond informatie krijgen. We lossen dit nu op door een kort adviestraject in te zetten. De inwoner krijgt hiervoor een Wgs beschikking. Het is dan alsnog mogelijk om binnen de wettelijke kaders informatie te delen. De vroegsignaleringsmedewerker heeft dan een breder (wettelijk) mandaat om informatie te delen met de vaste lastenpartner en de inwoner te helpen bij het maken van afspraken over de betalingsachterstand.

** https://www.hetcak.nl/betalingsachterstand-zorgpremie/*

4 Preventie

JONGEREN

De activiteiten hebben tot doel bij leerlingen in het voortgezet onderwijs en jongeren vanaf 16 jaar bewustzijn te creëren over financiële verantwoordelijkheid.

2023	
Budgetlessen VO / MBO	12 klassen bij Yuverta MBO. Er zijn circa 240 jongeren bereikt.
Get a grip	6 jongeren

2022	
Budgetlessen VO / MBO	11 klassen, waaronder 4 klassen bij Yuverta VMBO en 7 klassen bij Yuverta MBO. Er zijn ca 240 jongeren bereikt.
Get a grip	10 jongeren

2021	
Budgetlessen VO / MBO	In 2021 deden 37 klassen mee. Dit is een hoger aantal dan normaal omdat lessen die in 2020 niet doorgingen door Corona zijn ingehaald in 2021.
Get a grip	4

BUDGETLESSEN VO/MBO

De lessen zijn gegeven op Yuverta MBO en werden verzorgd door Moneyways van Diversion. Het aantal klassen wordt bepaald door het beschikbare budget en de bereidheid van scholen om hieraan mee te werken en het beschikbare budget. De naweeën van corona hebben in 2022 ook meegespeeld in het onderwijs.

GET A GRIP

Dit zijn getrainde vrijwilligers van Humanitas die jongeren tussen 16 en 24 jaar leren hoe ze hun financiële administratie moeten bijhouden en helpen met aanvragen van regelingen. In 2023 is er een communicatiecampagne uitgevoerd waardoor het aantal deelnemers is gestegen. Er is aangesloten bij financiële educatie op scholen dmv financiële spreekuren op scholen. Onder de naam ‘Money Talks’ wordt een één op één gesprek gevoerd een jongere op Yuverta MBO aan de hand van een administratieve check. De pilot is in het najaar van 2023 gestart en loopt door in het eerste kwartaal van 2024.

FINANCIEEL CAFÉ EN THUISADMINISTRATIE

Dit is het wekelijkse inloopspreekuren met getrainde vrijwilligers.

	Vergelijking 2021	2022	2023
Aantal deelnemers	36	66	243
Aantal locaties	1	1	1
Thuisadministratie Aantal deelnemers	48	47	39

Het financieel café wordt uitgevoerd door Humanitas ism Participe. Inwoners kunnen hier terecht voor gratis ondersteuning bij vragen over geld- of administratieve zaken. De spreekuren worden georganiseerd door een onafhankelijke partij en er worden geen gegevens van je vast-gelegd. Dit werkt drempelverlagend voor inwoners die niet makkelijk naar instanties stappen. De spreekuren vinden plaats in de Oude Veiling. In 2022 zijn inwoners op afspraak geholpen. In 2023 is er weer gewerkt met een inloopspreekuur. Het aantal deelnemers de afgelopen jaren sterk gestegen. De vrijwilligers hebben regelmatig themadagen gevolgd, o.a. over omgaan met psychische klachten.

Bij de thuisadministratie ondersteunen getrainde vrijwilligers inwoners bij het op orde krijgen van hun administratie en ze helpen bij het aanvragen van regelingen voor minimahuishoudens.
De vrijwilliger is een maatje, en zet zich zonder te oordelen in om iemand te helpen zijn financiële zelfredzaamheid en eigenwaarde te vergroten. Verwijzers doen weten de thuisadministratie goed te vinden.