

Meer zelfredzaam, minder armoede

Visie 2024-2026

Concept Visiestuk Sociale & juridische services 2024



Vooraf

Er wordt steeds meer een beroep gedaan op het zelfredzaam vermogen van inwoners. Ondanks het grote aanbod aan diensten, voorzieningen en regelingen in onze stad, is passende ondersteuning niet voor elke inwoner toegankelijk. Omdat zij niet over de juiste (digitale) vaardigheden beschikken, laaggeletterd of anderstalig zijn, of omdat zij simpelweg de juiste weg niet weten in de hoeveelheid en complexiteit van (minima) regelingen en informatie. Met de dienstverlening van onze Sociale & juridische services worden administratieve, financiële en juridische vragen van inwoners beantwoord, zodat zij kunnen blijven meedoen aan wat de maatschappij van hen vraagt.

Het laatste jaar merken we dat er steeds vaker een beroep op onze dienstverlening wordt gedaan. Inwoners en organisaties weten ons te vinden en de inloopsprekuren worden druk bezocht. Ook zien we dat vraagstukken complexer worden en dat er vaak meerdere thema's spelen die allemaal aandacht nodig hebben. Dit vraagt dan ook steeds meer van onze vrijwilligers, die de kern vormen van onze dienstverlening.

Alle ontwikkelingen vroegen dan ook om onze visie op de dienstverlening onder de loep te nemen en waar nodig aan te scherpen. Dit alles resulteerde in dit visiedocument, waarin we uitgebreid stil staan bij de vraag van de inwoners, de rol die vrijwilligers nu en in de toekomst spelen en bij de ontwikkelingen in de samenleving.

Meer zelfredzaamheid, minder armoede. Een opdracht die we met elkaar moeten oppakken!

Leeswijzer

Dit visiedocument is een startpunt voor gesprek. We horen graag van de samenleving waar de prioriteiten liggen en welke uitdagingen wij als eerste zouden moeten oppakken. Beoogde gesprekspartners zijn onder meer de gemeente, partnerorganisaties in het sociaal domein, ondernemers en eerstelijnszorg. Maar bovenal horen we het van de inwoners zelf. Zij vormen de bron.

Dit document begint met trends in de samenleving in het hoofdstuk [Urgentie van preventie en laagdrempelige ondersteuning](#). Vervolgens worden in de [Gemeentelijke opgave](#) aansluitende beleidsstukken van de overheid benoemd. Daarna volgt onze op [Visie op Sociale & Juridische Services](#) en op ons [Team](#).

In gesprek We nodigen de samenleving van Nieuwegein uit om mee te denken over onze visie en met ons het beleid onze activiteiten te bepalen. Zo houden we sociaal werk concreet en actueel.

Meer informatie Klik op de links voor interessante artikelen en relevante onderzoeken.

De urgentie van preventie en laagdrempelige ondersteuning

*Ontwikkelingen in de
samenleving*





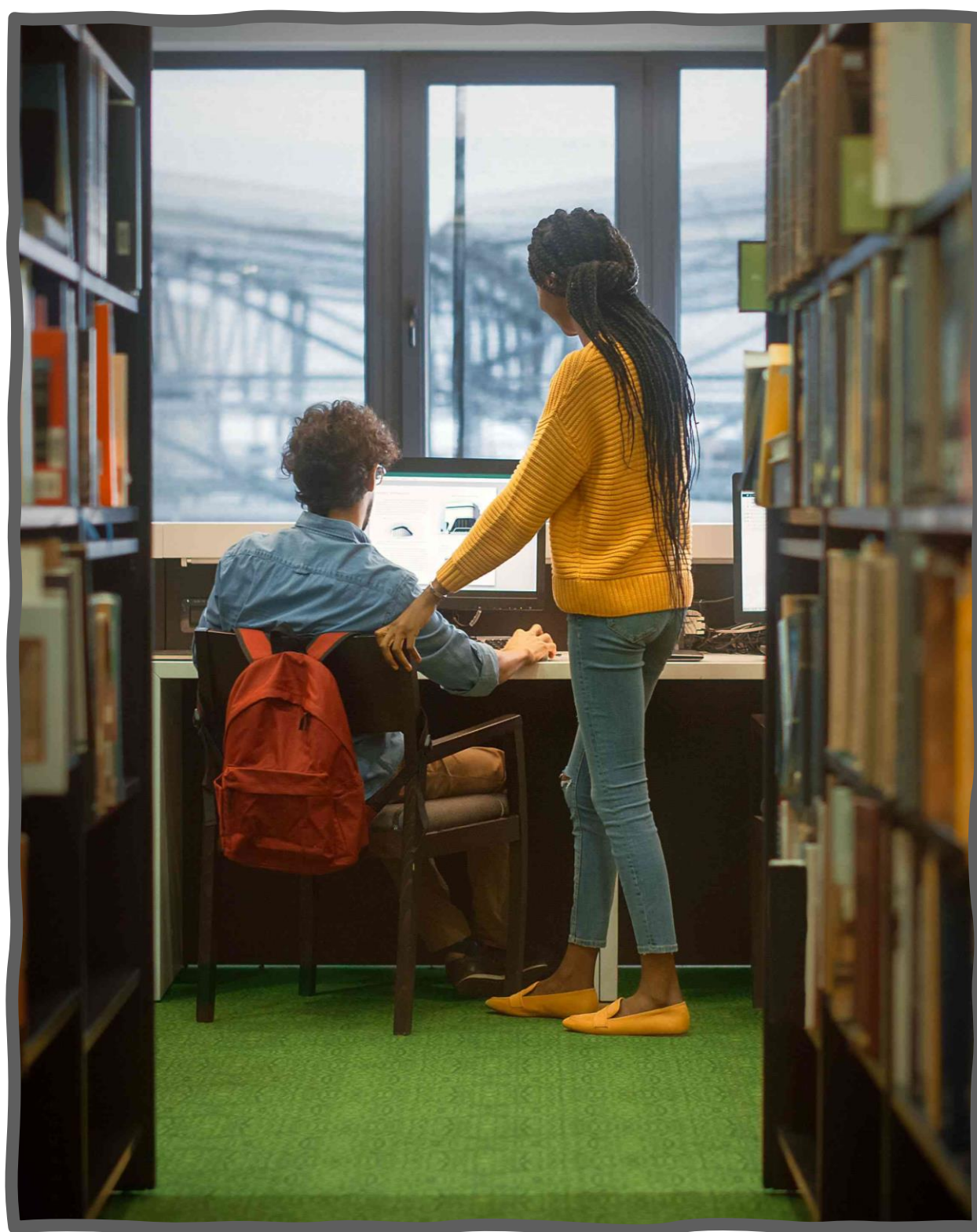
Competenties voor financiële zelfredzaamheid: voldoende inkomsten verwerven om van te leven • geldzaken organiseren • verantwoord besteden • voorbereid zijn op (on)voorziene

gebeurtenissen **Basisvaardigheden voor** financiële zelfredzaamheid: rekenvaardigheden • lees- en schrijfvaardigheden • digitale vaardigheden • hulp kunnen inschakelen en het netwerk raadplegen



[Bron: Nibud](#)

De urgentie van preventie en laagdrempelige ondersteuning



Nadrukkelijke rol voor sociaal domein in de toekomst

Het sociaal domein vormt een belangrijke pijler voor een toekomstbestendige samenleving, [ook in Nieuwegein](#). Het preventieve werkveld dat het sociaal domein omvat draagt enerzijds bij aan een betere kwaliteit van leven voor inwoners, maar heeft tegelijkertijd een [dempende werking](#) op personeelstekorten in de zorg. Sociaal werk neemt druk weg bij (in)directe ketenpartners, waaronder sociaal raadslieden, algemeen maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, huisartsen, GGZ en ambulante hulpverleners.

Inzet vrijwilligers: zowel effectief als noodzakelijk

[Ervaren vrijwilligers](#) die als taak hebben om inwoners te ondersteunen en te begeleiden bij financiële of administratieve zelfredzaamheid, zijn een belangrijk instrument bij preventie. Het werkt wanneer de hulpvrager zich herkent in de vrijwilliger - qua leeftijd of cultuur - en dat verlaagt de drempel om hulp te vragen. De vrijwilliger zelf ervaart tegelijkertijd zingeving door het werk. Het draagt bij aan [arbeidsparticipatie](#) en minder eenzaamheid (en daardoor ook weer [minder maatschappelijke kosten](#)).

Daarnaast hebben we vrijwilligers hard nodig: met de aankomende vergrijzing is het de vraag aan iedereen om zijn of haar bijdrage te leveren. Dit is noodzakelijk om te voorkomen dat het in stand houden van zorg en welzijn onbetaalbaar wordt. Sociaal werk heeft hierbij een faciliterende en ondersteunende rol.

N.B. De nadrukkelijke rol voor het sociaal domein bij de betaalbaarheid van de zorg in de toekomst wordt ook beschreven in het [Integraal ZorgAkkoord \(IZA\)](#).

De urgentie van preventie en laagdrempelige ondersteuning

De armoede in Nederland neemt toe

Een steeds grotere groep inwoners komt minder goed rond. Uit [onderzoek van het Nibud \(2022\)](#) blijkt dat meer huishoudens gebukt gaan onder hoge vaste lasten en stijgende uitgaven. Niet alleen mensen met een laag inkomen of een uitkering hebben moeite om rond te komen, ook de midden inkomens moeten beter op hun uitgaven gaan letten. Daarnaast ziet het Nibud een sterk groeiende groep mensen tot 35 jaar met financiële problemen.

Ondanks het grote aanbod aan diensten, voorzieningen en regelingen in Nieuwegein, is passende ondersteuning niet voor elke inwoner toegankelijk. Omdat zij niet over de juiste (digitale) vaardigheden beschikken, laaggeletterd of anderstalig zijn, of omdat zij simpelweg de juiste weg niet weten in de hoeveelheid en complexiteit van (minima) regelingen en informatie.

De maatschappelijke opgave wordt complexer (en duurder)

Waar voorheen sociale of persoonlijke problemen tot financiële problemen leidden, [zien we dat het nu ook andersom](#) is. Door financiële problemen zie je dat sociale netwerken afbrokkelen, lidmaatschappen stoppen en gezinnen afhankelijk worden van familie of hulpverlening.

Armoede geeft problemen op [verschillende leefgebieden](#), waarbij de gevolgen op korte en [langere termijn negatief](#) zijn. Het raakt de [bestaanszekerheid](#) van mensen – en daarmee wordt het een complexe maatschappelijke opgave. Niets doen aan deze problematiek leidt automatisch tot extra zorgkosten of andere maatschappelijke lasten. Tegelijkertijd zien we, door te voorkomen dat mensen in de schulden of financiële problemen raken, juist een [breder maatschappelijk rendement](#). Denk aan minder stress bij gezinnen en daardoor meer psychische belastbaarheid, minder criminaliteit, minder eenzaamheid, meer baanperspectief en versterking van de eigenwaarde.

De gemeentelijke opgave

*Het voorkomen van armoede in
gemeentelijk beleid*





Sociaal werk helpt vanuit haar positie in het voorliggend veld, onder meer door

de inzet van ervaren vrijwilligers. Zij krijgen de rol om inwoners te ondersteunen en te begeleiden. Ze bieden hulp bij taken waarvan de overheid in eerste instantie verwacht dat inwoners het zelf kunnen, al dan niet met hulp vanuit het eigen netwerk. Het spreekt voor zich dat die mate van zelfstandigheid niet voor iedereen is weggelegd.

- Coördinator SJS



De gemeentelijke opgave

Koers Sociaal Domein Vitaal & Verbonden 2024-2040

De Koers Sociaal Domein beschrijft de ambities van de stad Nieuwegein voor het sociale domein. Onze positie in het voorliggend veld met een focus op het voorkomen van armoede door meer zelfredzaamheid, draagt bij aan het behalen van deze ambities. We vergroten de kansen op bestaanszekerheid en dragen door ons preventieve karakter bij aan toekomstbestendige zorg en ondersteuning. Dit doen wij o.a. door:

- Problemen oplossen in het dagelijks leven door in gesprek te gaan en zorgvragen en schuldhulpverlening te voorkomen (preventie)
- Ondersteunen van (laaggeletterde) inwoners bij financiële zelfredzaamheid
- Laagdrempelige hulp en ondersteuning dichtbij beschikbaar, op plekken waar bewoners samenkomen
- Stimuleren van domeinoverstijgende samenwerking, tussen o.a. sociale professionals, huisartsen en GGZ
- Passende ondersteuning voor jongeren met (financiële) vragen of schuldenproblematiek
- Verbeteren van de samenwerking tussen welzijn en zorg

Coalitieakkoord 2022-2026

In [het Coalitieakkoord](#) worden verschillende onderwerpen besproken waarin voor welzijnswerk een cruciale rol is weggelegd, en voor onze dienstverlening in het bijzonder:

- Inzetten op preventie en het versterken van mentaal welbevinden
- Aanpak (digitale) laaggeletterdheid
- Vergroten zelfredzaamheid
- Armoede tegengaan door de drempel voor hulp te verlagen

De gemeentelijke opgave

De rol van welzijn en preventie in het Integraal Zorgakkoord (IZA) 2022

[Het IZA](#) heeft als doel de zorg in de toekomst goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. Ondertekenaars van het IZA zijn onder meer overkoepelende organisaties van ziekenhuizen, de geestelijke gezondheidszorg en de ouderenzorg. Met alle toenemende kosten voor zorg vormt het preventieve werkveld dat het sociaal werk omvat een belangrijke basis. Het draagt niet alleen bij aan een betere kwaliteit van leven maar voorkomt zorg. Daarmee heeft sociaal werk een [dempende werking](#) op personeelstekorten in de zorg.

In het IZA wordt de rol van het sociale domein daarom duidelijk benoemd:

- Samenwerking sociaal domein, huisartsenzorg en GGZ
- Gezond leven en preventie

Aanpak Financieel Fitte Werknemers (Wijzer in Geldzaken)

De gemeente Nieuwegein is partner van Wijzer in Geldzaken van het Ministerie van Financien. Een onderdeel van hun aanpak is [Financieel Fitte Werknemers](#). Het dienstenpakket van Sociale & juridische services sluit hierbij aan, o.a. door een plek te bieden in de stad waar werknemers (anoniem) terecht kunnen met hulpvragen.

Armoedebeleid Gemeente Nieuwegein

Onze aanpak sluit aan bij de doelstellingen van het Armoedebeleid van de Gemeente Nieuwegein (zie Armoedebeleid: Aanpak en uitvoering Communicatiestrategie) o.a. door een laagdrempelige aanspreekpunt te zijn voor inwoners bij administratieve, financiële of juridische vragen.

De gemeentelijke opgave

Meerjarenopgave (MJO) Welzijn 2021 – 2024

De [MJO](#) benoemt verschillende werkgebieden: collectief welzijnswerk, individueel welzijnswerk, jongerenwerk, advies en informatie en inwonersinitiatieven. Deze werkgebieden staan in de praktijk echter niet los van elkaar. Er is voor alle partijen in het voorliggend veld een belangrijke taak weggelegd voor samenwerking, het versterken van het netwerk en het duidelijk communiceren over taken en rollen.

De MJO noemt Movactor, naast de gemeente, uitvoerder van het *collectief welzijnswerk*. Volgens de MJO staat hierin het faciliteren van ontmoeting en verbinding én het versterken van de sociale cohesie in de stad centraal: stimuleren en faciliteren van (deelnemers aan) activiteiten, inwoners met elkaar in contact brengen en het faciliteren van een laagdrempelig aanspreekpunt voor vragen en behoeften. Het beoogd maatschappelijk effect hiervan is dat inwoners ervaren dat zij mee mogen doen. Dat zij weten waar zij terecht kunnen voor informatie over activiteiten. En dat zij verbonden en betrokken zijn met hun wijk en buurt.

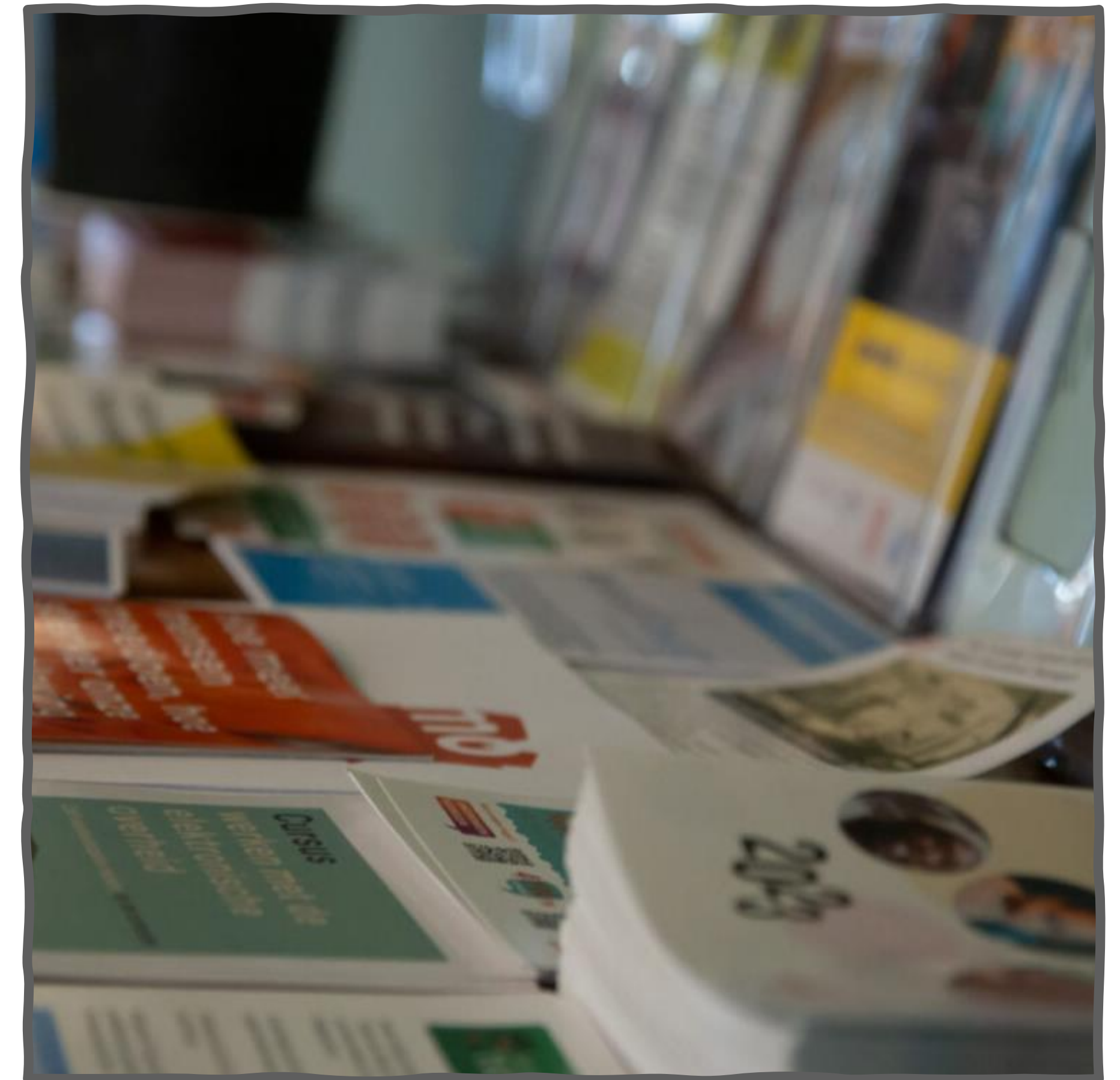
De MJO schetst ook kaders over de invulling van het individuele welzijnswerk, hierbij wordt Movactor niet genoemd als uitvoerder – wel onze tak Sociale & juridische services.

Onze visie op sociale & juridische services

Onze visie uitgewerkt



In samenwerking met bekwame vrijwilligers, beroepskrachten en studenten ondersteunen we inwoners op een laagdrempelige manier om zelfredzamer te worden op administratief, juridisch en financieel gebied.



Werkwijze



Doelgroep

Onze Sociale & juridische services zijn er voor alle inwoners vanaf 27 jaar met financiële, administratieve of juridische vragen.

Globaal onderscheiden we de volgende subdoelgroepen:

- Inwoners die de regelingen niet goed kennen, brieven onvoldoende begrijpen of niet over de gevraagde (digitale) vaardigheden beschikken en hun hulpvraag niet kwijt kunnen in het eigen netwerk (Servicepunt)
- Inwoners die tijdelijk een steuntje in de rug nodig hebben bij het op orde brengen van hun budget en/of administratie (Thuisadministratie)
- Inwoners met juridische vragen, maar voor wie de stap naar een advocaat (financieel) te groot is (Rechtswinkel)

NB. Inwoners jonger dan 27 jaar worden ondersteund door [4YOUth Nieuwegein](#), onze samenwerking met Jongerenwerk Nieuwegein en de Hogeschool Utrecht.

Werkwijze

We bieden laagdrempelige directe ondersteuning

Vanuit onze positie in het voorliggend veld helpen we waar mogelijk de inwoner direct. Het betreft hulp waarvan de overheid in eerste instantie verwacht dat inwoners dit zelf kunnen (al dan niet met hulp vanuit het eigen netwerk). Daar waar de vrijwilliger niet verder kan helpen, wordt actief doorverwezen en/of samenwerking opgezocht met de juiste instantie of professional.

We bieden enkelvoudige en praktische ondersteuning bij administratie en financiën (Servicepunt)

Bij het Servicepunt kunnen inwoners zonder afspraak terecht voor ondersteuning en advies. Heeft de inwoner een vraag over een brief? Of hulp nodig bij het invullen van een formulier? De vrijwilligers op het inloopspreekuur hebben veel kennis en ervaring in huis de inwoners om verder te helpen.

We ondersteunen inwoners naar zelfstandigheid bij administratie en financiën (Thuisadministratie)

Onze vrijwilligers helpen bij het organiseren en beheren van de administratie. Na een intakegesprek met de coördinator komt een getrainde vrijwilliger bij de inwoner thuis. De ondersteuning is gratis en duurt maximaal één jaar.

We helpen de juiste juridische wegen te bewandelen (Rechtswinkel)

Is de stap naar een advocaat te groot? Studenten Rechten van de Hogeschool en Universiteit geven gratis en vrijblijvend juridisch advies. Heeft de inwoner een moeilijke juridische situatie waar hij niet uitkomt? Dan helpt de Rechtswinkel ook met het vinden van de juiste advocaat. Advocaten en sociaal raadslieden ondersteunen de studenten.

Werkwijze

We geven de beroepskrachten een coördinerende rol

De coördinatoren bewaken de kwaliteit en hebben in de werkwijze een coördinerende rol bij eenvoudige vragen: werven, selecteren en faciliteren van vrijwilligers, (inhoudelijke) begeleiding, scholing, beloningsbeleid en -taken, bezetting spreekuren garanderen. Daarnaast zorgt de beroepskracht voor kennisoverdracht en stabiliteit bij de vrijwilligers. De beroepskracht is ook degene die – wanneer hulpvragen complexer zijn – een ondersteunende rol oppakt, waar nodig in samenwerking met ketenpartners.

We werken met ervaren vrijwilligers

We werken specifiek samen met vrijwilligers en geven hen de rol om inwoners te ondersteunen en begeleiden. We zien dat het werkt wanneer de hulpvrager zich herkent in de vrijwilliger, qua leeftijd of cultuur. Het verlaagt de drempel om hulp te vragen.

We hebben een signalerende functie

Zowel de professionals als de vrijwilligers staan in contact: met inwoners, collega's, partnerorganisaties, netwerken en eerstelijnszorginstellingen. Hierdoor kunnen we vroegtijdig signaleren en horen we wat er speelt. Dit maakt dat we juist de meest kwetsbare groepen inzichtelijk krijgen. Zo kunnen we indien nodig direct een ondersteunde rol oppakken. We zijn hierdoor een belangrijk 'eerste loket' en zorgen voor toeleiding naar bijvoorbeeld Santé Partners Sociaal Raadsliden, WIL (afdeling Schuldhulpverlening) en Geynwijs.

We registeren relevante gegevens op een zorgvuldige manier

In 2023 zijn we gestart met de implementatie van registratiesysteem Hello's. Zorgvuldige registratie in Hello's geeft ons mogelijkheden om inwoners nog beter van dienst te dienst te zijn. Daarnaast geeft het inzicht in trends die spelen in de stad en wijken.

Een inclusief team
van vrijwilligers &
professionals





Ik ben niet alleen benieuwd naar wat jij nodig hebt maar ook naar wie jij bént. Vervolgens hoor ik graag op welke manier ik het beste kan helpen. Ligt er een grote stapel ongeopende post? Dan beginnen we daarmee. Ik zit erbij en ik help je, maar **in principe doe je zélf al het werk.**

[- Thea Esser - Vrijwilliger Thuisadministratie](#)

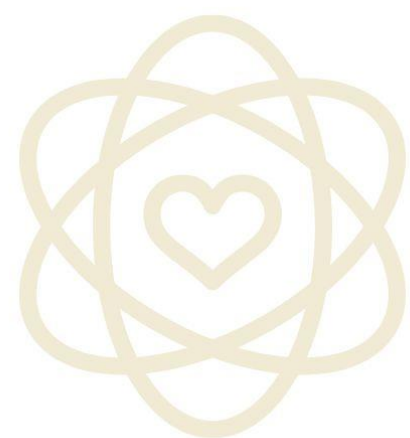


Een team van beroepskrachten en vrijwilligers

We werken met een deskundig team

Wij zijn een team waarin de samenleving van Nieuwegein zich herkent. Dit geldt niet alleen voor onze beroepskrachten, maar ook voor de bekwame vrijwilligers en talentvolle studenten. Een goed team kenmerkt zich, doordat ze gebruik maken van de aanwezige kwaliteiten en talenten. Daarnaast investeren we in jonge professionals en stagiaires binnen het vak.

Voor het werk bij sociale & juridische services is het belangrijk dat de beroepskrachten de juiste vaardigheden bezitten. De beroepskrachten begeleiden de vrijwilligers. De vrijwilligers krijgen passende deskundigheidsbevorderingen aangeboden met (aanvullende) kennis van de methodiek Thuisadministratie & Zelfredzaamheid en diverse Nibud-trainingen. Er is regelmatige bijscholing van zowel de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiaires.



**Dichtbij • Nieuwegeins • Toegankelijk • Inclusief
Betrouwbaar • Versterkend • Goed in gesprek • Plezier**

Samenwerkingspartners

Belang van samenwerking

Samenwerken is een essentieel onderdeel van ons werk. Een stevig netwerk van partners maakt sociaal werk dynamischer en zorgt voor kennisoverdracht. Daar waar we samenwerken zien we dat we inwoners nog beter kunnen ondersteunen.

Samenwerkende partners voor onze dienstverlening zijn o.a.

- Sociale professionals Movactor (o.a. Accomodatieggebonden buurtverbinders, Opbouwwerk, Jeugd- en Jongerenwerk, 4YOUth Nieuwegein)
- De tweede verdieping, Sante Partners, AHN, Werk en Inkomen Lekstroom
- Gemeente Nieuwegein (Communicatiewerkgroep preventie Armoede & schulden, Netwerk Armoede, Laaggeletterdheid, Geynwijs, Stadswinkel)
- LSTA, Stichting Urgente Noden
- Universiteit Utrecht
- Betrokken advocaten



Visie SJS 2024-2026
Stichting Movactor