

VERANTWOORDING 2020

De Wetswinkel heeft over 2020 een subsidie ontvangen van €32.200.

Onderstaand treft u een overzicht aan van de door ons besteedde subsidiegelden.

Reguliere werkzaamheden:

- Spreekuren.

Begin maart kwamen wij in een lockdown terecht, waardoor ineens fysieke spreekuren niet meer konden plaatsvinden. In eerste instantie zijn we direct overgeschakeld naar telefonisch advies. Dat betekende een significante aanpassing in de website en onze achterliggende systemen. Immers, cliënten moesten zich AVG-proof kunnen aanmelden, stukken m.b.t. de betreffende zaak naar ons sturen, zodat wij ons konden inlezen, enz.

De consument moest hieraan wennen (niet iedereen is de taal dusdanig machtig dat een telefoongesprek mogelijk is) en wij ook. Daar waar wij normaal in de combinatie van intaker en senior intaker zitten met de cliënt (en deze duo-zit doen we om verschillende redenen) ging ook dit anders en moesten we hier zoeken naar de juiste werkvorm.

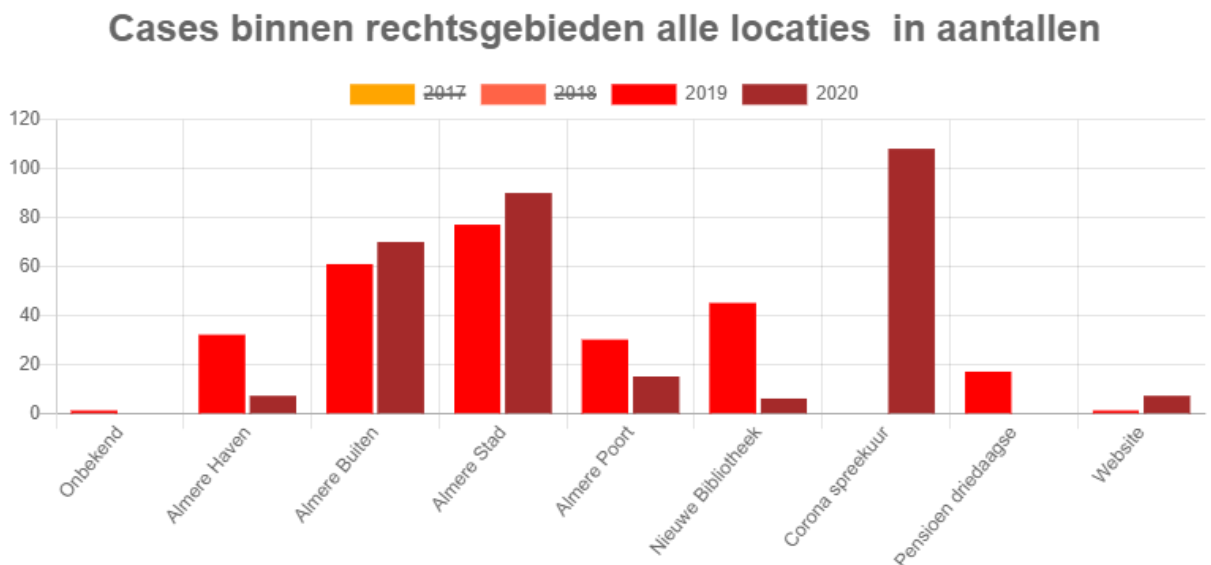
Vlak na deze lockdown kwam er een iets minder strengere lockdown, waardoor wij weer konden opstarten met fysieke spreekuren. Maar omdat veel juristen in de risicogroep vallen én we intakers hebben die met mensen uit een risicogroep samenwonen, moesten we de fysieke spreekuren noodgedwongen beperken tot max. twee per week en zelfs dat gaf en geeft een enorme weerslag op een beperkt aantal mensen.

Ondanks deze grote veranderingen hebben we tóch meer mensen kunnen helpen en hebben we beduidend meer inspanningen verricht. Vooraf aanmelden voor een (fysiek) spreekuur is noodzakelijk en doordat we eerst digitaal contact hebben, komen de

mensen ook eenvoudiger terug met ontwikkelingen in hun zaak. Hierdoor is het proces ook intensiever geworden voor de Wetswinkel.

Gedurende het derde en vierde kwartaal kon de Wetswinkel doorgaan met deze (beperkte) fysieke spreekuren. Dit vaak in tegenstelling tot andere adviserende instanties, die alleen telefonisch te bereiken waren. De Wetswinkel signaleerde dat met name voor twee doelgroepen dit van essentieel belang was. En wel de hulpvragers, die de Nederlandse taal minder of niet machtig zijn, maar ook de hulpvragers met (echt)scheidingsproblemen. Voor deze hulpvragers is een fysiek spreekuur met face-to-face contact een voorwaarde voor goede advisering/ondersteuning. Deze cliënten waren dan ook blij dat ze bij de Wetswinkel wél terecht konden.

Analyse uit ons registratiesysteem



Bovenstaande grafiek laat zien dat onze spreekuren in Haven, Poort en de nieuwe bibliotheek vanaf maart zijn komen te vervallen en wij in de loop van het jaar de fysieke spreekuren hebben kunnen voortzetten in Buiten en Stad.

Nieuw is dan het corona spreekuur, hetgeen staat voor telefonisch spreekuur. Ondanks corona en de daarmee gepaard gaande restricties, blijken toch de fysieke spreekuren het meest te worden gebruikt door de cliënten. En wij sturen voor de afhandeling van de vraagstukken op het gebied van echtscheidingsproblematiek naar

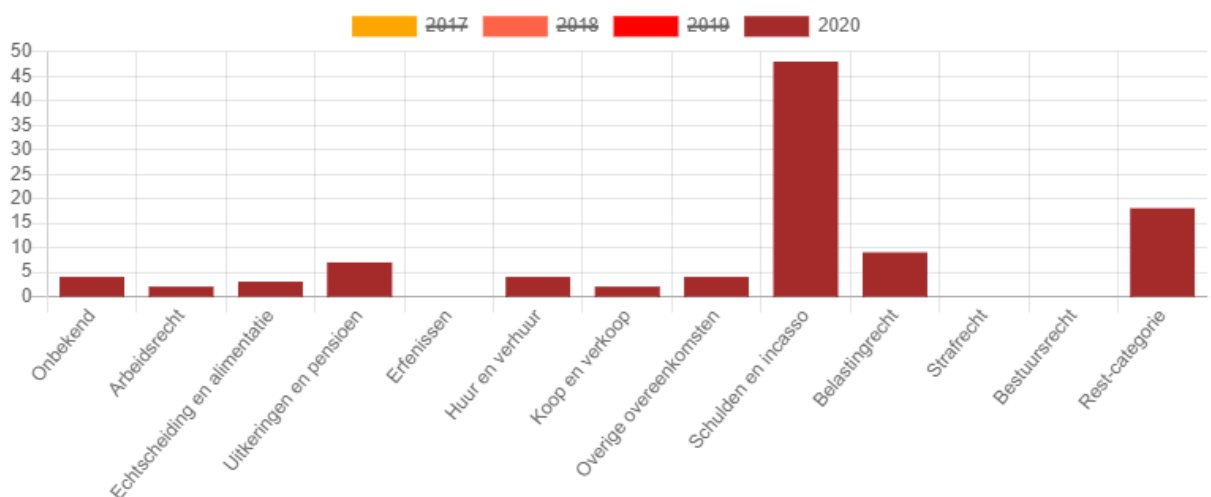
het fysieke spreekuur; overige problematieken proberen wij te sturen naar de telefonische spreekuren.

Ondanks de gewenning en de beperkingen van het telefonisch spreekuur hebben wij tóch minimaal 110 casussen telefonisch afgehandeld.

Vanuit de veranderde werkzaamheden en het feit dat wij nu vaker documenten toegestuurd krijgen, hebben wij ook vaker dossiers van cliënten aangemaakt i.v.m. de AVG-vereisten. Bij de dossier registratie maken wij geen onderscheid in telefonische of fysieke afspraken.

Onderstaand twee grafieken: de eerste grafiek zijn het aantal verrichtingen per dossier en de tweede grafiek geeft het aantal en verdeling naar rechtsgebieden van de standaard rapportage weer (standaard rapportage zijn cliënten waarvan geen dossier is gemaakt en waarvan i.v.m. de AVG de persoonsgegevens geanonimiseerd zijn).

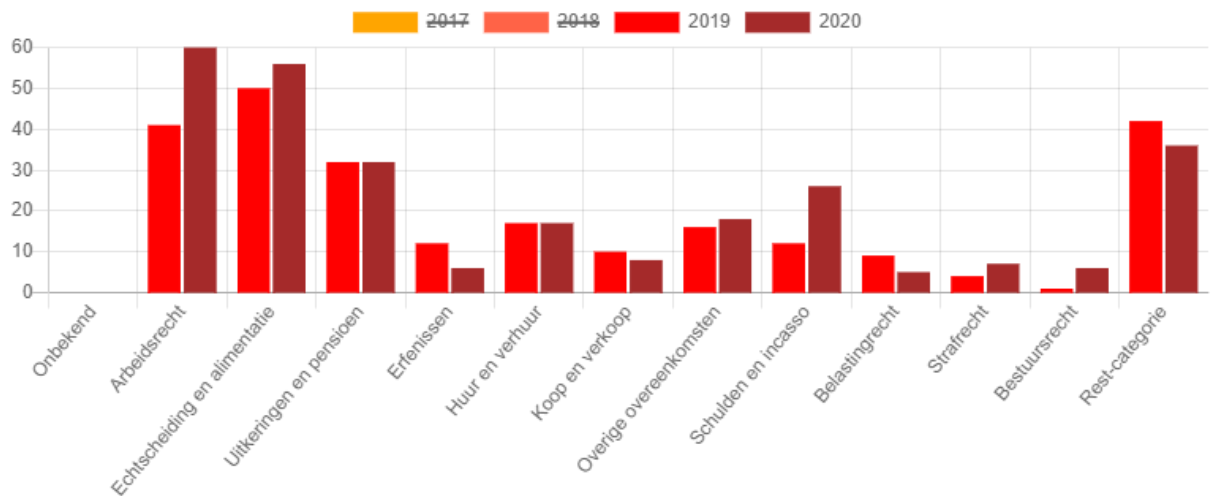
Rechtsgebieden onder verrichtingen per verwijzing in aantallen



Er hebben in 2020 dus 101 verrichtingen in dossiers plaatsgehad.

Ter illustratie: één cliënt/dossier kent gemiddeld 3 verrichtingen. Bij schulden is dat zelfs 1 op 5!

Rechtsgebieden onder cases naar locatie in aantallen



In dit bijzondere coronajaar zien we dat we veel meer casussen hebben gehad over arbeidsrecht, echtscheidingen en schulden. In werkelijkheid liggen de echtscheidingscasussen hoger door de warme overdrachten vanuit de wijkteams, maar deze worden vooralsnog niet uitgesplitst naar rechtsgebied.

Over heel 2020 hebben we 378 verrichtingen rechtstreeks aan burgers gedaan plus 92 hulpvragen van ketenpartners. Dit impliceert dat wij over 2020 in totaal 470 contactmomenten hebben gehad, een stijging van 66% t.o.v. 2019.

Analyse uit externe bronnen

Gedurende het jaar wordt via Google Bedrijf gemeten hoeveel personen op zoek zijn naar de Wetswinkel Almere. De Wetswinkel is 13.229 keer opgezocht binnen Google search, waarvan 307 keer rechtstreeks op onze naam is gezocht.

• Samenwerking/contacten:

Samenwerking wijkteams:

- Een afvaardiging uit het bestuur van de Wetswinkel heeft een hernieuwd contact gehad met wethouder Roelie Bosch. De wethouder onderkent het belang van de Wetswinkel in de hulpverleningsketen. We hebben gesproken over enerzijds de reguliere Wetswinkel werkzaamheden, als ook de mogelijke opstart van één echtscheidingsloket.
- Het wijkteammanagement heeft groen licht gegeven om de werkwijze van de pilot/scheidingscollectief uit te rollen over geheel Almere. Dat betekent dat het doorverwijsformulier als basis gebruikt zal worden bij de wijkteams en dat de

maatschappelijk werkers één uniforme werkwijze zullen hanteren in geval van scheidingsproblematiek. Aanvankelijk was het de bedoeling dat in een vakoverleg de Wetswinkel een nadere presentatie zou geven, maar de Schoor staat momenteel overlegsituaties niet toe.

- "Presentatie" heeft nu plaatsgevonden middels een door de Wetswinkel opgestelde notitie. Ook werd in kleinere groepen het doorverwijsformulier en de samenwerking Wetswinkel en wijkteam besproken.
- Met het wijkteammanagement is inmiddels besproken dat er gebruik kan worden gemaakt van de digitale versie van het doorverwijsformulier. Hierdoor zijn wij ook beter in staat om lopende 2021 cliënten die via een Wijkteam zijn binnengekomen te monitoren.
- In het afgelopen subsidiejaar werd het maatschappelijk werk geconfronteerd met bezuinigingen. Dit had gevolgen voor de personele bezetting met veel wisselingen binnen het maatschappelijk werk. Een hele uitdaging voor de Wetswinkel om alle nieuwkomers binnen het maatschappelijk werk te informeren over de werkwijze van de Wetswinkel.
- De Wetswinkel heeft besloten om een flyer te laten drukken van de Sociale Kaart van Almere. De Sociale Kaart werd behandeld tijdens het inwerkprogramma en ook vrijwilligers van ketenpartners konden daarbij aanwezig zijn en waren aanwezig bij deze informatieavond. Een papieren versie was welkom, te meer nu de informatieavonden in het subsidiejaar geen doorgang konden vinden door corona. Deze flyers zijn verzonden naar de professionals van onze ketenpartners.
- Plangroep heeft aangegeven de flyer Sociale Kaart te willen gebruiken voor eigen vrijwilligers en er zijn 100 exemplaren extra gedrukt en geleverd.
- VMCA/Participatiefabriek/Coördinator Seniorenwerk hebben eveneens een dergelijk verzoek gedaan
- Zowel met de Participatiefabriek als met het Seniorenwerk zijn afspraken gemaakt over een presentatie van de Wetswinkel. Knelpunt hierbij was dat i.v.m. coronamaatregelen de presentatie slechts voor kleine aantallen vrijwilligers gegevens kan worden.
- Flyers Sociale Kaart is bij de ketenpartners goed ontvangen. Vooral door vrijwilligers van de administratieve spreekuren en vrijwilligers van huisbezoeken (senioren). Inmiddels zijn er 200 exemplaren naar ketenpartners verzonden. De verwachting is dat de vraag naar flyers nog even aan zal houden omdat nog niet op alle locaties van de administratieve spreekuren weer fysieke spreekuren worden gedraaid.

- In het subsidiejaar 2020 werd door het maatschappelijk werk meer en meer gebruik gemaakt van de zgn. "warme overdracht". Maar ook werd de Wetswinkel benaderd om een toelichting te geven over de gewijzigde werkwijze van de Wetswinkel in coronatijd.
- Ook werden contacten onderhouden met:
 - VMCA
 - St. Mee
 - Sociaal Raadslieden/Juridisch Loket
 - Slachtofferhulp
 - Plangroep
- De Wetswinkel is benaderd door de gemeente om mee te denken over nieuw beleid t.a.v. armoede en schulden. De Wetswinkel heeft graag hieraan gevolg gegeven door informatieverstrekking vanuit haar ervaring op het gebied van armoede- en schuldenproblematiek
- De Wetswinkel heeft meegewerkt aan de Geldspecial van het Nibud over de (financiële) gevolgen van scheidingen.
- (her)Nieuwe contacten: Kwintes / s-Heerenloo / JGZ / Oco / Matchez / FNV / Voedselloket Almere / St. Handenineen Almere
- De Wetswinkel signaleert een toename in de hulpvragen van expats en statushouders. De Wetswinkel zal deze ontwikkeling nauwlettend volgen.

Landelijke pilot, één scheidingsloket:

- De plannen om te komen tot één scheidingsloket hebben vertraging opgelopen door het ontbreken van voldoende financiële duidelijkheid en (mogelijk) dekking. Daarnaast vormden de coronamaatregelen een beletsel om in een breed comité te discussiëren over dit scheidingsloket.
- Wel werd gestart om in kleiner verband te praten over het ontwikkelen van een webpagina t.b.v. relatie- en scheidingsproblematiek. De Wetswinkel neemt deel aan dit overleg, met name om het juridische component te bewaken. Mogelijk kan een deel van het Handboek voor Professionals in aangepaste vorm worden gebruikt voor deze webpagina. Er ligt een voorstel om te overleggen wat de mogelijkheden zijn.

- Kwaliteit:

- Kwaliteitsbewaking advisering wetswinkel: normaal gesproken vinden de inwerkprogramma's en de daarbij behorende avond over de Sociale Kaart van Almere in groepen plaats, waarbij vaak ook ketenpartners aanwezig zijn. Het inwerken van nieuwe vrijwilligers, die zich nog steeds melden bij de wetswinkel, vindt in kleinere groepjes plaats met inachtneming van de coronamaatregelen.
- Jaarlijks houdt de Wetswinkel gesprekken met de vrijwilligers om te inventariseren of en op welke rechtsgebieden er behoefte bestaat aan bijscholing. In deze evaluatiegesprekken komen de vrijwilligers ook vaak met suggesties t.a.v. de werkwijze van de Wetswinkel. Deze evaluatiegesprekken zijn veelal telefonisch afgewerkt, maar daar waar mogelijk hebben we dit fysiek gedaan, meestal in combinatie met een fysiek spreekuur.
- De Wetswinkel is gestart met de voorbereiding van het 40-jarig bestaan. Hiertoe is een werkgroep geformeerd, echter moest de Wetswinkel van één van deze leden van de werkgroep afscheid nemen door het overlijden van de oprichter van de Wetswinkel, dhr. Frans Hamilton. De Wetswinkel heeft middels een publicatie in Almere Vandaag stilgestaan bij dit overlijden en gememoreerd wat Frans heeft betekend voor de Wetswinkel.

Handboek voor Professionals:

Met het Handboek voor Professionals wordt inmiddels intern gewerkt en op de achtergrond is hard gewerkt aan het tot stand brengen van de mogelijkheid voor ketenpartners om rechtstreeks via het Handboek cliënten te kunnen boeken in ons afsprakensysteem. Inmiddels is in februari 2021 hierover overleg geweest met de wijkteam managers. Verdere uitrol vindt binnenkort plaats.

Besteding subsidie:

Toelichting bij de jaarcijfers 2020 van Stichting Wetswinkel Almere.

In totaal vielen de kosten per saldo €4.706 lager uit dan begroot:

Lager

- Kosten handboek, sociale kaart 3.326*

- Kennissessies	1.477*
- Drukwerk	660*
- Reiskosten	633*
- Overig , per saldo	<u>271</u>
Totaal lagere kosten	6.367

Hoger

- Cursussen	785
- Facilitaire kosten	626*
- Onkostenvergoedingen	<u>250*</u>
Totaal hogere kosten	1.661

De met * gemerkte kosten zijn vooral door Covid-19 beïnvloed.

Door de maatregelen konden de uitrol van het handboek (en ook door de personeelwisselingen bij de wijkteams) en de kennissessies geen doorgang vinden, werd minder drukwerk gemaakt, en minder reiskosten doordat minder spreekuren op locatie werden gehouden.

In de facilitaire kosten zijn Covid schermen opgenomen voor de locaties in Buiten en Stad en onder onkostenvergoeding een eenmalige bijdrage van €15 aan alle vrijwilligers voor de kosten van o.a. telefoon, doordat er veel telefonische spreekuren werden gehouden.

Rapportage 2020 - WetsWinkel Almere

Exploitatie	uitkomst		begroting
Inkomsten			
Subsidie	32.200		32.200
Donaties en eigen bijdragen cliënten	142		50
Spaarrente	2		0
	32.344		32.250
Scholing			
Kennissessies/Disputen	23		1.500
Inwerkprogramma's	865		834
Cursussen	1.085		300
Evaluatiegesprekken	865		802
	2.838		3.435
PR & Marketing			
Drukwerk en Marketing	1.840		2.500
Onderhoud website externe hulp	0		100
Project Frans Hamilton Award	0		10
	1.840		2.610
Samenwerkingsverbanden			
Scheidingscollectief	8.032		10.004
Samenwerking Juridisch Loket/SR/MEE	2.587		3.078
Overige contactleggingen	4.798		2.309
	15.417		15.391
Contractuele verplichtingen			
Onkostenvergoeding vrijwilligers	690		440
Reiskostenvergoeding vrijwilligers	1.067		1.700
Bankkosten	175		200
Facilitaire en parkeerkosten	726		100
Telefoniekosten	255		370
MijnDomein	71		39
Verzekeringen	726		726
	3.710		3.575
ICT & Hulpmiddelen			
Hard- en software	447		140
Software / Diensten, Handboek, Soc Kaart	3.024		6.350
Overigen, toners etc	6		285
	3.476		6.775
Overige kosten			
Teambuilding	618		725
Onvoorzien	0		0
	618		725
Totale kosten	27.900		32.512
Resultaat	4.445		-262

Rapportage 2020 - WetsWinkel Almere

Balans	t/m dec	Begroot
Bank	1.884	2.200
Kas	50	50
Spaarrekening	9.023	4.000
	10.957	6.250
Vermogen 1 januari	6.512	6.512
Resultaat	4.445	-262
	10.957	6.250

Stichting Wetswinkel Almere

d.d. 19-3-2021

Paul Tiebout

Secretaris