

Symposium Samen vooruit
De kracht van vrijwilligers: Utrecht



papier
café

Financiële vragen? Het Papiercafé helpt!



Stichting Utrecht op Orde

- Schuldhulpmaatje



- Hip Helpt



- Papiercafé



- Baanbuddy



Over de Streep



Startoefening

Start Papiercafe's in Utrecht



- In 2017 start eerste Papiercafe in Kanaleneiland
een samenwerking van Schuldhulpmaatje en Leger des Heils
- Daarna start Papiercafe Majella in 2020
- Op dit moment hebben we 11 Papiercafé's en het voornemen is er om nog 2 Papiercafe's te gaan starten in Utrecht

Waar vinden de Papiercafe's plaats?



- In kerken Johannescentrum, Wijkplaats, Majella
- Buurtcentra
- Bij Bosshardt Utrecht Kanaleneiland
- Bibliotheek Vleuterweijde
- Gezondheidscentrum

Inloopspreekuren van 1,5 of 2 uur in de ochtend of middag

Met wie werken we samen?



- Buurtteams
- Sociale raadslieden
- U - Centraal
- Stichting Present - Serve the City (Keten van Hoop)
- Hoge School Utrecht (stagiaires Recht)
- Al Amal
- Nizu (Netwerk informele zorg Utrecht)
- Verschillende buurtnetwerken
- Diaconieën van kerken, Leger des Heils,
- Vrijwilligerscentrale Utrecht

Wat doet het Papiercafe wel en wat niet?



Eerste stap:

We luisteren naar elke vraag die er binnenkomt

Tweede stap:

We beantwoorden de vraag of verzamelen documenten voor een aanvraag

Derde stap:

We verwijzen door naar bijv. een professionele instantie, de Geldzaak etc. of we maken samen met de vragensteller een afspraak (telefonische) bij de instantie waar de vragensteller een vraag heeft

Weetjes over het Papiercafe



- Van april t/m september 2024 hebben we 1632 vragen gehad
- Er rond de 80 vrijwilligers (inclusief stagiaires) actief zijn in de Papiercafe's
- We mee hebben gedaan met de Podcast Goed Nieuws in Utrecht

Casus die we in groepjes bespreken



Casus 1 :

De vragensteller heeft een schuld bij zijn telefoonaanbieder. Het gaat om een klein bedrag van 50 euro. Hij vraagt je om even snel een betalingsregeling te treffen. Dat kan heel makkelijk op de website. Hij wijst je zelfs aan waar dat moet. Wat vinden jullie hiervan en wat zouden jullie doen?

Casus die we in groepjes bespreken



Casus 2:

Makkelijke vraag over internet

Een man en een vrouw zitten gebroederlijk aan je tafel. De vrouw neemt het woord: ze wil graag dat het internetabonnement op haar naam komt te staan. Ze zijn namelijk uit elkaar, dus hij hoeft niet meer voor de kosten op te draaien. "Gaat iedereen maar zo netjes uit elkaar als jullie" zeg je nog. Meneer zegt dat hij alles over heeft voor het dochttertje dat ze samen hebben. Hij vindt het daarom helemaal niet erg dat hij geen eigen plek heeft om te slapen momenteel. Hij zou het heel fijn vinden als zijn naam van het internetabonnement af gaat. Pak je de telefoon om de internetprovider te bellen?

Antwoord Casus 1



- Als iemand vraagt om een betalingsregeling, moeten er alarmbellen gaan rinkelen. Zo iemand heeft bijna altijd veel meer schulden dan de schuld waar hij nu een betalingsregeling voor wil treffen. Er lopen dan al meerdere betalingsregelingen. Er is dan vaak helemaal geen geld over voor nog een betalingsregeling. Om hoe weinig geld het ook lijkt te gaan, als er geen geld is, is elke euro te veel.
- Als een cliënt vraagt om een betalingsregeling vraag dan ook **altijd** of er nog meer schulden zijn. Bied altijd aan om hulp in te schakelen van het buurtteam, de gemeente of een vrijwilliger (zoals Schuldhulpmaatje, U-Centraal of Humanitas).
- Veel cliënten weigeren alle hulp. Als jij het idee hebt dat cliënt echt in de problemen komt door deze betalingsregeling, zeg dat dan. Je kunt in geval van twijfel altijd bellen met de Geldzaak.

Antwoord Casus 2



- In het Papiercafé probeer je mensen te helpen met de vraag die ze hebben. De vraag beantwoorden als dat mogelijk is.
- Je komt er gedurende het gesprek wel achter dat er een veel groter en urgenter probleem speelt dan de vraag waar deze mensen eigenlijk voor kwamen: meneer is dakloos. Dat is een veel groter probleem dan de naam waarop het internetprobleem staat.
- Het gebeurt in gesprekken regelmatig dat er veel meer blijkt te spelen dan de vraag waar cliënt mee komt. Gelukkig zijn er in de meeste gevallen al professionals betrokken bij het grotere probleem.
- Benoem dat je je zorgen maakt om het probleem waar je terloops achter bent gekomen, in dit geval dat meneer dakloos is. Vraag of hij daar al hulp voor krijgt van een professionele organisatie (Buurtteam, Leger des Heils?) Mocht dat niet zo zijn, benoem waar meneer terecht kan en maak een afspraak bij een instantie samen met hem
Cliënten gaan hier meestal in mee. Mocht dit niet zo zijn – dan is dat ook hun goed recht. Leg nog even kort uit welke stappen ze dan zelf kunnen ondernemen en ga terug naar de vraag waarvoor ze zijn gekomen.