

Beleidsplan

september 2019 – september 2021

“SamSam steekt de handen uit de mouwen”



Rotterdam, juli 2019

Stichting SamSam Uitvaartcoaching

06 – 50 40 1860

info@samsamuitvaartcoaching.nl

<http://www.samsamuitvaartcoaching.nl>

SamSam steekt de handen uit de mouwen

1. Inleiding

Vrijwilligersorganisatie SamSam Uitvaartcoaching startte vijf jaar geleden in gebied Prins Alexander te Rotterdam. Samsam is er voor mensen die een uitvaart moeten regelen maar daar eigenlijk geen geld voor hebben. Middel daartoe is het werven en trainen van uitvaartcoaches die op vrijwillige basis voorlichting geven aan families in nood. De coaches geven inzicht in de regelgeving, waarschuwen voor de valkuilen en informeren over de mogelijke routes. Gemiddeld duurt een actietraject na een melding niet langer dan enkele weken. De coaches werken in duo's en komen een aantal keer bij elkaar met de nabestaanden. En via de groepsapp wordt onderling met het kernteam de benodigde informatie uitgewisseld. Zo kunnen nabestaanden door ondersteuning van de uitvaartcoaches in de situatie van emotionele stress op tijd de juiste keuzes maken en een (nog grotere) schuld voorkomen.

2. Stand van zaken

Inmiddels is het augustus 2019 en maken we voorzichtige schreden met de werving van mensen voor een nieuwe scholingsronde tot uitvaartcoach. Daarnaast hebben we contact met de gemeente Rotterdam. Na vijf jaar en 200 meldingen hebben we een verslag met signalen aangeboden "Samsam trekt aan de bel". En onze inspanning is gewaardeerd met een uitnodiging voor feedback op de hoogte van de tegemoetkoming vanuit de bijzondere bijstand voor de kosten van een uitvaart en over de voorlichting en informatieverstrekking aan de doelgroep. Er wordt intern gekeken naar onze vraag voor subsidie voor onze voorlichtingsactiviteiten.

In de afgelopen vijf jaar is veel opgebouwd:

- Samsam is zichtbaar als specialist binnen het netwerk
- Inzicht in lopende praktijk in de commerciële uitvaartwereld verkregen
- Netwerk uitgebreid van maatschappelijke organisaties
- Kennis opgebouwd rond emotie/taboe en mechanismes rond overlijden
- Kennis opgebouwd rond regelgeving en wettelijk kader bij overlijden
- Op basis van kennis scholing opgezet en vrijwilligers tot uitvaartcoaches opgeleid
- Via netwerk van organisaties, zoals thuiszorg en kerken in contact met de doelgroep
- Versteving van het juridisch kader van Samsam als organisatie
- Samsam heeft de ANBI status verkregen via de belastingdienst en is erkend als organisatie die dient tot het algemeen nut.

2.1 Methodiekontwikkeling

Op gebied van scholing is een training ontwikkeld die iedere twee jaar wordt herhaald. Zo bouwen we in 2020 verder met een vierde groep geschoolde vrijwilligers. Vervolgens wordt verdieping op thema en begeleiding op intervisie georganiseerd voor de bestaande groep coaches. De uitvoering van bovenstaand wordt ondersteund door de docent die de training ontwikkeld heeft met op uitnodiging gastdocenten. Daarnaast zijn er interne trainers opgeleid voor onderdelen.

2.2 Netwerkontwikkeling en voorlichting

Samsam heeft voor het bereiken van de doelstelling, warme contacten in een samenwerkend veld van organisaties nodig. Het stimuleren van de samenwerking blijkt essentieel voor het doorgeven van juiste informatie en snelle actie bij meldingen. Niet alleen preventief dus vóórdat de afspraken over de uitvaart plaatsvinden om kosten te besparen, maar ook om ellende achteraf te voorkomen. De meldingen van de afgelopen vijf jaar komen voornamelijk uit dit netwerk (zoals kerken, thuiszorg, hospices, welzijns- en uitvaartorganisaties).

Accent ligt daarom - naast het daadwerkelijk ondersteunen van familie's in nood - op het scholen van bijvoorbeeld professionals in de thuiszorg en binnen welzijnsorganisaties. Daarnaast worden de uitvaartcoaches uitgenodigd blijvend te investeren in de warme contacten die zijn ontstaan tijdens de ondersteuningstrajecten. En ook tot het maken van nieuwe contacten ten behoeve van het verbreden van het netwerk van samenwerkende organisaties in het veld van sterven, uitvaren en zorg.

2.3 Communicatie

Samsam wordt ondanks weinig actie op het gebied van PR, gevonden door het netwerk van organisaties. We worden serieus genomen als partner. Daarnaast vindt de burger onze organisatie zelf via internet of flyers of door de bekendheid van mond-tot-mond. De tweehonderd meldingen van de afgelopen vijf jaar komen voor 80% uit ons netwerk (zoals kerken, thuiszorg, hospices, welzijns- en uitvaartorganisaties). En 20% via internet of mond-op-mond. Het communicatieplan is te vinden op onze website als bijlage in Jaarverslag 2015-2016 met daarin richtlijnen voor externe en interne communicatie voor de volgende jaren.

3. Het veld

3.1 Ontwikkelingen in het veld

In ons Jaarverslag 2017-2018 met de bevindingen van de afgelopen vijf jaar trekken we aan de bel (verslag is te downloaden van onze site www.samsamuitvaartcoaching.nl). De economie groeit maar de armoede neemt toe. Volgens de Rotterdamse Sociale Alliantie moet 1 op de vijf Rotterdammers rondkomen met een minimuminkomen. Daarnaast heeft 1 op de 5 schulden (Nibud 2018). Verder wordt vanaf 2020 een toename verwacht van sterfgevallen vanwege het overlijden van de babyboomers (geboren tussen 1945 en 1955) en mensen uit 'de kleine geboortegolf' (1965-1970). Een stijging dus van schulden door uitvaarten.

3.2 Regelgeving

Er zijn twee landelijke wetten. De eerste is de wet op de lijkbezorging (WOL art. 20/22). Deze stelt alleen een morele plicht van nabestaanden voor de lijkbezorging. Als er geen opdrachtgever is gevonden voor de uitvaart - omdat de nabestaanden dat niet willen of psychisch, lichamelijk of financieel daar niet toe in staat zijn - wordt de burgemeester opdrachtgever en dat heet een gemeentelijke uitvaart. In de landelijke wet zijn nabestaanden dus niet verplicht een uitvaart te regelen.

De uit de WOL volgende tweede landelijke wet is uit het burgerlijk wetboek I art. 392-396. Dat zegt dat de eerste graad vanuit de zorgplicht - namelijk geregistreerd partners, ouders van minderjarige kinderen en volwassenen die een meerderjarig kind of ouder onder bewind hebben – aansprakelijk zijn voor de kosten. Daarnaast zijn erfaanvaarders aansprakelijk voor de kosten en meestal zijn dat de kinderen. Als bovenbeschreven groep nabestaanden onder een smalle beurs vallen – en zij dus de kosten voor een uitvaart niet (helemaal) kunnen betalen - kunnen zij naar de balie van de gemeente voor een tegemoetkoming in de kosten vanuit de bijzondere bijstand.

In de 5 jaar dat Samsam bestaat, hebben zes rigoureuze wijzigingen plaatsgevonden op het gebied van regelgeving die betrekking hebben op lijkbezorging (zie op onze website in het Jaarverslag 2017-2018 voor een overzicht). Onbedoelde drempels voor mensen om een aanvraag voor tegemoetkoming in de kosten van de uitvaart vanuit de bijzondere bijstand in te dienen.

3.3 Beleid gemeentelijke overheid

Door de ingewikkeldheid van het thema en het doolhof van loketten lijkt per ambtenaar een andere aanpak en zijn er verschillende antwoorden per aanvraag. Door bezuinigingen is er een tekort aan personeel. Waar kort geleden twee afdelingen met veertien mensen op een thema werkten, is dat nu één afdeling met enkele personen. Kennis vervliegt, door ontslagen van ambtenaren en doordat ambtenaren niet meer direct te bereiken zijn. Alle contact gaat nu via call-center 14010.

Via 14010 kan een burger - die steun zoekt bij de overheid - een afspraak maken met het gemeentelijke loket dat Vraagwijzer heet. Echter tenzij een burger drie grote problemen heeft, dan pas wordt ondersteund via het wijkteam (maatschappelijk werk en sociaal raadslieden). De dood heeft die urgentie niet. Na een gesprek in het voorjaar met beleidsadviseur Maatschappelijke Ontwikkeling, Taalintegratie en Sociale Zekerheid in Rotterdam is er erkenning van het probleem van ineffektieve informatieverlening en de stress door tijdsdruk. Zelfs is er actie via de wethouder armoedebestrijding richting verhogen van bedrag van tegemoetkoming vanuit bijzondere bijstand. Daarnaast wordt er intern gesproken over voorkomen van schrappen van premie uitvaartpolis bij schuldsaneringstrajecten. Samsam houdt vinger aan de pols en hoopt de punten terug te lezen in het gemeentelijk rapport over beleid voor armoedebestrijding.

3.4 Doelgroep

Armoede is "van de wieg tot het graf". Er zijn levensgebeurtenissen waar je niet voor kunt reserveren omdat je in armoede leeft. Misvatting is te denken dat hoe ouder men wordt, hoe hoger het bedrag van de polis is. Een polis heeft een vast bedrag. Je hebt het bedrag soms al 3 x betaald voordat het bij overlijden is uitgekeerd. 70% van de bevolking in Nederland is verzekerd voor de kosten van een uitvaart, maar 80% daarvan is onderverzekerd. 30% is niet verzekerd. De polis is soms te klein of door een bewindvoerder geroyeerd. En een ziekte op jonge leeftijd of op latere leeftijd arriveren in Nederland leidt ertoe dat een verzekering financieel buiten bereik is.

Nabestaanden die een beroep willen doen op tegemoetkoming voor uitvaartkosten vanuit de bijzondere bijstand ervaren enorme stress. Stringenter toegepaste regelgeving gecombineerd met onduidelijke voorlichting leiden tot frustratie in het traject van aanvragen. Schatting is dat nu al zo'n 1200 huishoudens per jaar (alleen al in Rotterdam 6000 sterfgevallen per jaar en 20% in schuld en/of met een minimuminkomen) door een overlijden in een (nog grotere) schuld komen. En die hoeveelheid huishoudens neemt toe, want het aantal sterfgevallen neemt toe. Vanaf 2020 wordt een sterftegolf verwacht tot 2040. Dat betekent in dit klimaat van minder zorg vanuit de overheid en de uitvaartwereld die zich aan het oude business-model vastklampt, een toename van huishoudens in nood door de dood.

Van vooral ouderen willen we de zelfredzaamheid behouden of herstellen en een sociale inbedding bieden om de (materiële en psychische) armoede en kwetsbaarheid in de situatie van stress door combinatie van armoede en dood te verminderen. Maar niet alleen ouderen ook (jong-)volwassenen zelfs kinderen kunnen door een combinatie van dood en schulden in een situatie van armoede raken. Als in een schuldsaneringstraject van de ouder de premiebetaling vervalt, worden uitvaartverzekeringen geroyeerd. En wanneer een nalatenschap ingewikkeld is, kan het zelfs zijn dat kinderen na jaren worden geconfronteerd met de schulden van hun overleden ouders. Soms leidt het overlijden van een ouder tot stoppen van opleidingen met als gevolg studieschuld en/of dakloosheid. De moeilijkheden waaronder mensen met een smalle beurs gebukt gaan, wanneer een verzekering ontbreekt (of te weinig blijkt) en er een schuldenproblematiek speelde bij de overledene, is enorm.

4. **Activiteitenplan 2019-2021.**

Voor de coördinatie van Samsam maar ook als verantwoordingskader hebben we de aanpak in schema gezet op de vorige pagina's, waarmee onze activiteiten gevolgd kunnen worden en ook aan andere organisaties uit te leggen is. Zo hebben we een aantal hoofddoelen die we de komende jaren blijvend nastreven en we formuleren per doel welke producten en activiteiten we succesvol willen afronden (kritische succesfactoren).

We hebben in het schema de periode aangehouden van september 2019 tot september 2021. Maar eigenlijk zijn we in 2019 al actief geweest en hebben we de nodige kosten daarvoor gemaakt. We hebben nu een tekort en gedeeltelijk de kosten gedekt met onze eigen bijdrage, donaties uit het netwerk, een gift van een particulier en een voorschot van het Armoedefonds.

Doel/kritische succesfactoren	Activiteit	Product	Planning
<p>1. Projectorganisatie</p> <p>Doorontwikkeling van persoonlijke naar meer taakgerichte organisatie. Passend en goedlopend fondsenwervingstraject. Juridisch kader en protocol bij officier van justitie. Jaarverslag en algemene voorwaarden bij KvK.</p>	<p>Bijeenkomsten bestuur en kerngroep. Betrekken van organisatiedeskundige.</p> <p>Bijeenkomsten platform van deskundigen. Gesprekken met fondsenwervers, fondsen en sponsors en gemeente.</p> <p>Stappen van belangenbehartiging : aan de hand van de signaleerde knelpunten uit de actietrajecten benaderen van gemeente, ombudsman en anderen voor verbeteren van positie van de doelgroep.</p> <p>Onderzoek naar subsidiemogelijkheid gemeente Rotterdam.</p>	<p>Jaarverslag 2017-2018 en jaarplan 2019-2020 met begroting en dekkingsplan.</p> <p>Evaluatie meldingen door bestuur goedgekeurd en afgetikt door het platform.</p> <p>Aangescherpt huishoudelijk reglement met rollen en verantwoordelijkheden bestuur, directeur, kerngroep (met projectleiders) en coaches.</p> <p>Functieomschrijving bestuur, directeur, kerngroep en vrijwilligers en coaches, met bijbehorende contracten, verklaring goed gedrag en verzekering.</p>	<p>Jaarverslag en plan voor nieuwe ronde nieuwe fondsen en subsidieaanvraag mei 2019.</p> <p>Platformbijeenkomst voorjaar 2020 versteviging projectorganisatie.</p> <p>In de loop van 2019/2021 gesprekken met gemeente/wethouder, ombudsman en politiek.</p> <p>Management-ondersteuning vanaf 2020.</p>
<p>2. Methodiekontwikkeling</p> <p>Er is een ondersteunend platform van deskundigen die op thema adviseert.</p> <p>Quickscan is verfijnd en gekoppeld aan protocol met criteria werkwijze coaches. Protocol is samen met juridisch kader bij officier van justitie gedeponneerd.</p> <p>Methodiek blijvend aanscherpen met nieuwe kennis en consolideren in de praktijk.</p> <p>Evaluatie meldingen.</p>	<p>Platformbijeenkomst. Gesprekken met deskundigen.</p>	<p>-Quickscan met registratieformulieren als onderlegger voor actietraject coaches. -Vijf gouden regels van Samsam is handvat voor keuzen in actietraject. -Abc van Samsam is een naslagwerk met relevante sites en organisaties voor de coaches. -Sociale uitvaartkaart is een bestand met milde partners uit het veld van welzijn, zorg en uitvaren. -Protocol met criteria en werkinstructie voor coaches.</p>	<p>Doorontwikkeling gedurende 2019-2021</p>
<p>3. Deskundigheidsbevordering</p> <p>Intervisie van docent. Verdiepingsbijeenkomsten op thema door externe deskundigen.</p> <p>Scholing Evaluatie tweede scholingsronde. Derde scholing van 12 nieuwe coaches door interne trainers. Licentie op de ontwikkelde scholing.</p>	<p>Docent geeft ondersteuning aan trainers en geeft begeleiding/intervisie voor bestaande groep coaches. Tweemaal per jaar verdieping op een thema voor bestaande groep in Rotterdam door externe deskundigen. Informatie inwinnen en aanvragen van licentie</p>	<p>Aangepaste handleidingen voor de nieuwe scholing.</p> <p>Nieuwe groep van 12 geschoolde coaches</p> <p>Werkgroep voor de licentie.</p>	<p>Deskundigheidsbevordering voor bestaande groep in 2019 en 2021</p> <p>Nieuwe groep scholing 2020.</p> <p>Doorgaand proces van ontwikkeling licentie op de scholing.</p>

Doel/kritische succesfactoren	Activiteit	Product	Planning
<p>4. Netwerkontwikkeling en voorlichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - speurnetwerk is uitgebreid en versterkt. - informatiebijeenkomsten aan organisaties die in contact staan met doelgroep - informatie aan doelgroep. 	<p>100 Netwerkgesprekken</p> <p>15 x voorlichting aan organisaties</p> <p>15 x informatiebijeenkomst aan de doelgroep</p> <p>24/7 telefonische hulplijn.</p>	<p>Netwerk is versterkt. Vermeerding van meldingen/actietrajecten coaches.</p>	<p>Gedurende werkperiode</p>
<p>5. Benodigdheden</p> <p>100 meldingen en actietrajecten. Uitbreiding groep coaches. Breed speurnetwerk. Werkbijeenkomsten kerngroep en met bestaande groep coaches.</p>	<p>Coaches en teamleiders zoeken naar warme contacten in het veld.</p> <p>Coaches informeren elkaar over actietrajecten in de werkbijeenkomsten.</p> <p>Werving nieuwe coaches.</p>	<p>Protocol, juridisch kader en sociale kaart up-to-date.</p> <p>Evaluatie archief cases.</p>	<p>Gedurende werkperiode tot eind juni 2021.</p> <p>Werving nieuwe coaches winter 2019.</p> <p>Certificaatuitreiking nieuwe coaches zomer 2020.</p>
<p>6. Communicatie</p> <p>Communicatieplan wordt aangehouden als richtlijn in de praktijk.</p> <p>Bestaand netwerk is enthousiast en inviteert Samsam om voorlichting te komen geven.</p>	<p>Actie ontwikkelen op campagne dat Samsam ANBI-status heeft en dat gedoneerd kan worden door organisaties en particulieren met teruggave vanuit de belastingdienst.</p> <p>Gesprekken met organisaties uit het netwerk en andere samenwerkingspartners.</p>	<p>Persbericht geplaatst met profielbeschrijving voor werving nieuwe coaches</p> <p>Artikel in uitvaartspecial van de Oud-Rotterdammer zorgt voor een groep nieuwe mensen voor de scholing en benadrukt de functie van Samsam van belangenbehartiging voor de doelgroep.</p> <p>Privacyverklaring/meldrecht als PDF op de site te vinden. ANBI vermelden op folder.</p>	<p>Nieuwsbrief netwerk zomer 2019.</p> <p>Artikel Oud-Rotterdammer najaar 2019.</p> <p>Persbericht werving nieuwe coaches voor scholing winter 2019.</p> <p>2019-2021 richtlijnen communicatieplan opgevolgd.</p>
<p>7. Financiën</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passend en goedlopend fondsenwervingstraject. • Subsidie vanuit gemeente Rotterdam i.h.k.v. schuldhelpverlening. • Groep sponsors en particulieren die doneren. • Verdienmodel bestaande uit uitvaartdiensten en workshops doorontwikkelen met de vaste samenwerkingspartners. 	<p>Discussie pro en contra's ontwikkelen verdienmodel in combinatie met fondsenwerving in platformbijeenkomst.</p> <p>Voorlopige focus van Samsam is versterken van belangenbehartiging voor doelgroep. Aan de doelgroep moet je niet willen 'verdienen'.</p> <p>Expertise ontwikkelen op inzet uitvaartdiensten door vrijwilligers en geven van workshops.</p>	<p>Verdienmodel voorzichtig in uitvoering – geen grote stappen.</p> <p>Organiseren van uitvaarten met niet commercieel tarief. Geven van workshops met niet commercieel tarief.</p>	<p>Discussie pro en contra's verdienmodel in Samsam in platform.</p> <p>Voorlopig focus versterken op belangenbehartiging.</p>

6. Organisatie

5.1 Bestuur

In het bestuur zijn gezeteld een penningmeester, secretaris en een voorzitter met een gezamenlijke verantwoordelijkheid en bevoegdheid. De taken worden uitgevoerd op vrijwillige basis.

5.2 Coördinatie

Naast het bestuur is er een kernteam die de coördinerende functie voor de scholing van vrijwilligers en de dagelijkse gang van zaken regelt in de werkorganisatie. Alle taken zijn op basis van vrijwilligheid. Er staat een vrijwilligersvergoeding en een onkostenvergoeding tegenover.

We zijn ons als organisatie bewust van de noodzaak om duidelijke, niet vrijblijvende verantwoordelijkheden te organiseren. Daarom zijn vanuit de praktijk taken en verantwoordelijkheden benoemd van bestuur, directeur en coaches en ingebed in een juridisch kader gekoppeld aan het huishoudelijk reglement passend in de statuten.

5.3 Coaches – het hart van SamSam

De groep uitvaartcoaches krijgt in 2020 deskundigheidsbevordering aangeboden in de vorm van trainingen op relevante maatschappelijke thema's, zoals vroegsignalering in het kader van meldrecht en uitvaartprotocollen.

De nieuwe scholingsronde in 2020 wordt professioneel ondersteund door een docente die de training heeft ontwikkeld. Zij ontvangt daarvoor een uurloon. Daarnaast geeft zij de interne trainers workshops train-de-trainer. Het is de bedoeling dat we op termijn op eigen kracht de opleiding kunnen verzorgen.

Alle vrijwilligers hebben een Verklaring voor Goed Gedrag en is voor schade aan zaken en/of personen door de coaches een vrijwilligersverzekering vanuit de gemeente Rotterdam (dekkend met de aanvulling dat de vrijwilligers zelf WA-verzekerd zijn en als organisatie een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering).

7. Financiën

Subsidie gemeente Rotterdam

Met de Regeling armoede- en schuldenaanpak Rotterdam ondersteunt de gemeente initiatieven die bijdragen aan het doorbreken van de vicieuze cirkel van armoede en zo te helpen schulden in de stad te verminderen. Wij vragen de gemeente in dit kader een subsidie van € 10.000 voor het jaar 2020 tot september 2021.

We hebben in 2019 een bedrag ontvangen van € 5000 via accountmanager gebied Prins Alexander. Voor twee theateervoorstellingen met discussie over armoede en uitsluiting in samenwerking met de Stichting de Buurtbron, Ontmoetingskerk Zevenkamp en Inloophuis de Regenboog. Bij dit project heeft Samsam de penvoerderstaken op zich genomen. De eerste voorstelling was in juni en de tweede volgt in oktober 2019.

Fondsenwerving

We benaderen voor 60% van de totale begrotingskosten verschillende fondsen.

Eigen bijdrage, donaties en verdiensten

De professionaliteit van onze vrijwilligers is kosteloos en in uren omgerekend de eigen bijdrage. Het gaat om het werk van projectleiding, interne trainers, voorlichtingskundige, communicatiemedewerker.

We verwachten giften uit het samenwerkend netwerk in de vorm van diensten en faciliteiten. Daarnaast schenkingen van particulieren. Omdat we een ANBI status hebben zijn er belastingvoordelen.

Het is mogelijk dat Samsam door het uitvoeren van uitvaartdiensten inkomsten kan derven. Dit is een voorzichtige stap. In het dekkingsplan nemen we deze post wel op omdat we nu in eerste halfjaar van 2019 al zijn benaderd door particulieren (met een smalle beurs) om een uitvaarten te begeleiden.

We verwachten 25% van de totale begroting met bovenstaande beschreven posten zelf te kunnen dekken.