

Beschrijving activiteiten 2017 - 2018

“SamSam trekt aan de bel”



Rotterdam, februari 2019

Stichting SamSam Uitvaartcoaching

06 – 50 40 1860

info@samsamuitvaartcoaching.nl

<http://www.samsamuitvaartcoaching.nl>

Inhoud

Inleiding	2
Deel 1	
SamSam trekt aan de bel	5
Samenvatting	9
Projectorganisatie	10
Methodiekontwikkeling	12
Deskundigheidsbevordering en scholing	14
Netwerk, voorlichting en informatie	15
Publiciteit	18
Fondsen en sponsors	21
Verdienmodel	23
De meldingen en de privacy	24
De signalen	26
Conclusies en aanbevelingen	29

Voor de engelen
zijn de takken van de bomen
de wortels
die drinken van de hemel.
Is voor de mens
die leeft op aarde
de werkelijkheid even helder
als voor de engelen ?

Rainer Maria Rilke

Inleiding

De in totaal iets onder de tweehonderd meldingen van de afgelopen vijf jaar komen voor 80% uit ons speurnetwerk van organisaties (zoals kerken, thuiszorg, hospices, welzijns- en uitvaartorganisaties). En zo'n 20% via internet of mond-op-mond. Onze doelgroep bestaat uit mensen met een smalle beurs die voor de afwikkeling van het overlijden van een geliefde staan. Of zoals onderstaand voorbeeld laat zien, dat net achter de rug hebben:

Thomas wordt prematuur geboren en zijn moeder kruipt door het oog van de naald. Samen verblijven ze in het ziekenhuis. Na een paar dagen sterft Thomas in de armen van zijn moeder, nadat hij haar minuten lang heeft aangekeken....

Omdat Thomas enkele dagen heeft geleefd, geldt de wet op de lijkbezorging. Moet er dus aangifte van overlijden gedaan en een uitvaart geregeld. Het gezin zit in de schuldsanering, krijgt per week boodschappengeld, heeft geen uitvaartverzekering, geen spaargeld.... maar vooral geen kracht meer om uit te putten om de uitvaart in gang te zetten. De kerkgemeenschap waartoe de ouders en broertjes en zusjes van Thomas behoren, belt Samsam voor ondersteuning. Vervolgens bezoekt de uitvaartcoach van Samsam de moeder in het ziekenhuis en organiseert rust door aan te geven dat er geen haast is. Het lichaampje van Thomas en zijn herstellende moeder mogen voorlopig in het ziekenhuis blijven. De uitvaartcoach informeert het gezin over de verkorte aanvraagprocedure vanuit de bijzondere bijstand en ondersteunt bij de aanvraag via Werk en Inkomen. Met een eigen bijdrage van de ouders van Thomas van 400 euro (men stelt: u kunt sparen) komt er een bedrag voor de uitvaart vrij. Uit het netwerk van Samsam haakt een deskundige op het gebied van baby-uitvaarten belangeloos aan. In alle rust en eenvoud wordt Thomas - de zesde dag na zijn overlijden - begraven.

We zien dat de stress waaronder mensen door de dood in combinatie met een smalle beurs staan traumatiserend is. Een andere casus van Samsam laat een migranten-echtpaar zien in ongeveer dezelfde situatie:

Een vrouw van middelbare leeftijd uit Polen verpleegt haar terminale echtgenoot vanuit een Persoonsgebonden Budget. Via de thuiszorg wordt Samsam gebeld. Als hij in december overlijdt, stopt haar inkomen vanuit het PGB. Ze heeft geen spaargeld. Door de slepende ziekte van haar partner jaren kon - jaren geleden al - geen uitvaartverzekering meer worden afgesloten. De uitvaartcoach informeerde al eerder over de verschillende routes van meest summier vormen van lijkbezorging. De keuze is een crematie met enkele belangstellenden. Met elkaar lukt het hen negentienhonderd euro bij elkaar te sprokkelen. In de crematie-ruimte van een klein uitvaartcentrum begeleidt de uitvaartcoach het afscheid met het kleine groepje. Samsam ondersteunt de weduwe in het traject van aanvragen van een bijstandsuitkering. Het duurt 2,5 maand voordat zij is geholpen. Inmiddels heeft ze schulden lopen bij bekenden van wie ze geld heeft moeten lenen.

Dit jaarverslag gaat over de ontwikkeling van een digitaal archief met kennis en ervaring opgedaan uit de 200 cases. Aan de hand van de ervaringen van de afgelopen vijf jaar beschrijven we knelpunten. Vooral aan de gemeente Rotterdam willen we dit jaar een signaal afgeven, opgevolgd met gesprekken met politici, ambtenaren en de Ombudsman. Verder geeft dit verslag een weergave van de verdere ontwikkeling van het project SamSam Uitvaartcoaching. Het laat zien hoe het doorgeven van kennis aan coaches te werk gaat en hoe we het netwerk van organisaties om Samsam heen verstevigen en uitbreiden. Doel is het verspreiden van kennis en daarnaast om Samsam als vrijwilligersorganisatie zichtbaar te maken voor de doelgroep.

Het verslag geeft in Deel 1 een overzicht van activiteiten van de stichting SamSam Uitvaartcoaching met een beschrijving van de knelpunten die de doelgroep ervaart in de praktijk van de lijkbezorging. Het deel sluit af met een samenvatting met conclusies en aanbevelingen. Deel 2 is een financieel overzicht met toelichting op de uitgaven en inkomsten van 2017-2018.

Ardy Moeijes, 2 februari 2019.

Deel 1

SamSam trekt aan de bel

Het doel van Samsam Uitvaartcoaching is om mensen met een kleine beurs, die voor het overlijden van een geliefde staan, de weg te wijzen om op eigen kracht de uitvaart te regelen zodat zij als nabestaanden een (nog grotere) schuldenlast kunnen voorkomen. Middel daartoe is de opzet van een ondersteunend platform van organisaties met de deskundigen en het werven en trainen van uitvaartcoaches (vrijwilligers). Belangrijkste actie voor het bereiken van de doelgroep en de doelstelling is het geven van informatie aan de doelgroep, alsmede aan de intermediairs van de doelgroep en het organiseren van voorlichtingsactiviteiten. Samsam startte in gebied Prins Alexander te Rotterdam. Inmiddels werkt Samsam in heel regio Rijnmond, Haaglanden en Zeeland. Met ambassadeurs in Amersfoort, Alkmaar, Breda en Weesp.

Hieronder volgt een beschrijving van de belangrijkste knelpunten uit de 200 cases van Samsam. De meest zorgwekkende is de terugtrekkende overheid en de burger die in het trauma van dood en armoede in de steek wordt gelaten.

Wie is verplicht een uitvaart te regelen ?

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 kinderen of nabestaanden dus niet verplicht een uitvaart te regelen. Wel zijn erfaanvaarders of nabestaanden met zorgplicht verantwoordelijk voor de kosten van een uitvaart. Als de kosten van de gemeentelijke uitvaart de inkomsten uit de nalatenschap overstijgen, zoekt een gemeente na een gemeentelijke naar een brievenbus waar de factuur alsnog in kan. Minimaal tot in de 3^e graad maximaal tot in de 6^e graad

Maar iedere gemeente interpreteert de wet en handelt anders. Zo zegt bijvoorbeeld de gemeente Nissewaard: "Als er kinderen zijn, doen wij niets". En de gemeente Rotterdam zegt: "in de eerste instantie richten we ons tot de nabestaanden 1^e graad (ouders en kinderen)". Samengevat wordt de zin in de WOL: "als er geen opdrachtgever is gevonden in de kring van nabestaanden wordt de gemeente opdrachtgever van de uitvaart", graag door een gemeente vervangen met : "als er geen nabestaanden zijn, wordt de gemeente opdrachtgever van de uitvaart".

Citaat maatschappelijk werker ziekenhuis in Rotterdam:

"...na een overlijden moet er altijd een opdrachtgever zijn voor een uitvaart, is die er niet dan wordt de gemeente opdrachtgever. Dat de overheid bezuinigt blijkt uit het feit dat zelfs mantelzorgers nu wordt verteld moreel een verantwoordelijkheid te moeten voelen voor het regelen van een uitvaart."

Werden eerder mensen - die niet in staat waren een uitvaart te regelen door psychische problematiek, ziekte of ouderdom - geholpen door de overheid met een gemeentelijke uitvaart, is die mogelijkheid nu met gemeentelijke pennestrepen doorgehaald. En... als er een financieel probleem is, zegt de gemeente, kunnen mensen naar de bijzondere bijstand voor een tegemoetkoming in de kosten van de uitvaart. Hieronder twee voorbeelden:

".....een gezin in de bijstand met twee kinderen van 10 en 12 jaar. Moeder van de kinderen heeft al 30 jaar geen contact meer met haar vader. De gemeente belt haar omdat haar vader dood gevonden is in huis. Hij laat schulden achter, het gezin weigert dus de nalatenschap. Er is geen enthousiasme om de uitvaart te regelen en dat hoeft ook niet, want ze zijn het volgens de wet niet verplicht en door het verwerpen van de nalatenschap ook niet verantwoordelijk voor de kosten. Maar zij weten dat niet."

Na een familiegesprek bij de gemeente is het gezin verteld over de mogelijkheid van aanvragen van bijzondere bijstand voor de kosten van de uitvaart via verkorte procedure van 2-5 dagen. Na toekenning van de aanvraag vindt voor het toegekende bedrag een crematie plaats met een herdenking met ruim 60 mensen in Sint Laurentius. Het gezin heeft een enorme spannende tijd achter de rug. Gelukkig zijn er geen schulden ontstaan als gevolg van het regelen van de uitvaart.....”.

“.....de vader van een jonge vrouw met drie kinderen heeft zelfmoord gepleegd. Hij had een verslavingsproblematiek en laat een schuld achter. Ze verwerpt de nalatenschap. Zij heeft een minimuminkomen en nog een broer en twee zussen waar ze geen contact mee heeft. Een grote uitvaartondernemer – gelieerd aan gemeentelijke uitvaarten - bezoekt haar zonder kennis te geven van het maximumbedrag van een tegemoetkoming vanuit de bijzondere bijstand. Als de offerte wordt aangeboden is dat meteen een opdrachtbevestiging staat op het formulier wat achterblijft. Het bedrag van de gemeente voor tegemoetkoming van de kosten dekt de kosten niet, er blijft een restschuld over van 2000,00....”

De vrouwen uit de bovenstaande verhalen zijn niet verplicht de uitvaart te regelen of verantwoordelijk voor de kosten. Samsam doet voor hen een noodkreet. Het lijkt of de overheid gezinnen met een smalle beurs in het trauma van de dood en armoede in de steek laat. In de laatste situatie was – om het gezin uit de schuld te houden - een gemeentelijke uitvaart het meest voor de hand liggend geweest....”.

Wie is aansprakelijk te stellen voor de kosten van een uitvaart ?

Er is dus volgens de landelijke wet geen verplichting als nabestaande om een uitvaart te organiseren, maar er is wel een groep nabestaanden die aansprakelijk is voor de kosten van de uitvaart.

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. Sinds 2016 is de tegemoetkoming vanuit bijzondere bijstand in de gemeente Rotterdam gehalveerd van € 6450,00 naar € 3750,00.

Willekeur per gemeente ?

De procedure voor aanvraag van de kosten van een uitvaart vanuit de bijzondere bijstand, is per gemeente anders ingevuld. Zowel wat betreft de groep die ervoor in aanmerking komt, als de hoogte van de tegemoetkoming. Twee uitersten: IJsselgemeenten: als je kunt aantonen, dat je “dichtbij” genoeg bent, kom je in aanmerking voor een aanvraag. En Dordrecht stelt in een artikel in het AD (algemeen dagblad) op 10 maart 2018 dat de gemeenschap er niet voor hoeft op te draaien. Ook de hoogte van het maximum bedrag beschikbaar per gemeentelijke uitvaart of als tegemoetkoming van de kosten vanuit de bijzondere bijstand is per gemeente anders.

Willekeur per ambtelijk loket ?

Door de ingewikkeldheid van het thema en het doolhof van loketten lijkt per ambtenaar een andere aanpak en zijn er verschillende antwoorden per aanvraag. Dat verschilt in Rotterdam per Stadswinkel van: ja, u heeft recht op maximaal 1750 euro daarboven is het bedrag een lening (bijdrage is gemeentelijk gesteld op 3750 euro en niet als lening) tot: de procedure duurt 8 weken (terwijl er een verkorte procedure van 2 tot 5 dagen na overlijden moet worden gehanteerd). En ook: u moet voor de aanvraag een akte van overlijden overleggen (terwijl een verklaring van overlijden van de arts voldoende is en de akte van overlijden pas na de uitvaart beschikbaar is). Met als laatste voorbeeld van een foutief antwoord: als de overledene een bijstandsuitkering had, krijgt u de uitvaart betaald door de bijstand.

Eventuele reacties vanuit de overheid op families in stress door dood en armoede, zijn geen uitzonderingen. Samsam hoort de antwoorden ieder jaar weer terugkomen en ziet families regelmatig tegen muren van wanbegrip oplopen. Als een aanvrager bijvoorbeeld niet alle gegevens van alle broers en zussen kon overleggen, gebeurde het bij een familie dat de aanvraag van tafel werd geschoven met als argument: dossier niet compleet.

De ambtelijke loketten en het wijkteam in Rotterdam

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 vijf personen. Kennis vervliegt, door ontslagen van ambtenaren en doordat ambtenaren niet meer direct te bereiken zijn. Alle contact gaat 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 Vraagwijzer verwijst naar vrijwilligersorganisaties voor hulp met uitleg in begrijpelijke taal of invullen van formulieren. Tenzij een burger drie grote problemen heeft, dan wordt bemiddeld naar het wijkteam (maatschappelijk werk en sociaal raadsliden). Vanuit de casus van de Poolse familie in de inleiding van dit verslag heeft Samsam gezien dat de aanvraag voor een bijstandsuitkering vanaf overlijden van haar echtgenoot in december, de weduwe pas in maart haar uitkering kreeg toegekend met een voorschot in februari voor de huur.

Uitvaartondernemers deinzen terug

Nog een verandering in het Rotterdamse klimaat is het vervallen van de gemeentegarantie. Hieronder volgt de uitleg van de gemeentegarantie. Als de moeder sterft van een jonge vrouw in de bijstand (de laatste wordt opdrachtgever van de uitvaart) en deze vrouw heeft vier zussen, dan kon met de toekenning van de aanvraag van de eerste, de uitvaartondernemer een garantverklaring krijgen van de gemeente voor de totale kosten van de uitvaart. Dat betekende dat de ondernemer sowieso werd betaald. De jonge vrouw als opdrachtgever van de uitvaart kreeg een vijfde van de uitvaartkosten toegekend. De gemeente ging vervolgens voor de rest van de kosten zelf achter de andere zussen aan. Na december 2017 wordt deze garantie niet meer aan uitvaartondernemers afgegeven. En moet de ondernemer zelf achter de betaling van de nabestaanden aan.

Gevolg is dat kleine en middelgrote uitvaartondernemers elkaar waarschuwen “er niet aan te beginnen”.

Daarnaast nog een verandering: als via verkorte procedure blijkt dat er geen bijzondere bijstand mogelijk is voor een familie met een smalle beurs, neemt de Gemeente Rotterdam het opdrachtgeverschap niet meer vanzelfsprekend op zich: “omdat er nabestaanden zijn”. Nog geen anderhalf jaar geleden, kon een uitvaartondernemer erop rekenen – dat als hij het lichaam in huis had – hij/zij linksom of rechtsom de uitvaart betaalt kreeg. Dat ging dan óf via de gemeentelijke garantverklaring uit het potje van de bijzondere bijstand (de 3750 euro plus draagkrachtregeling) óf alsnog via een gemeentelijke uitvaart. Nu zegt de gemeente : u zoekt het zelf maar uit met de nabestaanden.

Door bovenstaande twee veranderingen in beleid en houding van de gemeente, waarschuwen uitvaartondernemers elkaar “er niet aan te beginnen”. Konden zij eerder vanuit het persoonlijk contact iets meer doen dan het gewone voor een familie, is er nu in het verkilde klimaat in Rotterdam geen ruimte meer. Want twee wanbetalers en faillissement dreigt.

Gemeentelijke Kredietbank in Rotterdam

Samsam heeft, bij de in de inleiding beschreven eerste casus, gezien (en ook uit andere cases vernomen) dat wanneer families via de Gemeentelijke Krediet Bank in schuldsaneringstrajecten raken, de uitvaartzekering als eerste wordt geschrapt. Dat betekent dat als na drie maanden geen premie is betaald, de verzekeraar de verzekering royeert en er dus geen geld meer beschikbaar is bij een overlijden.

Zie op bladzijde 27 voor een overzicht van alle veranderingen in beleid van Rotterdam in de afgelopen 5 jaar wat direct gevolg heeft voor mensen met een smalle beurs die worden geconfronteerd met een overlijden.

Samenvatting : schuldengolf in Rotterdam door overlijdens.

Samsam trekt aan de bel. 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). De 6000 sterfgevallen in Rotterdam per jaar geeft 1200 huishoudens per jaar die (nog meer) in schulden dreigen te raken door een overlijden. En die hoeveelheid huishoudens neemt toe, want het aantal sterfgevallen neemt toe. Er wordt namelijk 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.

In dit toekomstperspectief van vermeerdering van families in nood door de dood, trekt de overheid zich terug en uitvaartondernemers met een sociale inslag beginnen er niet meer aan. De meest kwetsbare groep is overgeleverd aan 'handige jongens' die op het toneel zijn verschenen in een steeds meer concurrerende uitvaartbranche. Ook andere schuldeisers komen af op nabestaanden met een smalle beurs die 'zoals het hoort' de nalatenschap netjes willen afwikkelen. Woningbouwcorporaties en verhuurders geven graag de indruk dat als je de uitvaart hebt geregeld, je ook verantwoordelijk bent voor de huurschuld en dat je dus ook moet zorgen voor de ontruiming en in oude staat herstellen van de woning van de overledene. Wat juridisch gezien niet waar is.

Samsam is er voor de families in nood door de dood. Het inzicht geven in de regelgeving, het waarschuwen voor de valkuilen en het informeren over de meest juiste besluiten. Al onze acties zijn gericht op het voorkomen van schulden.

We hebben kennis opgebouwd en met succes families de weg gewezen. Slechts één familie heeft in de afgelopen jaren in een door ons ondersteund traject een schuld van € 1800,00 opgebouwd. En dat kwam omdat wij bij het bezoek van de uitvaartverzorger aan de familie er niet naast zijn gaan zitten.

Ook organiseerden we in 2017 drie keer en in 2018 vijf keer in de situatie om kosten te besparen en waar het echt niet anders kon, samen met familie de uitvaart waarbij een uitvaartbranche-organisatie faciliteerde.

Om inzicht te geven in de stichting Samsam Uitvaartcoaching, hoe we te werk gaan, onze coaches opleiden en meldingen afhandelen, volgt hieronder een beschrijving van Samsam wat betreft organisatie en de activiteiten 2017-2018.

Projectorganisatie

- Het bestuur bestaat uit een voorzitter, penningmeester en een secretaris. Het bestuur is meewerkend in de werkorganisatie. Deze situatie is in de opzet van Samsam uit nood geboren. En later blijkt het lastig bestuurders te vinden met kennis van zaken. Samsam is een nieuw concept. Het vereist van de leden van bestuur een combinatie van kennis op het gebied van procedures en regelgeving in het kader van lijkbezorging en inzicht in de dynamiek van organisaties in het veld van welzijn, uitvaren en zorg. Met daarnaast deskundigheid op het gebied van betekenis van verlies in de leefwereld van de doelgroep van Samsam.
- Er is een vergoeding voor gemaakte onkosten samenhangend met de verrichte bestuurswerkzaamheden. Er wordt geen andere vergoeding gegeven.
- Het bestuur houdt overzicht op planning van activiteiten, organiseert de interne bijeenkomsten, schrijft de verslagen, doet de fondsenwerving. Daarnaast zijn er projectleiders in verschillende deelgebieden voor het doorrollen van de dagelijkse praktijk in de werkorganisatie.
- Jaarlijks is het bestuur drie keer voor een vergadering bij elkaar gekomen. Tussen de vergaderingen in is veelvuldig telefonisch en via mail contact geweest tussen bestuur en projectleider.
- Navraag bij een jurist maakte duidelijk dat voor Samsam het afsluiten van een bestuursaansprakelijkheidsverzekering niet noodzakelijk is. Een goed juridisch kader is voldoende. Dit kader bestaat uit een protocol en huishoudelijk reglement waarin rollen en taken van het bestuur, projectleider en coaches duidelijk beschreven met functieomschrijvingen, klachtenprocedure en algemene voorwaarden zijn vastgelegd.
- Er is een kernteam met projectleiders die de coördinerende functie voor de scholing van vrijwilligers en de dagelijkse gang van zaken in de werkorganisatie verzorgen. Het kernteam heeft de taak in de praktijk van Samsam de methodiek – ingebed in het juridisch kader - door te ontwikkelen.
- Er is een team van coaches die komen en gaan zoals bij vrijwilligersorganisaties gewoon is. Bij Samsam is met gemiddeld een groep van twaalf uitvaartcoaches een stevige basis.
- Er is een format vrijwilligerscontract met een functieomschrijving van de coaches. Onkosten worden vergoed. Er wordt geen structurele vrijwilligersvergoeding gegeven.

- Elke vrijwilliger in de gemeente Rotterdam is verzekerd via de vrijwilligersverzekering van de gemeente. Vrijwilligers bij Samsam woonachtig in andere gemeenten kunnen hier geen aanspraak op maken. Zij zullen hiervoor bij hun eigen gemeente moeten informeren.
- Er is naast de vrijwilligersverzekering een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor de stichting afgesloten. De verzekeringen zijn voor schade aan personen en zaken. Voor vermogensschade heeft Samsam een calamiteitenpotje.
- Op 18 juni 2014 is het beeldmerk en daaronder de diensten en producten van Samsam op naam van de Stichting bij het 'Benelux Bureau voor de Intellectuele Eigendom' geregistreerd.

Methodiekontwikkeling

Mensen weten niet wat kan en mag om kosten te besparen en schulden te voorkomen bij een uitvaart. Dood is veel werk en overvalt altijd. Het taboe rondom de dood en het publieke geheim van armoede brengt steeds mensen in de problemen. Er wordt vaak niet geanticipeerd op problemen die kunnen ontstaan bij een overlijden. Stichting SamSam Uitvaartcoaching leidt vrijwilligers op om mensen voor te lichten, in de hoop dat door gesprekken en voorlichtingsactiviteiten meer ruimte komt om over de dood te praten. En zodoende preventief mogelijke problemen voor te zijn en ook een (nog grotere) schuldenlast te voorkomen.

Samsam is een organisatie in ontwikkeling en wordt ondersteund door een platform van deskundigen. Daarin vertegenwoordigd zijn organisaties uit Rotterdam die een link hebben met de doelgroep, zoals pastoraal werk, maatschappelijk werk, sociaal-cultureel werk en ook een ondersteuner vrijwilligerswerk vanuit de voormalig deelgemeente Prins Alexander, communicatiedeskundige en een uitvaartondernemer.

Dit platform kwam op 11 mei 2017 bij elkaar en gaf advies over het communicatieplan, verdienmodel, het nut van evaluatie's en het ondersteunen van uitvaarten om schulden te voorkomen. In 2018 is geen platform bijeengeroepen maar zijn er twee gesprekken geweest voor deskundigheidsbevordering met Uitvaartbranche-organisatie ABCON-PRO.

- Een evaluatie om kwantitatief resultaten te meten om zo Samsam bestaansrecht te geven voor externen is door het platform afgewezen. Advies is dicht bij de kern te blijven. Alleen ter verbetering van de eigen werkwijze een evaluatie.
- Op basis van de archivering van ervaringen van de doelgroep uit de inmiddels in totaal 200 cases van Samsam is een beschrijving gemaakt van knelpunten en signalen. Belangrijk is een opvolging met samenwerkende partners richting politiek.
- Besloten is zelf geen beurzen meer te organiseren ten behoeve van netwerkontwikkeling. Voor de beginfase voor meer en betere bekendmaking tijdens de ontwikkeling van Samsam was dat prima, maar er zijn anderen die dat nu stedelijk en misschien zelfs beter doen. Wel te stimuleren is dat Samsam op bestaande beurzen een stand heeft.
- Wat betreft het organiseren van informatiebijeenkomsten is het advies: terug naar de roots en de eigen identiteit van Samsam. Nauwe aansluiting met de doelgroep met als doel geen schulden.
- Het communicatieplan is goedgekeurd en gelet is op de aansluiting van de al liggende documenten van Samsam (huishoudelijk reglement, protocol, algemene voorwaarden en jaarplan).
- De tip om een verdienmodel te ontwikkelen is losgelaten. Samsam is een vrijwilligersorganisatie zonder belang. Een verdienmodel vereist een financieel belang. En dat is een factor die in de dienstverlening naar de doelgroep toe kan gaan wringen (lees voor meer uitleg het hoofdstuk Verdienmodel in dit verslag).

- De leden van het platform komen indien nodig bij elkaar. Organisaties worden uitgenodigd op thema.
- Samsam organiseert zelf geen uitvaarten, maar als – om schulden te voorkomen - het niet anders kan, verrichten vrijwilligers van Samsam uitvaartdiensten om de kosten laag te houden. In de wereld van de lijkbezorging wordt echter business-to-business gewerkt en Samsam is geen bedrijf. Daarom is een uitvaartbranche-organisatie gevraagd daarin te faciliteren, kosten voor te schieten en te factureren.

Deskundigheidsbevordering en scholing coaches

De coaches van Samsam zijn ervaringsdeskundigen. Deskundig zowel in hoe met een minimuminkomen rond te moeten komen, als wat te doen als je met het overlijden van een naaste wordt geconfronteerd. Op dit moment zijn er coaches uit de zorg, maatschappelijk werk, wel of niet werkend of met pensioen. Coaches kunnen stervenden en/of de familie begeleiden. Zij kunnen nabestaanden bij de organisatie van een uitvaart ondersteunen en/of kunnen na een melding uit het netwerk van organisaties informatie geven bij de afwikkeling van het overlijden van een geliefde. De coaches zijn altijd ondersteunend, zijn nooit sturend. Altijd werkend vanuit het perspectief van rouwverwerking en rekening houdend met de situatie van een smalle beurs. Vanuit de sociale uitvaartkaart verwijzen zij indien nodig door naar deskundigen. Coaches werken met elkaar volgens een buddy-systeem. Coaches zoeken daarnaast actief naar organisaties ten behoeve van uitbreiding van het netwerk, dat wil zeggen organisaties die in contact staan met de doelgroep.

- In 2017 hebben zeven en in 2018 hebben twee werkbijeenkomsten plaatsgevonden in verschillende samenstelling van een groep van twaalf vrijwilligers van Samsam. Er is een vast team van coaches die elkaar met behulp van groepsapp per melding en activiteit op de hoogte houdt. Zodoende zijn er praktisch minder bijeenkomsten noodzakelijk. Via het digitale platform van de groepsapp wordt snel en indien nodig contact onderhouden en informatie uitgewisseld.
- In 2017 is geen scholingsronde gegeven. Keuze is stabiliseren van vaardigheden van nieuwe coaches uit 2016.
- Deskundigheidsbevordering blijft belangrijk. Het zal nodig blijven deskundigen uit te nodigen om zodoende de kwaliteit van de scholing en ondersteuning aan nabestaanden hoog te houden. Zo hebben de drie trainers van de scholing onder begeleiding van docente Ria Middelham in twee bijeenkomsten het lesmateriaal verfijnd.
- In november 2017 heeft de groep coaches ondersteund door Duende (bureau voor training en coaching) een intervisiebijeenkomst gehouden voor het gehele team van Samsam.
- De kosten voor de tien bijeenkomsten van de scholing in 2018 van nieuwe vrijwilligers tot uitvaartcoach, werden betaald door het fonds Stichting Bevordering van Volkskracht.
- Er moet een licentie worden aangevraagd voor het ontwikkelde scholingstraject.

Netwerk, voorlichting en informatie

De activiteiten van SamSam vertakken zich door alle gebieden in omgeving van Rotterdam. Daarnaast in Delft, Capelle -, Nieuwerkerk - en Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Zeeland. Aanhangig haken met de vier meldingen per maand in 2017 en zes meldingen per maand in 2018 samenwerkingspartners uit de nieuwe gebieden aan.

Het blijkt dat het samenwerkingsverband voor Samsam een aantal sponsorbijdragen en giften in natura opleverde. Samsam heeft de meldingen vooral via het speurnetwerk binnen gekregen. Het speurnetwerk bestaat uit samenwerkende (vrijwilligers-) organisaties op het gebied van welzijn, zorg en uitvaren. Samsam heeft voor het bereiken van de doelstelling, warme contacten in een samenwerkend veld van organisaties nodig. Accent van de activiteiten van Samsam lag daarom in het geven van voorlichting aan organisaties, voeren van netwerkgesprekken en bijwonen van netwerkbijeenkomsten van organisaties die in contact staan met de doelgroep.

Samsam heeft voorlichters die worden uitgenodigd door instellingen. De uitvaartcoaches worden uitgenodigd blijvend te investeren in de warme contacten die zijn ontstaan tijdens cases en ook tot het maken van nieuwe contacten ten behoeve van het ondersteunend netwerk van organisaties die in contact staan met de doelgroep.

Het stimuleren van een samenwerkend netwerk van organisaties blijkt essentieel voor het doorgeven van juiste informatie en snelle actie bij meldingen. Niet alleen nog vóór dat de afspraken over de uitvaart plaatsvinden om kosten te besparen, maar ook om ellende achteraf te voorkomen. Samsam heeft met deskundigen uit het samenwerkend netwerk mensen kunnen ondersteunen in ingewikkelde nazorgtrajecten.

- In 2017 zijn door een natuurlijke groei van het werkgebied 31 netwerkgesprekken gevoerd. Ten behoeve van verbreding van het speurnetwerk en netwerk van milde ondernemers en het doorrollen van naamsbekendheid van Samsam.
- In 2018 is met twaalf ondernemers - uit de uitvaartwereld en zorg daarna - contact gezocht en een vijftal kerkgemeenschappen zocht contact met Samsam. In Zeeland en Delft is de Voedselbank benaderd alsook de vrijwilligersorganisaties en welzijns-organisaties die samenwerken op het gebied van armoede. In totaal zijn 32 organisaties direct ingelicht over het werk van Samsam. Daarnaast zijn de wijkteams in Rotterdam op de hoogte gebracht van werk van Samsam.
- Samsam heeft op 11 mei 2017 een platformbijeenkomst georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst is met deskundigen de puntjes op de i gezet wat betreft organisatievorm. Advies is om het platform indien noodzakelijk en op thema bij elkaar te roepen. En om adviseurs te laten aansluiten bij bestuursbijeenkomsten.
- Op 24 mei 2018 is een netwerkbijeenkomst georganiseerd vanwege het 5-jarig bestaan van Samsam. Er waren 35 mensen aanwezig, vertegenwoordigd uit drie

welzijnsorganisaties, zeven zorgorganisaties, twee vrijwilligersorganisaties, twee ouderenorganisaties, iemand uit een wijkteam en vier ondernemers. Thema: bevindingen van Samsam na vijf jaar en bijna 200 cases.

- Besloten is dat Samsam zelf geen beurzen meer organiseert voor het geven van voorlichting en het ontwikkelen van het netwerk. Maar voor de voorlichting terug te keren naar het oorspronkelijke doel, namelijk het daadwerkelijk ondersteunen van families uit de doelgroep met een smalle beurs bij het verlies van een geliefde. Wel heeft Samsam een stand op twee beurzen gehad in 2017, namelijk: Uitvaartbeurs Spijkenisse en Funeral Fair in de Van Nelle fabriek Rotterdam. Wat betreft de netwerkbijeenkomsten kan Samsam voor het 'blijven van een bekend gezicht' aanhaken bij organisaties die op regelmatige basis netwerken. En anderen organiseren op het thema sterven en uitvaren voor een bredere groep stedelijke initiatieven, zoals RememberMe en NPZ Rotterdam & O.
- Samsam heeft in 2017 regelmatig netwerkbijeenkomsten bijgewoond van negen maatschappelijke organisaties die dicht in contact staan met de doelgroep. Te weten: Pact tegen Armoede in Delft, Armoedeplatform Alexander, Armoedebestrijdingsplatform Charlois, Senioren Adviesraad Alexander, Zinvol Actief Alexander, bijeenkomsten via wijkteams in Rotterdam, Netwerk Palliatieve Zorg, Munchhausen en ROSA. In 2018 heeft Samsam zesendertig netwerkbijeenkomsten bijgewoond.
- Nieuw zijn de bijeenkomsten in Middelburg door een nieuwe door Samsam geschoolde projectleider aldaar. Daarnaast zijn er bijeenkomsten rond het thema schulden, privacy en meldcode bijgewoond door projectleiding en bestuur van Samsam. Deze bijeenkomsten zijn georganiseerd vanuit Samen010 en Vrijwilligerswerk Rotterdam.
- In 2017 is tien keer voorlichting gegeven aan de doelgroep via organisaties uit het speurnetwerk en andere intermediairs die nauw in contact staan met de doelgroep. Met name bijzonder is de voorlichting aan de Surinaamse vrouwengroep Tori Oso en Antilliaanse ouderen via Zorgcocon. Tevens bij het ouderenwerk van Buurtwerk Prins Alexander (Consultatiebureau voor 55+) , Rouwcafe Prinsenhof en binnen workshops van Samen010 "leren budgetteren". Daarnaast is er drie keer een algemene voorlichting gegeven in De Kristal in gebied Prins Alexander.
- In 2018 is zeven keer voorlichting gegeven aan de doelgroep via organisaties : twee via ouderenwerk in Rotterdam, twee via Humanitas in Rotterdam en Delft (mantelzorgers en rouwzorg), drie kerkgemeenschappen in Rotterdam.
- In 2017 zijn dertien presentaties/voorlichtingsbijeenkomsten bij verschillende organisaties verzorgd ten behoeve van de doelgroep. Via vrijwilligersorganisaties en

welzijns- en zorginstellingen in Rotterdam en omgeving. Een bijeenkomst bij Netwerk Palliatieve Zorg Barendrecht en bij NPZ Hoogvliet/Pernis. Armoedeplatform IJsselmonde, Hospice Delft, Pameijer Rotterdam, Stichting Mentorschap, aan de landelijke organisatie van register executeurs en Voedselbank en kerken in Nissewaard, Stichting Welzijn Ouderen Spijkenisse, Kwaadraad Maatschappelijk Werk Hellevoetsluis, Vrijwilligers Thuisadministratie Nissewaard en Maatschappelijk werk Capelle aan den IJssel. In 2018 hebben we onszelf gepresenteerd aan een zusterorganisatie in Amersfoort.

- In 2017 is twaalf maal en in 2018 negenendertig maal een huiskamerbijeenkomst aangevraagd en verzorgd. Bij een tiental families zijn er in het traject naar sterven vervolgesprekken gevoerd. We hebben bij drie in 2017 en bij acht gezinnen in 2018 daadwerkelijk diensten verleend tijdens een uitvaart om kosten te besparen. Door bemiddeling is vanuit het netwerk ondersteund door maatschappelijk werk, sociaal raadsliden en een financieel administratieve ondersteuner.

Publiciteit.

- Alle berichten over en van Samsam zijn in 2017 en 2018 opgenomen in *De Digitale Gebiedsgids* van heel Rotterdam, Delft en Spijkenisse.
- Op 17 maart 2017 en op 10 januari 2018 is in de Havenloods een artikel over Samsam opgenomen ivm een voorlichting aan ouderen in Groot IJsselmonde en Prins Alexander.
- In 2017 heeft Samsam samen met Buurtwerk e.a. de organisatie van Dodenherdenking in Nesselande Rotterdam en alle pr daaromheen mede-georganiseerd.
- Vanwege het werven van nieuwe coaches zijn er in september 2017 berichten geplaatst over Samsam in de vrijwilligersvacaturebank Rotterdam, IJssel- en Lekstreek Capelle, het Kontakt Krimpenerwaard, de 010 Gemeentekrant.
- In oktober 2017 is er een interview geweest via RTV Radio Krimpenerwaard met Samsam.
- In oktober 2017 heeft SamSam een nieuwsbrief gestuurd naar het netwerk van samenwerkende organisaties van Samsam.
- In mei 2018 is het hele netwerk benaderd met informatie over 5-jarig van Samsam bestaan via mail.
- In de najaarseditie 2018 van de Zevenkrant (Rotterdam) stond een artikel over Samsam met de informatie die is gegeven op de netwerkbijeenkomst naar aanleiding van 5-jarig bestaan van Samsam van 24 mei 2018 .
- Via de meldingen in 2017 en 2018 geven de betrokken mantelzorgers, professionals, vrijwilligers en nabestaanden op verzoek van Samsam mond-op-mond de informatie door over het werk van Samsam.
- In november 2017 is in het Brancheblad Uitvaartzorg een artikel geplaatst over Samsam.
- In december 2017 heeft een journaliste van De Mug een interview gehouden met Samsam voor een uitgave van schuldengids 010 in Rotterdam in 2018.
- In 2018 wordt Samsam vermeld in het artikel "Gure wind in Rotterdam voor minima" in het Amsterdamse blad De Mug.

- In 2018 is een artikel over Samsam geplaatst in de Schuldengids Breda en op intranet van het Instituut Maatschappelijk Werk Breda.
- In 2018 is in Delft een artikel geplaatst over Samsam in het blad Delft op Zondag.
- In 2018 heeft de projecteider in Zeeland een artikel geplaatst over Samsam in de Faam, het nieuws uit Zeeland.
- In 2018 heeft een artikel gestaan over de scholing van vrijwilligers door de trainers/docente van Samsam in de uitgave van Volkskracht "Gemaakt met Volkskracht 2017/2018".
- De website is actueel. Op de website staat vermeld dat Samsam de ANBI-status heeft en zodoende wordt erkend door de belastingdienst als Algemeen Nut Beogende Instelling.
- Op de 010werkt App van de gemeente Rotterdam stonden we korte tijd vermeld als organisatie. 14010 verwijst bij vragen naar Samsam. Via een nieuwsbrief in oktober 2017 zijn alle wijkteams in Rotterdam op de hoogte gebracht van het werk van Samsam.
- De fondsen die hebben geschonken aan Samsam staan vermeld op publiciteitsuitingen. Volkskracht staat vermeld op de cursistenhandleiding en de docentenhandleiding van de scholing van Samsam.
- Door het hebben van een stand bij de Funeral Fair in 2017 en de Uitvaartbeurs in Spijkenisse in 2017 heeft Samsam naamsbekendheid gekregen bij uitvaartorganisaties.
- In 2017 is via bevriende organisaties in Capelle-, Krimpen-, en Nieuwerkerk aan den IJssel geflyerd bij alle huisartsen. Daarnaast bij de apotheken, balie's welzijn en zorg en gezondheidscentra in Krimpen en Capelle.
- Via de penningmeester van Samsam zijn in 2017 en in 2018 folders van Samsam verspreid aan mensen die komen voor ondersteuning bij het invullen van belastingaangifte en die de cursus budgetteren doen bij Samen010.
- In de rapportage van de Senioren Advies Raad Alexander 2018 zijn de bevindingen van Samsam over de moeilijkheden van minima en uitvaren opgenomen en gepresenteerd aan de politiek in Rotterdam.

- Een nieuw ontwerp website is gemaakt in 2017 en 2018 en is bedoeld voor de intermediairs naar de doelgroep uit het netwerk, daarnaast (nieuw) ook voor de doelgroep zelf. In 2019 volgt de lancering.
- De facebookpagina wordt bijgehouden met foto's en teksten van bijeenkomsten en activiteiten van Samsam.
- In het huishoudelijk reglement is opgenomen dat de besluitvorming – over welke informatie hoe naar buiten gaat - bij het bestuur ligt. Het bestuur ondersteunt en faciliteert daartoe en heeft de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het communicatieplan.
- Samsam wordt via de eigen facebookpagina op facebook pagina's van bevriende organisaties genoemd en de berichten van Samsam worden gedeeld.

Fondsen en sponsors

In 2017 en 2018 heeft het samenwerkingsverband voor Samsam een aantal sponsorbijdragen geleverd in de ontstane activiteiten en daarmee inkomsten. Het gaat om bijvoorbeeld het gebruik van ruimte en adviezen van professionals.

Daarnaast hebben particulieren uit sympathie voor de stichting een donatie gegeven.

In 2017 en 2018 heeft het samenwerkingsverband voor Samsam een aantal sponsorbijdragen geleverd in de ontstane activiteiten en daarmee inkomsten. Het gaat om bijvoorbeeld het gebruik van ruimte en adviezen van professionals.

Geen subsidie voor SamSam vanuit de gemeente Rotterdam

Vroeger kon een stichting met een maatschappelijk doel als Samsam zonder probleem een beroep doen op subsidie. Helaas is door het contact van overheid met commerciële uitvaartorganisaties niet enthousiast gereageerd op aanvragen door Samsam. De terugkoppeling is dat de dood moet worden overgelaten aan de uitvaartwereld.

Fondsenwerving

Met de fondsenwerving is met bovenstaand gegeven een patstelling ontstaan. Fondsen willen graag een bijdrage van de overheid zien. Maar de overheid trekt zich terug en na drie jaar opstartbijdragen vanuit de fondsen wordt het lastiger. Het financieel verduurzamen van Samsam met een verdienmodel is als thema besproken in het bestuur en het ondersteunend platform van Samsam maar na een periode van experimenteren weer losgelaten. Zie voor uitleg het volgende hoofdstuk.

Sint Laurensfonds; Sint Laurensfonds heeft onze aanvraag in 2014 gehonoreerd met een toezegging van € 7.500 (in 2017 € 5.500 besteedt en in 2018: € 2000). Voor Laurens ligt de focus voor fondsverstrekking bij de organisatiekosten projectontwikkeling, methodiek- en netwerkontwikkeling.

Stichting Het R.C. Maagdenhuis / Stichting Brentano's Steun des Ouderdoms; Stichting Het R.C. Maagdenhuis / Stichting Brentano's Steun des Ouderdoms heeft op ons verzoek voor een bijdrage toegezegd € 4.000 voor 2017. Daarnaast is in 2017 een tekort aangevuld uit 2016 van € 859,00. Voor dit fonds ligt de focus voor fondsverstrekking op organisatiekosten projectontwikkeling, netwerkontwikkeling, voorlichting en communicatie.

Stichting Bevordering van Volkskracht; De Stichting Bevordering van Volkskracht droeg bij aan de ontwikkeling en uitvoering van de scholing van vrijwilligers tot coaches van Samsam in de vorm van een opleidingstraject in 2018 in totaal € 5.000.

Overige schenkingen; er zijn in 2017 en 2018 schenkingen gedaan door particulieren en organisaties totaal: resp. € 200 en € 638,00.

Er zijn in 2017 en 2018 giften gedaan vanuit het samenwerkend netwerk van organisaties: Het Netwerk Palliatieve Zorg Rotterdam & Omstreken faciliteerde voorlichtingsmomenten aan onder andere thuiszorgorganisaties. Daarnaast stelden Verburgh Advies en Backoffice en Helga woonproject vergaderruimte beschikbaar. Voor professioneel advies is kosteloos een

beroep gedaan op organisaties uit ons netwerk. Het gaat om een financieel adviseur, adviseur fondsenwerving, adviseur brancheorganisatie ABCON-PRO, communicatiedeskundige, boekhouder en notaris. Sponsoring van Remember.com in de vorm van een stand op de Funeral Fair. En nabestaanden konden vanuit het netwerk een beroep doen op reductie van uitvaartdiensten- en producten.

Eigen bijdrage van SamSam; de professionaliteit van onze vrijwilligers is kosteloos en in uren omgerekend de eigen bijdrage. Het gaat om het bestuur en werk van de projectleiding. Dan een kracht voor onderhoud website en PR-activiteiten en de trainers van de scholing.

Voor tekort in 2018 ligt vanuit de ING een bedrag klaar van 1000 euro: deze gift is een bijdrage voor de vergoeding van de onkosten gemaakt door de vrijwilligers die naar nabestaanden gaan en huiskamerbijeenkomsten organiseren.

Verdienmodel

Het concept verdienmodel bestond uit een coöperatie naast Samsam. (Zie jaarverslag 2015/2016 voor model en statuten voor oprichting). De coöperatie bestaat uit leden en verzorgt uitvaarten. Een percentage wordt gegeven aan de Stichting SamSam.

- De leden kunnen op vrijwillige basis uitvaartdiensten verlenen voor de doelgroep van Samsam.
- De leden kunnen uitvaarten verzorgen met vanuit het zakelijke netwerk sterk bedongen kortingen op producten en diensten.
- De coöperatie verzorgt trainingen en scholingen op het gebied van uitvaartcoaching op commerciële basis.
- De acquisitie gaat via de voorlichting van Samsam.
- De coöperatie verzorgt ook uitvaarten voor mensen die niet vallen onder de doelgroep van Samsam. Maar een percentage wordt gegeven aan de Stichting Samsam.
- De winst van de coöperatie stroomt als inkomsten/gift door naar Stichting Samsam.

Met het bovenstaand model is geëxperimenteerd. In mei 2017 heeft het platform al aangegeven een risico te zien in een vorm van bedrijfsvoering voor het voortbestaan van een heel prille beweging als Samsam. Echter het bestuur besluit voorzichtig te experimenteren en vanuit de ervaring een conclusie te trekken. Onderstaande bevindingen en conclusies uit het experiment zijn:

- Moordende concurrentie.
In het archief van de Kamer van Koophandel in Rotterdam is te lezen dat uitvaartorganisaties jaarlijks opdoemen en weer vergaan als paddenstoelen. De oorzaak is dat de concurrentie in de uitvaartwereld groot is. Het vergt een bepaalde focus om te kunnen overleven in een harde strijd. En dat is niet de drive van de gemiddelde vrijwilliger van Samsam.
- Bedrijfsrisico is te groot.
Nabestaanden geven risico bij de bedrijfsvoering. Als een familie van nabestaanden niet wil betalen, is de schuld voor de organisatie al gauw enkele duizenden euro's. Het is duidelijk geworden dat de financieel kwetsbare doelgroep van Samsam niet mag leiden tot schulden en faillissement van Samsam.
- Professionaliteit belangrijk
Vrijwilligheid is juridisch gezien bij het regelen en uitvoeren van uitvaarten onmogelijk. Het werk moet ingebed in een kader van regels en voorwaarden. Daarnaast vereist het werk een hoog niveau van people-skills, kennis en kunde. Maar een vrijwilliger is vanuit een bepaalde vrijblijvendheid betrokken en het is gebleken dat een al te hoge lat mensen weer laat vertrekken.
- Het doel van Samsam moet voorop blijven staan.
Het is de vraag of je met de invoering van semi-bedrijfsvoering, Samsam als idealistische beweging niet uit haar kern haalt. De doelgroep van Samsam is te kwetsbaar voor een meer commerciële benadering. Een zakelijke houding met het financieel belang van de organisatie voorop is niet in het belang van de doelgroep.

De meldingen en de privacy

Coaches van Samsam zijn het hart van Samsam. Allen zijn ervaringsdeskundigen in de combinatie van met een smalle beurs een overlijden moeten afwikkelen. Samsam wil op deze manier voorkomen te marginaliseren en vanuit een top down houding te “helpen”. De coaches hebben door eigen ervaring de kilte gevoeld wanneer rouw gepaard gaat met gepuzzel en angst om in financiële problemen te raken. Een Samsam coach staat naast je vanuit de intentie pijn te verzachten.

Samsam deelt daarom preventief en uit loyaliteit informatie en opgedane kennis over de valkuilen en regelgeving rond sterven, afscheid en de zorgen daarna. In de wirwar van regels en tijdsdruk, dreigen hoogoplopende kosten. Met op tijd heldere informatie kunnen mensen vanuit eigen regie en eigen verantwoording voor hen juiste keuzes maken. Uit het speurnetwerk ontvangt Samsam meldingen waarop actie is ondernomen door de coaches. Een/derde van de meldingen is een telefonische afhandeling. De telefoon blijkt een belangrijk instrument voor het geven van voorlichting.

Er is altijd sprake van gêne en grote kwetsbaarheid. Omdat armoede taboe is en er sprake is van psychisch leed. De gesprekken vinden plaats in een sfeer zonder oordeel.

Het vertrouwen wordt geschaad wanneer we gegevens letterlijk weergeven, vandaar het anonieme karakter (zie hieronder de samenvatting). De gegevens van de cases zijn na maximaal zeven jaar archivering en na verslaglegging vernietigd. In 2019 zal Samsam een privacyverklaring op de website plaatsen.

Wie neemt contact op met SamSam en met welke vraag?

In vijf jaar heeft Samsam een caseload van 198. Er is sprake van een langzame groei met ieder jaar meer meldingen (in 2014 aantal meldingen totaal 15. In 2018 aantal meldingen totaal 78) . Soms alleen een telefoontje, vaker zijn het langduriger trajecten en af en toe met als slot de uitvaart. De helft bestaat uit mensen die stervende zijn met zorg voor de nabestaanden. De andere helft bestaat uit mensen die voor het overlijden staan van een geliefde - of waar het overlijden al heeft plaatsgevonden - en zij dat moeten afwikkelen.

De doelgroep bestaat uit mensen met een minimuminkomen met problematiek van schulden daarnaast het ontbreken van uitvaartverzekering of te kleine polis.

Zorgen gaan over:

1. Dekking verzekering.
2. Angst voor uitvaartwereld, woningbouwcorporatie's/verhuurders en andere schuldeisers.
3. Doolhof van loketten voor advies en informatie over afwikkelen van een overlijden.

Wat doet SamSam?

De coaches hebben zich aan een protocol te houden waaruit moet worden gehandeld. De eerste actie is de situatie inschatten aan de hand van vijf vragen uit de quickscan. Daarna zijn er de vijf gouden regels van Samsam die leidraad zijn voor handelen en het ABC van Samsam als documentatiebron. Bij langdurige cases tekent de cliënt een registratieformulier met algemene voorwaarden. Aan de hand van de meldingen hierbij een overzicht van de inhoud van de acties van de coaches tot nu toe:

- Informeren over mogelijkheden tot handelen bij schulden van degene die gaat overlijden/is overleden;
- Geven van informatie over rechten en plichten van nabestaanden bij een overlijden;
- Informeren over hoe kosten te besparen bij het zoveel mogelijk zelf organiseren van een uitvaart;
- Ondersteunen bij opvraag offertes van uitvaartondernemers;
- Bespreken van het probleem van te lage polissen;
- Opzoeken van zoekgeraakte polissen;
- Informeren over kosten bij keuzes voor een uitvaart: plaats van overlijden, opbaren, begraven/cremeren, herdenkingen en condoleances;
- Ondersteuning bij het maken van een uitvaartmap met codicil;
- Informeren over de procedure van de aanvraag tegemoetkoming vanuit de bijzondere bijstand voor kosten van een uitvaart;
- Bespreken van (on)mogelijkheid van een gemeentelijke uitvaart waarbij gemeente opdrachtgever is van de uitvaart;
- Verwijzen naar ondersteunende organisaties: juridisch loket/sociaal raadslieden, notaristelefoon, financieel deskundigen, maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, nazorg/afwikkeling nalatenschap.
- Uitvoeren van uitvaartdiensten met als doel kosten besparen.

Hoe zijn de mensen bij SamSam terecht gekomen?

Citaat nieuwsgierige oudere dame: "Ik vind jullie zonet op internet. Jullie zijn NIEUW, ik heb dit nog nooit eerder gezien, ik dacht ik bel even.....werken jullie ook landelijk ?"

80% is bemiddeld naar Samsam via speurnetwerk van organisaties (bijvoorbeeld: ouderenwerk, palliatieve zorg, kerk, armoedeplatform, hospice, uitvaartondernemer, 14010).

20% De rest heeft Samsam zelf gevonden door een berichtje in de krant, een folder van Samsam en via internet of kennissen.

De signalen

Geen juiste informatie

1. We signaleren dat mensen denken dat voor het organiseren van een uitvaart een ondernemer verplicht is. En de overheid werkt mee aan deze beeldvorming. Bij het doen van aangifte van overlijden bijvoorbeeld, is in Rotterdam verplicht gesteld dat een ondernemer papieren heeft bijgevoegd met alle informatie over overledene, opdrachtgever, plaats en tijd en beschrijving van de uitvaart. En bij de aanvraag van de tegemoetkoming van de kosten van een uitvaart moet een offerte van een ondernemer bijgevoegd aan wie de kosten van de uitvaart ook worden overgemaakt.
2. Er wordt via 14010, bij Vraagwijzer en aan de balie bij de Stadswinkels in Rotterdam te vaak verkeerd of versluierd geantwoord op vragen over de afwikkeling van een overlijden, hoogte en procedure aanvraag bijzondere bijstand voor tegemoetkoming kosten uitvaart en mogelijkheden van een gemeentelijke uitvaart. Het bedrag als tegemoetkoming vanuit bijzondere bijstand is 3750 euro. Ondanks dat wordt door medewerkers bedrag niet genoemd en het voorstel gedaan aan nabestaanden voor een technische crematie van 900 euro via Uitvaart 24.
3. Verhuurders van woningen geven graag de indruk dat wanneer nabestaanden de uitvaart hebben geregeld ze ook verantwoordelijk zijn voor het opzeggen van het huurcontract, huurschuld, ontruiming en terugbrengen in originele staat. Ondanks dat juridisch gezien het contract is ontbonden door het overlijden van de contractnemer. NB: opzeggen van de huur is een zuivere daad van aanvaarden van de erfenis. In geval van schulden bij overledene liggen die vanaf dat moment op de schouders van de nabestaanden.
4. Voor donorschap wordt verteld dat er geen extra kosten zijn. Maar helaas brengt donorschap wel extra kosten met zich mee. De (commerciële) beheerders van mortuaria in ziekenhuizen rekenen altijd kosten voor verblijf in het mortuarium waar de donatie plaatsvindt en de noodzakelijke laatste verzorging na een donatie en dat is minimaal € 250,00.

Gemeentelijke Krediet Bank schrapt premie uitvaartverzekering (alook veel andere kantoren van schuldsaneringstrajecten)

Samsam heeft bij de in de inleiding beschreven eerste casus gezien (en ook uit andere cases vernomen) dat wanneer families via de Gemeentelijke Krediet Bank in schuldsaneringstrajecten raken, de uitvaartzekering als eerste wordt geschrapt. Dat betekent dat na drie maanden geen premiebetaling de verzekeraar royeert, en er dus geen geld meer beschikbaar is bij een overlijden.

Verzekering

Ouderen maken zich zorgen om hun nabestaanden vanwege te lage naturapolissen. De naturapolis is een polis die diensten verleent bij overlijden, dus niet een geldbedrag uitkeert. De verzekeraar vertelt dat voor een uitvaart in de huidige tijd de polis niet voldoet. De polis zou moeten verhoogd. Dit wordt verteld aan mensen die al 30 jaar of langer premie hebben betaald. Het is in theorie mogelijk om de uitvaart goedkoper te laten doen door een andere ondernemer dan de verzekeraar en dan voor het bedrag van de polis. Maar in de praktijk volgt dan strafkorting, ofwel door een bepaalde verzekeraar een "familiekorting" genoemd.

Gemeente Rotterdam

1. In 2013 stelt de Participatiewet dat medebewoners worden gezien als onderdeel van een huishouden en het inkomen van hen wordt meegeteld bij een aanvraag voor een tegemoetkoming van de kosten voor een uitvaart vanuit de bijzondere bijstand.
2. De tegemoetkoming vanuit de bijzondere bijstand voor nabestaanden met een minimuminkomen is in mei 2016 gehalveerd van 6400 euro naar 3750 euro zonder enkele berichtgeving. Voor 3750 kan zeker een uitvaart plaatsvinden, echter in gevallen waarbij een overledene lang in het mortuarium moet verblijven na een vinding (dood gevonden in huis, zoeken van nabestaanden) is het bedrag al gauw veel te krap.
3. Vraagwijzer geeft vanaf 2017 geen praktische hulp meer, maar verwijst door naar vrijwilligersorganisaties. Tenzij er drie grote problemen zijn, dan komt er een verwijzing via Vraagwijzer naar Maatschappelijk Werk.
4. Gemeentegarantie is vervallen in december 2017. Met de toekenning aan een aanvrager voor bijzondere bijstand, kon een ondernemer eerder een garantverklaring krijgen van de gemeente. De gemeente betaalde de ondernemer de totale kosten van de uitvaart ook al kreeg de opdrachtgever/aanvrager slechts een kandsdeel. De gemeente ging vervolgens voor de rest van de kosten zelf achter de rest van nabestaanden aan. Sinds december 2017 wordt geen garantverklaring door de gemeente meer afgegeven, alleen nog aan aanvragers van vanaf de AOW-gerechtigde leeftijd voor de uitvaart van hun overleden partner/echtgeno(o)t(e).
5. Vanaf februari 2018 wordt bij aanvragen ook gekeken naar de bankrekening van kinderen onder de 18 jaar.
6. Vanaf december 2018 is de termijn waarbinnen een aanvraag voor tegemoetkoming van de kosten van de uitvaart vanuit de bijzondere bijstand verkort van een jaar naar 3 maanden na de datum van de factuur van de uitvaartondernemer (een vervolg is op stapel: binnen 6 maanden nadat de eerste kosten zijn gemaakt). Bij ingewikkelde schuldsaneringstrajecten is deze termijn te kort.

In het 5-jarig bestaan van Samsam hebben zes rigoureuze wijzigingen plaatsgevonden op het gebied van regelgeving die betrekking hebben op lijkbezorging. Onbedoelde drempels voor mensen om een aanvraag voor tegemoetkoming in de kosten van de uitvaart in te dienen.

Uitvaartondernemers met een hart deinzen terug

Er gebeurt veel in ambtenarenland: verwarring alom! Regels worden aangescherpt, verschillend uitgelegd en gewoonten veranderd. Kon een ondernemer eerder met gemak een offerte opsturen voor een aanvraag vanuit bijzondere bijstand en het bedrag op zijn/haar rekening gestort krijgen, lijkt het nu alleen goed te lukken via bemiddeling van een maatschappelijk werker of andere professionele ondersteuner. Onderstaande – al eerder beschreven twee veranderingen – zorgen dat uitvaartondernemers met een hart terugdeinzen voor families met geldproblemen.

1. De 3750 euro plus draagkracht regeling (rekening houdend met de participatiewet en gedeeld door het aantal broers en zussen) zorgde dat een nabestaande met broers en zussen die opdrachtgever werd van een uitvaart een bepaald bedrag kreeg voor de kosten. De gemeente ging vervolgens voor de rest van de kosten zelf achter de broers en zussen aan voor betaling. Dat betekende dat de ondernemer met de garantverklaring sowieso werd betaald. Na december 2017 wordt deze garantie niet meer afgegeven aan ondernemers. Ondernemers moeten zelf achter het geld aan.
2. Nog geen anderhalf jaar geleden, kon een uitvaartondernemer erop rekenen – dat als hij het lichaam in huis had – linksom of rechtsom de uitvaart betaald kreeg. Dat ging dan óf via de gemeentelijke garantverklaring vanuit de 3750 euro plus draagkrachtregeling (tegemoetkoming kosten vanuit de bijzonder bijstand) óf alsnog via de gemeente die bij afwijzing dan als vanzelf opdrachtgever werd (een zogenaamde gemeentelijke uitvaart). Nu zegt de gemeente tegen de uitvaartondernemer wanneer de aanvraag voor tegemoetkoming van de uitvaartkosten is afgewezen: u zoekt het zelf maar uit met de nabestaanden.

Citaat sociaal uitvaartondernemer in Rotterdam:

“.....we beginnen er niet meer aan, we hebben nu twee families die per maand 20 euro afbetalen voor een uitvaart, dat gaan we niet trekken....als de overheid families in de steek laat, kunnen wij ook niet veel meer doen....”

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

“De één z’n dood..., een levendige handel in lijken.” Uit: Quote, november 2018.

In het bovengenoemd artikel geeft de voorzitter van de BGNU (Branchevereniging van Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemers) antwoord op de vraag of het wel ethisch is om geld te verdienen aan de dood. Hij vindt de vraag onnozel. “Natuurlijk kent de dood ook een verdienmodel. We kunnen ook afspreken dat de staat het gaat regelen, de communistische manier. Willen we dat? Kijk naar de gezondheidszorg daar spelen ook winstoverwegingen.”

Het antwoord geeft geen blijk van kennis van de situatie van meer dan een miljoen mensen in Nederland. De wereld van de dood is de afgelopen paar jaren sterk veranderd. Uitvaartwereld en overheid hebben met elkaar in de laatste decennia als enigen grip op de dood gehad en de kosten voor lijkbezorging zijn in die jaren opgeschroefd. In dat proces zijn met elkaar afspraken gemaakt voor mensen die een uitvaart niet zouden kunnen betalen. Nu de overheid zich terugtrekt, staat de burger in zijn eentje tegenover een op winst gerichte bedrijfstak met - zoals bovenstaand citaat laat zien - de ogen dicht voor de veranderde werkelijkheid van een heel kwetsbare groep. Overigens is een ziektekostenverzekering sinds enkele jaren verplicht gesteld in Nederland. Een uitvaartverzekering (nog) niet. Integendeel. Dat wordt in schuldsaneringstrajecten zelfs gezien als te schrappen luxe.

Projectorganisatie en methodiekontwikkeling

Het bestuur is een meewerkend bestuur. In de opzet van het nieuwe concept “SamSam Uitvaartcoaching” blijkt het gewoon lastig om bestuursleden te vinden met kennis van zaken. Daarnaast is er een kernteam met projectleider die de coördinerende functie voor de scholing van vrijwilligers en de dagelijkse gang van zaken regelt in de werkorganisatie. Er is een projectleider voor Rotterdam voor Delft en voor Zeeland. Alle taken zijn op basis van vrijwilligheid. Er staat een onkostenvergoeding en behalve veel voldoening verder geen structurele vergoeding tegenover.

Samsam heeft de steun van organisaties met een platform van adviseurs die indien nodig bij elkaar komt. Op de vraag of wij als SamSam cijfers moeten laten zien voor ons bestaansrecht werd door het platform geadviseerd dat alleen te doen voor de verbetering van de eigen werkwijze. Daarnaast heeft het platform een verdienmodel is na een periode van experimenteren losgelaten. Belangrijkste argument is dat de factor winst en verdienen schuurt met het idealistische karakter van de opzet van Samsam. Daarnaast is het bedrijfsrisico erg groot. De doelgroep van Samsam heeft betalingsproblemen. En dat zou tot een faillissement kunnen leiden van Samsam wat niet in het belang van de doelgroep is. SamSam geeft dus informatie over lijkbezorging en nalatenschap en voert uitvaartdiensten uit op vrijwillige basis om schulden te voorkomen en om kosten te drukken. De coaches consolideren in de praktijk de methodiek van Samsam.

Deskundigheidsbevordering en scholing

Om de doelgroep van Samsam uit de schulden te houden door vrijwilligers is het nodig mensen die daarvoor geschikt zijn te scholen tot uitvaartcoach. De drie trainers van de scholing hebben met docente Ria Middelham van Duende in twee bijeenkomsten gewerkt aan verfijning van de stof van de scholing. Gekozen is om in 2017 de bestaande groep vrijwilligers te verstevigen en pas in 2018 een nieuwe scholingsronde te doen. In de samenstelling van twaalf vrijwilligers hebben 7 werkbijeenkomsten plaatsgevonden en daarnaast een intervisiebijeenkomst onder leiding van bureau voor training en coaching Duende. Advies van het platform is de opstart van een digitaal archief zodat de opgedane kennis uit de cases niet verdampt en toegankelijk blijft.

Netwerkontwikkeling, voorlichting en informatie

Wat betreft het organiseren van informatiebijeenkomsten is het devies: terug naar de roots en de eigen identiteit van Samsam. En heel dichtbij de eigen doelgroep blijven, namelijk die mensen die een uitvaart moeten regelen maar daar eigenlijk geen geld voor hebben.

Besloten is dat Samsam zelf geen beurzen meer organiseert waar iedereen op afkomt. We zijn wel zoveel mogelijk aanwezig op netwerkbijeenkomsten georganiseerd door partners om meer bekendheid te geven. Ook zijn om die reden één-enderig netwerkgesprekken gevoerd ter verbreding van het speurnetwerk. Belangrijk is dat we tien informatiebijeenkomsten hebben gegeven aan de doelgroep zelf via ouderenwerk en buurtwerk. En daarnaast zijn er twaalf huiskamerbijeenkomsten georganiseerd bij de doelgroep zelf. We hebben ook dertien keer een voorlichting gegeven aan organisaties die direct in contact staan met de doelgroep. Ieder keer weer blijkt dat de boodschap van Samsam leidt tot meer rust. Het is niet nodig jezelf voor je geliefde in de schulden te steken.

Communicatie

Onderliggend aan ons communicatieplan streven we ernaar zoveel mogelijk bekendheid te geven zodat de doelgroep ons kan vinden wanneer het nodig is. Het blijkt dat 20% ons vindt via internet en mond op mond. En zo'n 80% wordt bemiddeld door ons speurnetwerk. De site wordt opnieuw vernieuwd. En we streven ernaar elk jaar een nieuwe folder te maken en verspreiden.

Meldingen

De 15 meldingen door de doelgroep van Samsam in 2014 en de 78 meldingen in 2018 laten een gestage groei zien ten opzichte van de voorgaande jaren (vanaf 2013 tot nu in totaal 200 meldingen). Het gaat om telefoongesprekken die worden opgevolgd door meerdere telefoontjes, appjes en mailverkeer en waarvan twaalf gecombineerd met één of meerdere huiskamerbijeenkomsten voor een overlijden. Daarnaast zijn er de bezoeken aan nabestaanden waar overlijdens al hebben plaatsgevonden en er verwarring is ontstaan over de nalatenschap en schulden van de overledene. In een aantal situaties is dat uitgemond in een uitvaart waarbij vrijwilligers van Samsam uitvaartdiensten hebben uitgevoerd om kosten te besparen.

Financiën

Het verdienmodel is losgelaten. We gaan met goede moed opnieuw fondsen benaderen. We merken een trend dat particulieren willen geven aan Samsam als goed doel. In natura krijgen we giften uit het samenwerkend netwerk in de vorm van ruimte voor bijeenkomsten, drukwerk en advies.

Aanbevelingen

Voor de smalle beurs is de dood dus in de meeste gevallen: een schuld. Er is geen keuze zoals bij een huwelijk, namelijk gratis op het gemeentehuis of een feest van 10.000 euro. Weliswaar kost een lichaam ophalen, rits dicht en laten cremen - genoemd als budgetuitvaart - 'maar' 1250 euro. Echter er komen snel kosten bij. Bijvoorbeeld bij overlijden in het ziekenhuis lopen de kosten voor mortuariumverblijf en verzorging snel op tot enkele honderden euro's extra.

Om een schuldengolf door de dood te voorkomen, zijn veranderingen nodig:

- Behoud van uitvaartverzekering bij schuldsanering.
- Erkenning binnen het ambtelijk systeem van belang van ondersteuning aan de groep nabestaanden met een smalle beurs.
- Terugbrengen van aspecten van de dood uit het marktsysteem naar het gebied van zorg en welzijn.

Het eerste is verplicht te stellen door de overheid. In ieder geval bij de trajecten van de Gemeentelijke Krediet Bank. Het tweede vergt meer dan een 14010 of de huidige Vraagwijzer . Maar om doorverwijzing naar maatschappelijke ondersteuning gekoppeld aan het team van ambtelijke specialisten. Het derde vergt van welzijns- en zorgorganisaties terrein terug te pakken in het proces na overlijden. Zowel wat betreft kennisopbouw ten behoeve van verbeterde voorlichting naar de eigen doelgroep als alert zijn in de dienstverlening. Soms zijn ondernemers binnen een dag al ingeschakeld onder zachte druk van personeel. En die haast moet je nu juist niet hebben. Zeker voor het maken van bewuste keuzes die jarenlange ellende daarna kunnen voorkomen.

Wat gaat Samsam doen (lees ook jaarplan 2019-2020):

- Voorlichting geven aan organisaties die in contact staan met de doelgroep van Samsam.
- Informatie geven aan de doelgroep zelf.
- Daadwerkelijke ondersteuning aan de doelgroep van Samsam in traject van lijkbezorging.
- Versterken van team van uitvaartcoaches door verdiepings- en intervisiebijeenkomsten.
- Het starten van een nieuw scholingstraject van vrijwilligers tot uitvaartcoaches.
- Blijvend investeren in het speurnetwerk van organisaties die in contact staan ,met de doelgroep door netwerkgesprekken.
- Bijwonen van netwerkbijeenkomsten van de samenwerkende organisaties op het gebied van armoede.
- Gespreksronde politiek, ambtenaren en Ombudsman in Rotterdam: campagne Samsam trekt aan de bel.
- Blijvend actualiseren van site en folder.
- Plaatsen van privacyverklaring op de website.