



Jaarverslag 2015

Voorwoord

Dit is het eerste jaarverslag van het Buurtservicepunt. Het jaar 2015 is het jaar geweest waarin het Buurtservicepunt haar aantal inloopsprekuren heeft uitgebreid en kan terugkijken op een succesvolle samenwerking met de sociale wijkteams, de Amaryllis coöperatie, WELLZO en het FSU. Dit is ook het jaar geweest waarin een toenemend aantal vrijwilligers van het Buurtservicepunt zich heeft ingezet om de burgers in alle wijken van Leeuwarden te ondersteunen met al hun vragen op het gebied van wonen, werk en welzijn.

Het jaar 2015 was ook het jaar voorafgaand aan de invoering van de Participatiewet. Het Buurtservicepunt en haar vrijwillige medewerkers nemen volop deel aan de participatiemaatschappij. Een groot deel van de vrijwillige medewerkers van het Buurtservicepunt is uitkeringsgerechtigde en zet zich als ervaringsdeskundige met veel enthousiasme en daadkracht in voor de doelgroep, die ook voornamelijk bestaat uit uitkeringsgerechtigden en mensen met een minimum inkomen.

Een belangrijk uitgangspunt van het Buurtservicepunt is het zelfredzaam maken van de burgers. In 2016 wil het Buurtservicepunt zich hier ook op blijven richten. Het Buurtservicepunt en haar vrijwillige medewerkers hebben met minimale financiële steun het afgelopen jaar veel vragen beantwoord. Het Buurtservicepunt maakt zich sterk voor meer financiële steun om in 2016 het aantal inloopsprekuren verder te kunnen uitbreiden, de medewerkers te kunnen blijven trainen, coachen, ondersteunen en bovenal waarderen voor hun vrijwillige inzet.

In 2007 is de voorloper van het huidige Buurtservicepunt zoals we dit nu kennen gestart. Het idee was een servicepunt op te zetten waar elke burger met elke vraag terecht zou kunnen. Een goed idee, maar hoe realiseer je dat? Twee stagiaires van het FSU zijn destijds samen met de Stins begonnen om bijeenkomsten te organiseren voor allochtone vrouwen over sociale zekerheid. Het doel was informatie aan deze doelgroep te verstrekken welke inkomensondersteuning zij kunnen krijgen en bij welke instantie. De samenwerking van de Stins, met haar kennis over allochtone bevolkingsgroepen en de ervaring van het FSU met spreekuurwerk, heeft er uiteindelijk toe geleid dat er spreekuren zijn opgezet. Vandaag de dag worden de inloopsprekuren verzorgd door vrijwilligers, waar alle burgers terecht kunnen met vragen omtrent wonen, werk en welzijn. Het uitgangspunt was en is dat het Buurtservicepunt laagdrempelig moet zijn en dat de vrijwilligers een luisterend oor bieden en daar ook de tijd voor kunnen nemen.

Door goede samenwerking met de opbouwwerker in de buurt werd de samenwerking met de welzijnswerker belangrijker en werd ook de groep initiatiefnemers uitgebreid: Welzijn Centraal, Humanitas en Aanzet hebben samen met de initiatiefnemers de Stins en het FSU een groep gevormd, die faciliteert, ondersteunt en een denktank vormt voor het Buurtservicepunt. De vrijwilligers zijn degenen die het spreekuur houden. Inmiddels is het kleine project in de Vrijheidswijk waar men in eerste instantie alleen met vragen over sociale zekerheid terecht kon, uitgegroeid tot een succesvol stedelijk project! WELLZO, Amaryllis, de Ouderbonden, Aanzet, Humanitas, het Kerkelijk Platform en het FSU werken hierbij samen om 8 Buurtservicepunten te faciliteren waar inmiddels 30 vrijwilligers werkzaam zijn. Een project waarbij vrijwilligers samenwerken met de sociaal werkers van de sociale wijkteams.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Het Buurtservicepunt	5
Denktank	
De coördinator	
De vrijwilligers	6
Publiciteit	7
Samenwerking	
Resultaten 2015	
Speerpunten 2016	8
Bijlagen	9

Inleiding

Het Buurtservicepunt is een onafhankelijke organisatie die er naar streeft om op een laagdrempelige manier alle burgers in de verschillende wijken van Leeuwarden tijdens inloopsprekken te ondersteunen bij hun vragen en problemen op het gebied van wonen, werk en welzijn. Het afgelopen jaar hebben 30 vrijwilligers zich ingezet om 1488 vragen van burgers te beantwoorden of door te verwijzen. De meeste vragen waren van financiële aard.

In dit jaarverslag vindt u resultaten, conclusies en aanbevelingen voor 2016 en in de bijlagen de specificaties.

Mede namens alle vrijwilligers,

Marjolein van Veen

Coördinator



Het Buurtservicepunt

Het Buurtservicepunt is een samenwerkingsverband van het FSU, Stichting Aanzet, Humanitas, de Amaryllis Coöperatie, het Diaconaal Platform, de Stichting Friese Ouderenbonden en WELLZO. Het Buurtservicepunt heeft laagdrempelige inloopspreekuren in alle wijken van Leeuwarden op de locaties bij de sociale wijkteams. Er is onlangs ook een spreekuur gestart bij het dorpen team in Grou.

Wijkbewoners kunnen bij het Buurtservicepunt terecht met alle vragen over wonen, werk en welzijn. De vrijwillige medewerkers krijgen regelmatig cursussen en trainingen aangeboden. Indien de medewerkers wijkbewoners niet zelf kunnen helpen, dan verwijzen zij door naar een andere instantie zoals het sociale wijkteam of een andere welzijnsorganisatie. Als het wijkbewoners niet lukt om langs te komen bijvoorbeeld vanwege gezondheidsklachten, dan kan er een afspraak worden gemaakt voor een huisbezoek.

Het Buurtservicepunt biedt wijkbewoners praktische ondersteuning bij onder andere:

- het aanvragen van een uitkering
- aanvragen van bijzondere bijstand
- aanvragen van inkomens verruimende maatregelen
- het indienen van een bezwaar
- het invullen van de belastingaangifte
- aanvragen van toeslagen
- aanvragen van kwijtschelding

Vanaf het moment dat het Buurtservicepunt is gaan samenwerken met de sociale wijkteams en spreekuur is gaan houden op locatie bij de wijkteams, is afgesproken dat de wijkteams het Buurtservicepunt faciliteren m.b.t. computers, telefoon, etc. In 2016 gaat WELLZO het Buurtservicepunt faciliteren op het gebied van huisvesting en de administratie. De coördinator heeft per 1 september 2015 een werkplek gekregen op kantoor bij WELLZO.

De medewerkers van het Buurtservicepunt hebben een vaste contactpersoon op locatie bij de wijkteams en zij kunnen complexe problematiek direct doorverwijzen naar de sociaal werkers van de sociale wijkteams.

Denktank

De verschillende organisaties uit het hierboven genoemde samenwerkingsverband maken deel uit van de denktank. In 2015 is de rol van de samenwerkende partners veranderd en daarom is in gezamenlijk overleg besloten de stuurgroep om te vormen tot een denktank. Het is hierdoor ook mogelijk dat andere welzijnsorganisaties zich kunnen aansluiten bij de denktank indien er behoefte is aan hun expertise. De vertegenwoordigers van alle organisaties van het samenwerkingsverband denken mee over het beleid van het Buurtservicepunt. In de denktank wordt gesproken over zaken zoals subsidies, opleidingen, stedelijke ontwikkelingen, deskundigheidsbevordering en uitbreiding van de Buurtservicepunten. De verschillende organisaties leveren ook vrijwilligers aan het Buurtservicepunt. De denktank en de coördinator van het Buurtservicepunt komen 3 a 4 keer per jaar samen om de stand van zaken omtrent het Buurtservicepunt te bespreken.

De coördinator

De coördinator van het Buurtservicepunt houdt zich bezig met:

- de werving & selectie
- de planning
- het organiseren van een stedelijke vergadering een keer per 3 maanden
- leidinggeven aan en coaching van de medewerkers
- bevorderen van de deskundigheid van de vrijwilligers
- het onderhouden van de externe contacten

- het begeleiden van de stagiairs
- PR

De vrijwilligers

Bij het Buurtservicepunt werken allemaal vrijwilligers. Zonder de inzet van al deze vrijwilligers zou het niet mogelijk zijn om de inloopsprekuren te realiseren en de burgers bij al hun vragen te ondersteunen. Er is sprake van 'empowerment'; daadkrachtige burgers die anderen helpen.

De vrijwilligers zijn onafhankelijk en objectief omdat zij geen deel uitmaken van de wijkteams. Een aantal vrijwilligers is ervaringsdeskundige, maar er zijn ook medewerkers bij het Buurtservicepunt werkzaam met een maatschappelijk werk achtergrond en medewerkers die bij organisaties zoals de Belastingdienst of het UWV hebben gewerkt.

Een groot aantal van de medewerkers van het Buurtservicepunt is uitkeringsgerechtigde, net zoals het overgrote deel van de doelgroep waarvoor het Buurtservicepunt zich inzet. Voor deze groep mensen is het prettig om geholpen te worden door iemand die zich goed kan inleven in zijn of haar situatie.

De medewerkers zijn meerdere dagdelen per week actief op 8 locaties, in het Centrum, de Transvaalwijk, Heechterp-Schieringen, Nylan, Aldlan, in Grou en in de wijken Cambuursterhoek en de Vrijheidswijk zelfs iedere ochtend.

De beweegreden van de vrijwilligers van het Buurtservicepunt is dat zij graag anderen helpen en ondersteunen bij het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen.

Werving

De werving van de vrijwilligers van het Buurtservicepunt vindt voornamelijk plaats door WELLZO vrijwilligerswerk. Een enkele keer worden kandidaat vrijwilligers voorgesteld door de organisaties uit het samenwerkingsverband of door de sociale wijkteams. De coördinator houdt een intakegesprek met de vrijwilliger. Vervolgens volgt er in overleg met de vrijwilliger een inwerkperiode. De nieuwe vrijwilliger wordt op locatie door collega's ingewerkt.

Training

Alle vrijwilligers zijn verplicht de basiscursus Sociale Zekerheid te volgen, deze wordt verzorgd door het FSU. Gedurende het gehele jaar worden er allerlei cursussen aangeboden door het FSU en door WELLZO waarvoor de medewerkers zich kunnen aanmelden, zoals de belastingcursus, schuldhulpverlening, Participatiewet, vergadertechnieken en communiceren. Alle vrijwilligers zijn op de hoogte van de kwaliteitscriteria voor spreekuurwerk. De criteria zijn vastgesteld zodat het spreekuurwerk op kwaliteit getoetst kan worden. De samenwerking tussen de medewerkers wordt benadrukt door deze gezamenlijke uitgangspunten. De criteria bieden de cliënten duidelijkheid over wat ze kunnen verwachten aan steun. De medewerkers van het Buurtservicepunt streven er naar om hun spreekuurwerk zoveel mogelijk te laten voldoen aan de criteria en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering en toetsing. Een belangrijk kenmerk van het spreekuurwerk is dat het om vrijwillige hulpverlening gaat.

Samenstelling

In 2015 waren er gemiddeld 30 vrijwilligers en gedurende een aantal maanden een team van 8 MBO en HBO stagiairs werkzaam bij het Buurtservicepunt. Allen met een verschillende achtergrond wat betreft opleiding en werkervaring. Zowel mannen als vrouwen in de leeftijdscategorie van ongeveer 20 tot 65 jaar. Momenteel zijn er nog 2 eerstejaars stagiairs die bij het Buurtservicepunt vrijwilligerswerk doen in het kader van hun opleiding en een HBO student die bezig is met een afstudeeropdracht. Tijdens de afgelopen jaren is er sprake geweest van een zeker verloop. Doordat er meer aandacht is besteed aan het waarderen van vrijwilligers, zoals het organiseren van een gezellige bijeenkomst met een hapje en een drankje, is het aantal vrijwilligers in 2015 min of meer gelijk gebleven. Een aantal medewerkers is gestopt omdat zij een baan hebben vonden.

Publiciteit

Het Buurtservicepunt heeft een nieuwe overzichtelijke website gekregen omdat de oude website niet langer voldeed. Het resultaat mag er zijn. Op de nieuwe website is een actueel overzicht te vinden van de locaties en openingstijden van de spreekuren (www.buurtservicepunt.nu). Het Buurtservicepunt heeft ook een Facebookpagina waarop de locaties en openingstijden regelmatig onder de aandacht worden gebracht en waarop vacatures en actuele artikelen worden geplaatst. De folders van het Buurtservicepunt worden huis aan huis verspreid.

Samenwerking

Het Buurtservicepunt werkt samen met de sociale wijkteams. Complexe problematiek wordt doorverwezen naar een sociaal werker van het wijkteam. Het wijkteam kan ook bepaalde zaken doorverwijzen naar medewerkers van het Buurtservicepunt. Burgers met een specifieke hulpvraag kunnen ook worden doorverwezen naar organisaties uit het samenwerkingsverband, zoals Humanitas. Deze organisaties staan allemaal vermeld op de nieuwe sociale kaart van het Buurtservicepunt.

Resultaten 2015

In 2015 zijn er in totaal 1488 vragen beantwoord en doorverwezen naar het wijkteam of een andere welzijnsorganisatie. Het merendeel van de beantwoorde vragen bleek van financiële aard te zijn. Het betrof hulp bij het aanvragen van bijzondere bijstand, bij het aanvragen van een uitkering, hulp bij de belastingaangifte, het aanvragen van toeslagen en hulp bij het aanvragen van kwijtschelding (zie Bijlagen).

Inmiddels zijn er inloopsprekuren op locatie bij de wijkteams in alle wijken van Leeuwarden. De meest recent geopende inloopsprekuren zijn in de Transvaalwijk, Aldlan, Nylan en het Centrum. In de Transvaalwijk en Nylan is er een extra dagdeel bijgekomen waarop het Buurtservicepunt spreekuur houdt omdat er veel aanloop was.

Het spreekuur locatie Transvaalwijk organiseert 1 keer per maand een spreekuur op locatie Eeltjeshiem speciaal voor senioren van het Swettehiem. Het is de bedoeling om in de toekomst ook een soortgelijk spreekuur te organiseren op locatie Erasmushiem, in samenwerking met het wijkteam Aldlan.

Het coachingstraject is afgerond. Het doel van het coachingstraject was om met alle medewerkers te bespreken hoe het met hen gaat en er is in kaart gebracht tegen welke problemen zij aanlopen. Er zal ook een rapportage worden gemaakt. De signalen van de vrijwilligers van het Buurtservicepunt over de samenwerking met de sociaal werkers op locatie, die naar voren zijn gekomen tijdens de coachingsgesprekken, zullen worden besproken met de teamleiders van de sociale wijkteams, zodat de samenwerking nog verder verbeterd of geïntensiveerd kan worden.

Er is tevens een begin gemaakt met de inventarisatie van de kennis en vaardigheden van alle medewerkers, zodat zij onderling gemakkelijker naar elkaar kunnen doorverwijzen. De meest voorkomende vragen per locatie zijn ook geïnterviewd, zodat daar op kan worden ingespeeld met het aanbod van trainingen en cursussen.

Kwaliteit

Het Buurtservicepunt wil in 2016 het aantal dagdelen waarop spreekuren georganiseerd worden gaan uitbreiden, om nog meer wijkbewoners te kunnen ondersteunen met hun vragen en problemen. Een belangrijk uitgangspunt van het Buurtservicepunt is het zelfredzaam maken van de burger en samen met de burger onder deskundige begeleiding van een vrijwilliger een oplossing te vinden voor zijn of haar probleem. De vrijwilligers van het Buurtservicepunt werken als belangenbehartiger, zij helpen de burger bij contacten met instanties en de gemeente. De burger blijft zelf verantwoordelijk, de medewerkers ondersteunen de burgers bij het houden van de regie over zijn of haar leven. Indien nodig, als er sprake is van complexe problematiek bijvoorbeeld, wordt er 'warm' doorverwezen naar de wijkteams of een andere welzijnsorganisatie. Het Buurtservicepunt vindt het ook belangrijk om een luisterend oor te bieden aan burgers die daar behoefte aan hebben.

Speerpunten 2016

- Het aantal dagdelen waarop het Buurtservicepunt inloopsprekuren organiseert in alle wijken nog verder uitbreiden.
- De samenwerking met enkele wijkteams nog verbeteren of intensiveren, indien nodig.
- Het realiseren van een 1 a 2 maandelijkse vergadering per Buurtservicepunt op locatie. Momenteel gebeurt dit al bij de locatie Cambuurplein.
- Een kwaliteitsslag maken met betrekking tot een betere registratie van het aantal cliënten dat wordt geholpen en van het soort vragen die worden beantwoord.
- Er zal een inventarisatie worden gemaakt van de kennis en vaardigheden van alle medewerkers, zodat zij onderling gemakkelijker naar elkaar kunnen doorverwijzen.
- Een inventarisatie maken van de meest voorkomende vragen per locatie.
- De kwaliteitscriteria voor spreekuurwerk actualiseren.
- De samenwerking met WELLZO intensiveren; samenwerken met de bemiddelaars vrijwilligerswerk op locatie.
- Het maken van een nieuwe overzichtelijke en aantrekkelijke folder / flyer.
- Het coachingstraject is succesvol gebleken, dit zal worden voortgezet. Ieder jaar worden er voortgangsgesprekken gehouden met alle medewerkers.

Marjolein van Veen

Coördinator



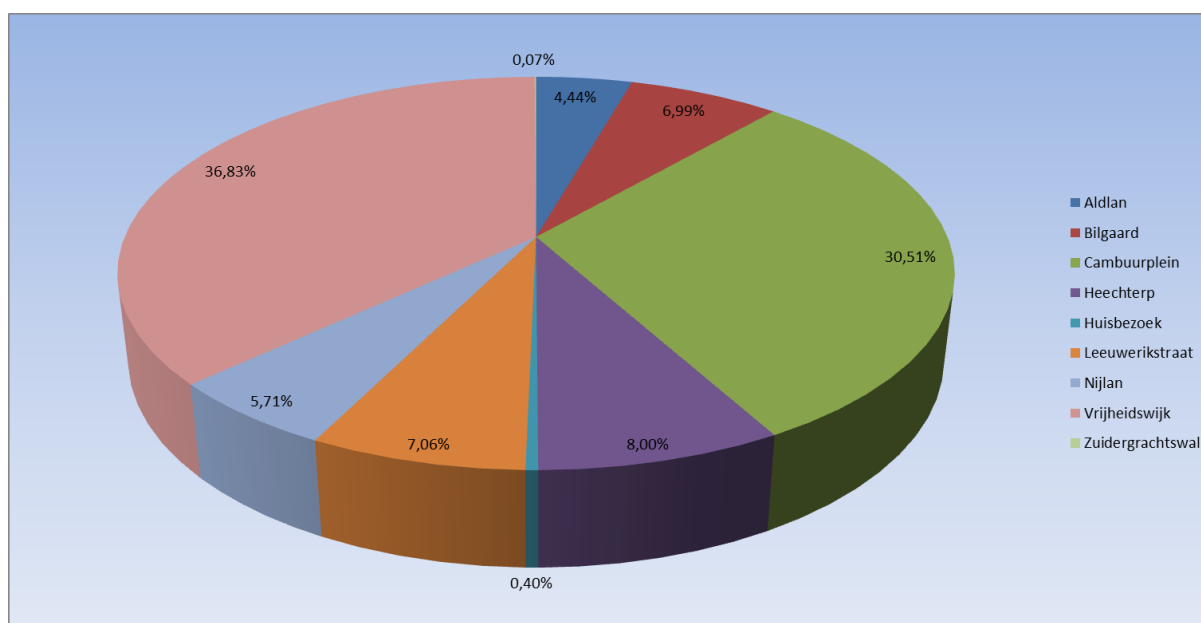
Bijlagen

Rapportage Buurtservicepunt 2015

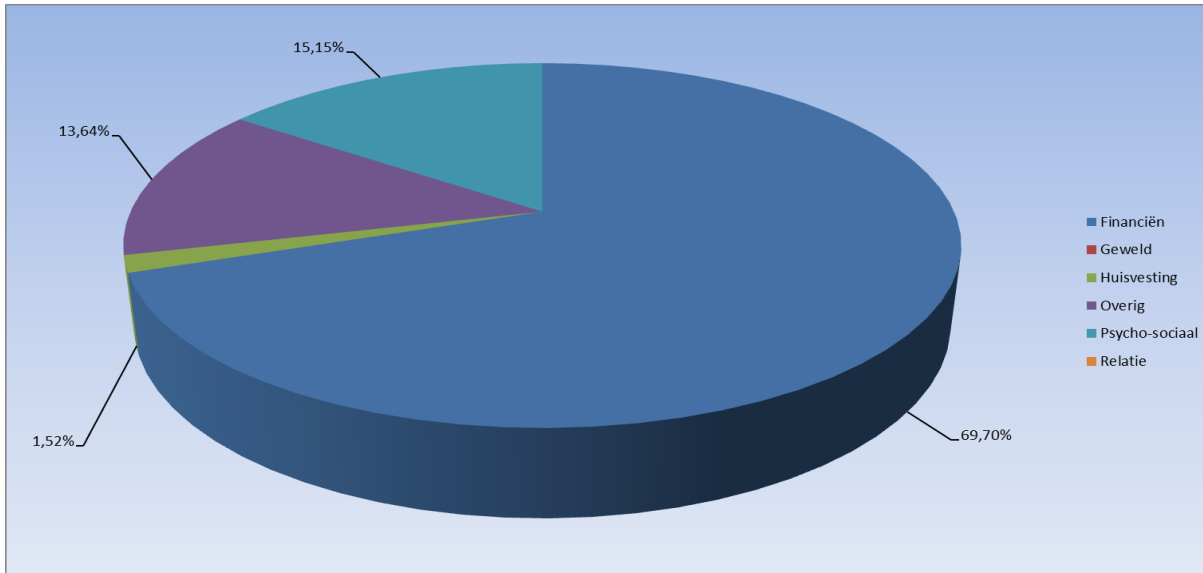
In 2015 zijn er in totaal 1488 vragen beantwoord of doorverwezen. De specificatie per Buurtservicepunt en onderwerp ziet er als volgt uit:

Buurtservicepunt	Financiën	Geweld	Huisvesting	Overig	Psycho-sociaal	Relatie	Totaal
Aldlan	46		1	9	10		66
Bilgaard	77	1		25	1		104
Cambuurplein	343		3	107		1	454
Heechterp	90		5	23	1		119
Huisbezoek	5				1		6
Leeuwerikstraat	65		1	38	1		105
Nylan	58		1	22	4		85
Vrijheidswijk	468		2	77		1	548
Zuidergrachtswal	1						1
Totaal	1153	1	13	301	18	2	1488

Hieronder schematisch weergegeven de verdeling per Buurtservicepunt:



En de verdeling per soort vraag:

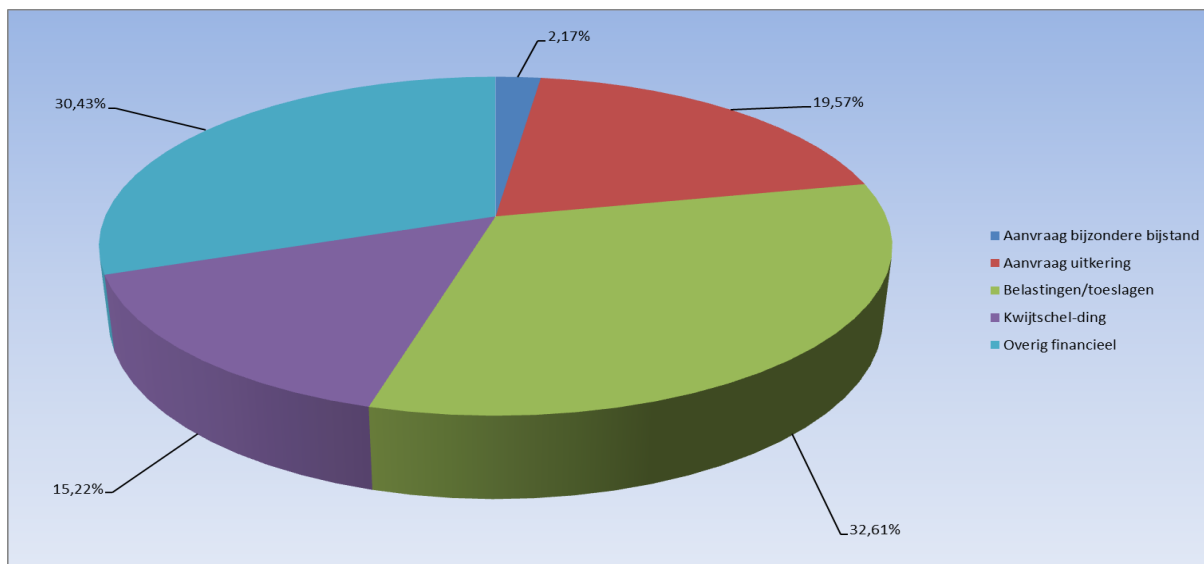


Uit bovenstaande tabel blijkt dat het grootste aantal aanvragen vragen van financiële aard betrof.

De vragen zijn als volgt nader te specificeren:

Buurtservicepunt	Aanvraag bijzondere bijstand	Aanvraag uitkering	Belastingen/ toeslagen	Kwijt schelding	Overig financieel	Totaal
Aldlan	1	9	15	7	14	46
Bilgaard	6	9	16	22	24	77
Cambuurplein	18	38	150	77	60	343
Heechterp	2	13	20	18	37	90
Huisbezoek	1		1		3	5
Leeuwerikstraat	2	13	14	18	18	65
Nylan	1	6	17	13	21	58
Vrijheidswijk	12	40	225	53	138	468
Zuidergrachtswal				1		1
Totaal	43	128	458	209	315	1153

Schematisch:



Hieronder wordt de verdeling van vragen per kalendermaand gegeven:

Buurtservicepunt	Jan	Febr	Mrt	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Totaal
Aldlan		1	9	12	4	1		7	4	20	6	2	66
Bilgaard	4	14	33	28	13	10	2						104
Cambuurplein	27	30	62	63	30	28	23	46	30	36	45	34	454
Heechterp	5	21	22	20	12	18	2	1	5	7	3	3	119
Huisbezoek				4				1		1			6
Leeuwerikstraat	5	6	8	10	6	11	2	10	15	14	9	9	105
Nijlan				17	6	20	9	2	6	8	9	8	85
Vrijheidswijk	14	55	59	47	26	46	34	36	49	57	65	60	548
Zuidergrachtswal						1							1
Totaal	55	127	193	201	97	135	72	103	109	143	137	116	1488

Grafiek:

