

# Kwaliteitscriteria voor spreekuurwerk stichting Buurtservicepunt



### **Kwaliteitscriteria voor spreekuurwerk**

De samenwerking tussen de cliëntadviseurs van de stichting Buurtservicepunt wordt benadrukt door onderstaande gezamenlijke uitgangspunten. De criteria bevorderen meer gelijkheid en bieden de cliënten duidelijkheid over wat ze kunnen verwachten aan steun. De cliëntadviseurs streven er naar om hun spreekuurwerk zoveel mogelijk te laten voldoen aan de criteria en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering en toetsing.

De lijst is bedoeld als een checklist, om de kwaliteit van het eigen spreekuur te toetsen. Een belangrijk kenmerk van het spreekuurwerk is dat het om vrijwillige hulpverlening gaat. De stichting Buurtservicepunt zal de ondersteuning en voorzieningen voor het spreekuurwerk afstemmen op de kwaliteitscriteria.

#### **Algemeen**

##### **1. Algemeen**

- a. Vanuit het (subsidie)budget van de stichting Buurtservicepunt zal voldoende geld gereserveerd worden om een kwalitatief goed spreekuur mogelijk te maken. Het spreekuurwerk is een kernactiviteit van de stichting.

##### **2. Medewerkers**

- a. Het is de bedoeling dat een spreekuur door maximaal twee cliëntadviseurs uitgevoerd wordt. Indien dit tijdelijk niet mogelijk is zal er gekeken worden welke ondersteuning een alleenstaande cliëntadviseur nodig heeft.
- b. Tijdens een inloopspreekuur zal één van de aanwezige cliëntadviseurs regelmatig de wachtruimte bezoeken. Als er meerdere bezoekers zijn, vraagt de cliëntadviseur of men wil wachten ( de cliëntadviseur geeft aan hoe lang het ongeveer kan duren). Kan of wil de cliënt niet wachten, dan zal de cliëntadviseur vragen of de cliënt een afspraak wil maken voor een gesprek op een ander tijdstip.

##### **3. Bereikbaarheid**

- a. Het spreekuur is, bij voorkeur, per openbaar vervoer, telefonisch en via de mail goed bereikbaar en er is voldoende parkeergelegenheid met zo mogelijk invalidenparkeerplaatsen. De ruimte is, bij voorkeur, toegankelijk voor gehandicapten.
- b. Het spreekuur en de spreekuurtijden worden door middel van posters met stichting Buurtservicepunt-logo met openingstijden duidelijk aangegeven op het gebouw en bij de entree. Indien het spreekuur gevestigd is in een groter gebouw met balie, dan wordt afgesproken dat de baliemedewerkers goed doorverwijzen naar het spreekuur.

##### **4. Faciliteiten**

- a. Het spreekuur beschikt over een computer (met internetaansluiting), telefoon en printmogelijkheden.
- b. Er moet continuïteit in de spreekuren zitten. Wanneer een spreekuur vanwege vakantie gesloten is, dan wordt duidelijk aangegeven waar en wanneer de cliënt wel terecht kan. Dit gebeurt op basis van een vakantierooster, bekendmaking via zowel het Facebookaccount van de stichting Buurtservicepunt als via posters op de locatie.

##### **5. Bekendmaking – PR**

- a. Het spreekuur wordt in de wijk voldoende bekend gemaakt. Dit gebeurt minimaal op volgende manieren:
  - Ruime verspreiding van folders en (raam)posters op de locatie.
  - Het voeren van het stichting Buurtservicepunt –logo.
  - Een eigen website.
  - Een eigen Facebook-account van de stichting Buurtservicepunt.

6. *Toetsing*

- a. Toetsing zal plaatsvinden door middel van zelfbeoordeling, door het spreekuurpunt aan de hand van de kwaliteitscriteria en bij periodieke bezoeken van de manager en coachingsgesprekken.
- b. De toetsing vindt plaats een de hand van criteria in volgorde van belangrijkheid:
  - Privacy.
  - Houding.
  - Kennis en vaardigheid.
  - Klantvriendelijkheid.
- c. Het spreekuur verstrekt iedere bezoeker/ cliënt na afloop een evaluatieformulier, waarin een beoordeling gegeven kan worden van het spreekuur, de geboden hulp en het resultaat. De bezoeker/ cliënt kan dit formulier thuis invullen. Het formulier kan daarna anoniem door bezoeker/ cliënt ingeleverd worden op de locatie.

7. *Vergoeding*

- a. Voor de begeleiding van cliënten naar een instantie wordt aan de cliënt in principe een reiskostenvergoeding gevraagd van € 0,19 per kilometer (indien de cliëntadviseur niet meereist met de cliënt). Voor reiskostenvergoeding in het algemeen wordt vooraf een afspraak gemaakt met de manager of er voldoende budget voor is.

## Aansprakelijkheid

### 1. *Aansprakelijkheid*

- a. De cliëntadviseur geeft, voor de start van het gesprek met de cliënt, het vrijwaringsformulier mee. Er kan indien nodig ook een machtiging worden ondertekend. Dit gebeurt ook bij de start van een bezwaar/beroepsprocedure. Overige informatie met betrekking tot aansprakelijkheid staat op de website.

## Privacy

### 1. *Privacy cliënt*

- a. De cliëntadviseur gaat op een zorgvuldige manier om met de gegevens van de cliënt:
  - originele stukken en kopieën behoren bij de cliënt te blijven.
  - de gegevens van de cliënt worden anoniem geregistreerd in Gmail Drive.
  - als het contact met de cliënt wordt beëindigd, dan worden alle gegevens meegegeven aan de cliënt of vernietigd. Dit gebeurt in samenspraak met de cliënt. De cliënt wordt met nadruk geadviseerd om zelf de originele stukken te bewaren.

b) Cliëntadviseurs zullen bij voorkeur niet in openbare ruimtes over cliënten praten. Bij onderlinge gesprekken of advisering worden geen namen van cliënten genoemd, tenzij er sprake is van overdracht. Gegevens over cliënten worden niet met derden besproken, tenzij dat met toestemming van de cliënt is.

### 2. *Privacy cliëntadviseur*

- a. Bij (door)verwijzing naar andere cliëntadviseurs – door de medewerkers van stichting Buurtservicepunt onderling – worden geen persoonlijke gegevens verstrekt van de cliëntadviseur.
- b. Informatie over de medewerkers, zoals telefoonnummers en adresgegevens, worden niet doorgegeven aan cliënten.

## Grenzen begeleiding

### 1. *Grenzen begeleiding*

- a. De cliëntadviseur bepaalt zelf – in overleg met collega's van het spreekuur – hoe ver hij/zij wil gaan met de begeleiding van cliënten op basis van zijn/haar eigen kennis en ervaring.

## Houding

### 1. *Houding*

- a. De cliëntadviseur is zich bewust van de positie van de hulpvrager en die van zichzelf als hulpgever. De hulpvrager bevindt zich in een afhankelijkheidssituatie. De cliëntadviseur zal op geen enkele manier misbruik maken van deze situatie. De cliënt wordt respectvol en als gelijkwaardig behandeld.
- b) De cliëntadviseur verleent hulp en advies, met de belangen en beleving van de cliënt als uitgangspunt.

## **Collegialiteit**

### 1. *Collegialiteit*

- a. Een cliëntadviseur zal nooit in het bijzijn van een cliënt een collega- cliëntadviseur bekritisieren.

### 2. *Kennis en vaardigheid*

- a. De cliëntadviseur moet over goede kennis van de sociale kaart en het lokale netwerk beschikken, om daarmee effectief door te kunnen verwijzen. De cliëntadviseur verwijst zo mogelijk door naar andere instanties, bijvoorbeeld door gebruik van de Sociale kaart.
  - b. Wanneer er sprake is van een complexe problematiek verwijst de cliëntadviseur de cliënt door naar het Sociaal Wijkteam.
  - c. Het spreekuur beschikt over goede en voldoende informatie om cliënten adequaat wegwijs te maken en door te kunnen verwijzen. Minimaal heeft de cliëntadviseur daarvoor de volgende documentatie ter beschikking:
    - Sociale kaart
    - informatiepakket basiscursus Sociale Zekerheid stichting Buurtservicepunt
    - overige informatie m.b.t. relevante instanties kan men vinden via internet. Te denken valt aan telefoonnummers en adressen.
  - d. De cliëntadviseur brengt en houdt zijn/haar kennis op peil door:
    - het volgen van de verplichte basiscursus Vrijwillige hulpverlening en Sociale Zekerheid.
    - het meelopen en inwerken van de nieuwe kandidaat cliëntadviseur door een ervaren cliëntadviseur gedurende enkele keren op een spreekuur.
    - na deze inwerkperiode zullen de manager en nieuwe cliëntadviseur contact hebben over de inzetbaarheid van de nieuwe cliëntadviseur.
    - het bezoeken van de 3-maandelijkse teamvergadering.
    - vrijwillige deelname aan cursussen en training verzorgd door o.a. de Vrijwilligersacademie.
    - het benutten van actuele informatie via internet.
3. Na afloop van het spreekuur praten de cliëntadviseurs na over hun ervaringen: voor onderlinge advisering en afstemming en om te dienen als klankbord.

## **Cliëntencontact**

### 1. *Cliëntencontact*

- a. De cliëntadviseur zorgt er voor dat in het eerste gesprek met de cliënt de verwachtingen over en weer helder worden gemaakt.
- b. De spreekuurhouder stimuleert dat de cliënt actief en zelfredzaam wordt en daarmee zelf verantwoordelijk blijft voor de probleemplossing.
- c. Als de spreekuurhouder door een cliënt wordt bezocht die eerder een collega-clientadviseur heeft geraadpleegd, dan checkt de cliëntadviseur bij deze collega wat er besproken en geadviseerd is. Dit kan o.a. door gebruik van de digitale registratie in Gmail Drive en het Logboek.

**Registratie**

1. *Registratie*

- a. Het spreekuur draagt zorg voor een goede registratie van de hulpvragen en problemen.
- b. De registratie is bedoeld voor:
  - het verantwoorden van het werk, bijvoorbeeld ten behoeve van een jaarverslag en subsidie.
  - bijdragen aan de signalering van knelpunten
  - bijdragen aan een goed overzicht voor en informatieoverdracht aan de collega-cliëntadviseurs van het spreekuur.

*Leeuwarden, 6 juli 2017.*

© Stichting Buurtservicepunt 2017

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur (of stichting Buurtservicepunt), tenzij anders overeengekomen.