

JAARVERANTWOORDING 2015

* PRODUCTEN PROVINCIE FRYSLAN

FRIES

SAMENWERKINGSVERBAND

UITKERINGSGERECHTIGDEN



Leeuwarden, juni 2016

Keetwaltje 1

8921 EV Leeuwarden.

Tel: 058-2139992

e-mail: fsu@fsufriesland.nl

web: www.fsufriesland.nl

JAARVERANTWOORDING PRODUCTEN 2015

PUBLIEKSVOORLICHTING EN REGIONALE BIJEENKOMSTEN

Doel

Meer grip op de eigen situatie en in staat om zelf actie te ondernemen. De ervaringen van de bezoekers en hun ideeën over verbeteringen vormen de 'voeding' voor de collectieve belangenbehartiging van de cliëntenraden en het FSU.

Beoogde resultaten

Het product zal de volgende resultaten moeten opleveren:

1. 8 Regionale openbare bijeenkomsten en 3 bijeenkomsten voor WSW-werknemers die in totaal 800 bezoekers informeren.
2. Bezoekers die wegwijs en weerbaar gemaakt zijn zodat ze zelf stappen kunnen ondernemen en weten op welke hulp ze kunnen rekenen.
3. Verbetering van de contacten tussen gemeente en burger.
4. 800 Informatiepakjes voor bezoekers van de bijeenkomsten.

Bereikte resultaten

1. Er zijn 9 regionale bijeenkomsten 'Veranderingen in zorg, welzijn en inkomen' in Surhuisterveen, Bolsward, Workum, Joure, Sneek, Lemmer, Dokkum, Balk en Gorredijk uitgevoerd, 1 meer dan beoogd. De voorgenomen 3 voorlichtingsbijeenkomsten voor WSW-werknemers zijn – na overleg met de Ondernemingsraden en adviesraden van de drie SW-bedrijven - niet georganiseerd (de voorlichting is intern gehouden).
2. Rond 1.000 bezoekers zijn goed geïnformeerd, zo'n 100 bezoekers zijn in contact gebracht met hulpverleners.
3. Op de meeste bijeenkomsten zijn ambtenaren, wijkteams, gemeenteraadsleden en wethouders aanwezig geweest die direct in contact kwamen met de bezoekers.
4. Er zijn 1.000 overzichten van de maatregelen rond inkomen, zorg en welzijn in 2015 uitgereikt.

Geïnvesteerde uren medewerkers: 700.

DIGITALE NIEUWSBRIEF EN SOCIALE MEDIA

Doel

Meer kennis en begrip voor de situatie van kwetsbare burgers bij betrokkenen op het terrein van Werk en Inkomen en Participatie. Regelmatig informeren over actuele ontwikkelingen rond de positie van uitkeringsgerechtigden en minima en over de activiteiten van het FSU.

Beoogde resultaten

Het product zal de volgende resultaten moeten opleveren:

1. 20 Digitale nieuwsbrieven per mail en geplaatst op de website van het FSU
2. Benutten van artikelen ten behoeve van opinievorming in de Friese media
3. Dagelijkse berichten op Facebook en Twitter
4. Een actuele en toegankelijke website, met geregistreerde bezoekersaantallen.

Bereikte resultaten

1. Er zijn in totaal 11 digitale FSU-Nieuwsbrieven gemaaild. De eigen Nieuwsbrieven werden aangevuld met zo'n 20 doorgestuurde Nieuwsbrieven over Werk en Inkomen.
2. Het FSU heeft 4 opinieartikelen geleverd aan de twee Friese dagbladen.
3. Het Jongerenteam verzorgde – wisselend in ritme – actuele berichten op Facebook en Twitter over bijeenkomsten, workshops en de hulpverlening.
4. De website is steeds verbeterd, geactualiseerd en toegankelijk gemaakt. De bezoekersaantallen zijn bekend bij de webbeheerder.

Geïnvesteerde uren medewerkers: 150.

ONDERSTEUNING VRIJWILLIGE HULPVERLENING EN BELANGENBEHARTIGING

Doel

Lokale Steunpunten die fungeren als basisvoorziening en eerste opvangpunt in de directe leefomgeving van burgers met lage inkomens en grote afhankelijkheid van zorg. Plaatselijke netwerken waarin partners elkaars voorzieningen en diensten kunnen benutten. Gespecialiseerde vrijwilligers die persoonlijke hulp op maat bieden; ze zijn flexibel inzetbaar en voeren de gesprekken bij voorkeur thuis bij de cliënten. Concrete samenwerking tussen vrijwillige en professionele hulpverlening op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid.

Beoogde resultaten

Het FSU wil de volgende resultaten bereiken en meten op de effecten:

1. Een totaal provinciaal bereik van 10.000 cliënten die door de vrijwillige hulpverleners van het FSU-netwerk zijn opgevangen en begeleid.
2. 250 Cliënten die door het team van vrijwillige schuldhulpverleners geholpen zijn bij hun schuldproblemen.
3. 150 Jongeren die opgevangen en begeleid zijn door het FSU Jongerenteam.
4. 150 Uitkeringsgerechtigden, mensen met een minimuminkomen of werkzoekenden die begeleid zijn bij gesprekken met instanties.
5. 8 Regionale bijeenkomsten van vrijwillige hulpverleners en vertegenwoordigers van partnerorganisaties die leiden tot concrete samenwerking en taakverdeling.
6. 20 Adviesgesprekken van de opbouwwerkers van het FSU met de lokale Steunpunten om de verbreding van de hulpverlening te introduceren en begeleiden.
7. 4 tot 6 Gesprekken met beleidsambtenaren van gemeentelijke diensten Werk en Inkomen en Participatie over het faciliteren van en samenwerken met de lokale Steunpunten.
8. 4 Bijeenkomsten met lokale welzijnswerkers over de nieuwe aanpak, de lokale samenwerking en de verbinding tussen vrijwilligers en professionals.
9. 250 Verspreide Informatiemappen voor de steunpunten en lokale welzijnsinstellingen met tips over de vrijwillige hulpverlening, de lokale sociale kaart en scholing.
10. 10.000 Publieksfolders/flyers met informatie over de advies- en hulpmogelijkheden van de vrijwillige hulpverleners, verspreid in openbare ruimtes, spreekkamers en bij publieksactiviteiten (manifestaties, beurzen, voorlichtingsbijeenkomsten).
11. 500 Stappenplannen waarvan is gebleken dat ze de cliënten gestimuleerd hebben om zelf stappen te ondernemen bij procedures en contacten met de instanties.
12. 10 provinciale overleggen met gemiddeld 30 spreekuurhouders.

Bereikte resultaten

1. Naar schatting zijn ruim 9.500 hulpvragers bereikt door de 30 lokale spreekuurpunten, het schuldhulpteam en het Jongerenteam.
2. Zo'n 200 cliënten zijn bij hun financiële problemen geholpen door de vrijwillige hulpverleners van het schuldhulpteam.
3. Het Jongerenteam heeft naar schatting rond 130 jongeren begeleid.
4. Er zijn ruim 100 personen begeleid bij gesprekken bij UWV of gemeente (sociale dienst).
5. er zijn 7 regionale samenwerkingsbijeenkomsten van vrijwillige en professionele hulpverleners gehouden.
6. De FSU-opbouwwerkers hebben ruim 20 adviesgesprekken gevoerd.
7. Ze hebben met 12 beleidsambtenaren Werk en Inkomen en WMO gesprekken gevoerd.
8. Er zijn 3 bijeenkomsten gehouden met lokale welzijnswerkers, een provinciale themadag met vrijwilligers uit het FSU-netwerk en wijkteams volgt begin 2016.
9. Er is veel digitale informatie gemaïld, ondermeer de provinciale sociale kaart Schuldhulpverlening. Er is niet gekozen voor de papieren informatiemapjes. De lokale Steunpunten kregen dagelijks actueel nieuws aangeleverd.
10. Er zijn naar schatting 20.000 folders/flyers verspreid, zoals de gele UWV-folders (in UWV-envelop verstuurd naar iedereen die een arbeidsongeschiktheidsbeoordeling kreeg), flyers Jongerenteam, folder Schuldhulp, Boomerangkaart.
11. Er zijn naar schatting 250 papieren stappenplannen verspreid. Stappenplannen/tips zijn vooral digitaal verspreid en te vinden op de website.
12. Er zijn 10 provinciale overleggen van spreekuurhouders in het FSU-kantoor gehouden, waarbij uitwisseling van praktijkervaringen centraal stond.

Geïnvesteerde uren medewerkers: 938.

ONDERSTEUNING PARTICIPATIE

Doel

Een gevarieerde en integrale participatie, die burgers in staat stelt om het gemeentelijk beleid en het beleid van uitvoeringsinstanties te toetsen en te verbeteren. Een tweede doel is: een hechte samenwerking en bundeling van kennis en ervaring van de cliëntenraden/participatieraden. De strategische vaardigheden en inhoudelijke kennis van de deelnemers worden vergroot. De bereidheid bij gemeenten om samen met cliëntorganisaties de participatie inhoud te geven wordt vergroot.

Beoogde resultaten

Het product zal de volgende resultaten moeten opleveren:

1. Overleg met en advisering aan gemeenten en uitvoeringsinstellingen over het herinrichten en vernieuwen van lokale participatie.
2. 4 Provinciale/regionale bijeenkomsten voor lokale welzijnswerkers waarbij de FSU-opbouwwerkers hun kennis en ervaringen overdragen en afspraken maken over steun door de lokale welzijnsinstellingen. Aan het eind van het jaar wordt geëvalueerd in hoeverre de overdracht geslaagd is en heeft geleid tot concrete steun van het lokale welzijnswerk.
3. 5 Provinciale uitwisselingsbijeenkomsten voor deelnemers van cliëntenraden (POC), leidend tot onderlinge advisering en steun.
4. 2 Visiedocumenten ten behoeve van de Friese gemeenten en uitvoeringsinstanties. Het FSU checkt hoe gemeenten en instanties de visiedocumenten benutten.
5. 4 Provinciale themabijeenkomsten over actuele thema's en cliëntparticipatie die de kennis van deelnemers verdiepen.

6. Ontwikkeling van handboeken en checklists voor deelnemers van cliëntenraden, ook beschikbaar voor medewerkers van de gemeenten en uitvoeringsinstellingen.
7. Aanbieden van actueel informatiemateriaal voor vertegenwoordigers in cliëntenraden
8. Strategische en inhoudelijke steun aan cliëntenraden en initiatiefgroepen.

Bereikte resultaten

1. Er is contact gelegd met 8 gemeenten die een beroep doen op de FSU-deskundigheid. Er is nauwe samenwerking ontwikkeld met Zorgbelang Fryslan bij acquisitie en uitvoering van trajecten. In twee regio's zijn in samenwerking met gemeenten trajecten gestart om te komen tot nieuwe vormen van participatie.
2. Er zijn geen regionale bijeenkomsten georganiseerd voor overdracht. Er zijn wel contacten geweest met zo'n 20 individuele welzijnswerkers, met hen zijn afspraken gemaakt over samenwerking en steun van de lokale adviesraden.
3. De voorgenomen 5 POC-uitwisselingsbijeenkomsten zijn uitgevoerd, met gemiddeld 25 deelnemers per bijeenkomst
4. Er is 1 visiedocument over Handhaving geactualiseerd en verspreid, ter ondersteuning van de campagne tegen het boetenbeleid van gemeenten.
5. Er zijn 4 provinciale themabijeenkomsten gehouden met gemiddeld 30 personen.
6. Het initiatief Dialoog van Leeuwarden is voortgezet: er zijn 2 bijeenkomsten gehouden, het initiatief is gepresenteerd op het landelijke congres van de Landelijke Cliëntenraad en er is een film gemaakt over de Dialoog.
7. Er is veel cursus/trainingsmateriaal ontwikkeld en verspreid onder deelnemers van cliëntenraden. Het materiaal is niet gericht verspreid onder medewerkers van gemeenten.
8. Het FSU heeft veel papieren en digitale informatie – bijna dagelijks - aangeboden aan deelnemers van de cliëntenraden. Er zijn 2 provinciale bijeenkomsten met voorzitters van cliëntenraden gehouden. De FSU-opbouwwerkers hebben 12x op locatie advies en steun gegeven.

Geïnvesteerde uren medewerkers: 938.

SIGNALERING KNELPUNTEN EN TOETSING SOCIAAL BELEID

Doelstelling

Verbetering van de positie van uitkeringsgerechtigden, gehandicapten en minima in Friesland door het aanpakken van collectieve, structureel bepaalde oorzaken van problemen.

Verbetering van de dienstverlening van gemeenten en instellingen. Daarnaast stimuleren dat de individuele hulpverlening consequent verbonden wordt met collectieve belangenbehartiging. Lokaal gaat dat om de relatie tussen de spreekuurpunten en de cliëntenraden.

Beoogde resultaten

Het product zal de volgende resultaten moeten opleveren:

1. Kwartaalrapportages over knelpunten die aangeleverd worden aan de onderhandelingsteams.
2. 2 Inventariserende onderzoeken over beleid en uitvoering van gemeenten en uitvoeringsinstanties.
3. Voorstellen voor verbeteringen van de gesignaleerde knelpunten.
4. 4 Onderhandelingsgesprekken met UWV Friesland en UWV Werkbedrijf, leidend tot aantoonbare verbetering van de dienstverlening en procedures.
5. 2 Keer overleg met een vertegenwoordiging van de Vereniging van Friese Gemeenten, leidend tot aantoonbare beleidsverandering en verbetering van dienstverlening.

6. Aanlevering van actuele gegevens aan de cliëntenraden en WMO-adviesraden, leidend tot een effectieve advisering aan management en gemeentebesturen.
7. Samenwerking met Zorgbelang Fryslân en FNV Noord.

Bereikte resultaten

1. De verslagen van het maandelijks overleg van spreekuurhouders en rapportages van de informatiebijeenkomsten zijn benut om knelpunten in kaart te brengen.
2. Er zijn 2 inventarisaties uitgevoerd: het boetenbeleid van de 24 gemeenten (herbeoordeling van boetes sinds de invoering van de Fraudewet) en de gemeentelijke collectieve zorgverzekeringen bij verzekeraar de Friesland.
3. Het FSU heeft in attenderingsbrieven, via een brief van de Sociale Alliantie Fryslan over bejegening en een visiedocument voorstellen gedaan over verbeteringen in de dienstverlening.
4. Er is 3x overlegd met het management van UWV en 4x met het management van het Werkplein Fryslan/ Arbeidsmarktregio Fryslan. Er is in april een ontmoetingsbijeenkomst gehouden in Bakkeveen met artsen en arbeidsdeskundigen van het UWV en spreekuurhouders van het FSU. De bijeenkomst werd door het UWV zeer gewaardeerd. De artsen en arbeidsdeskundigen gaven aan dat de advisering en begeleiding door de Steunpunten en FSU-begeleiders hebben geleid tot goed geïnformeerde en actieve cliënten.
5. Het is niet gekomen tot overleg met de Vereniging van Friese Gemeenten. Er vonden wel verschillende ontmoetingen (ronde tafelgesprekken) plaats tussen vertegenwoordigers van de provinciale maatschappelijke organisaties – waaronder het FSU - en wethouders. Daarin werden op een informele manier de belangrijkste knelpunten en de oplossingsmogelijkheden verkend.
6. Het FSU heeft met grote regelmaat informatie, adviezen en tips geleverd aan de cliëntenraden en WMO-adviesraden over knelpunten en mogelijke oplossingen.
7. Er was nauwe samenwerking tussen Zorgbelang en FSU op het terrein van de Participatie (aanbieding trajecten aan raden en gemeenten) en bij het initiatief Inclusief (Friese samenleving toegankelijk voor iedereen). Er is samenwerking met FNV Noord in de Sociale Alliantie Fryslan. Het aanbod van het FSU om meer samen te werken in de regio's is niet opgepakt door FNV.

Geïnvesteerde uren medewerkers: 354.

SCHOLING EN TRAINING VRIJWILLIGERS

Doel

Vrijwilligers die goed kunnen functioneren als hulpverlener, belangenbehartiger en als bestuurder. Vergroting van de kwaliteit van het spreekuurwerk en het belangenwerk. Onderlinge steun en samenwerking en overdracht van de opgedane kennis aan de collega-vrijwilligers in de eigen organisatie.

Beoogde resultaten

Het product zal de volgende concrete resultaten moeten opleveren:

1. 4 trainingen voor spreekuurhouders. In de trainingen ligt de nadruk op de houding en rol als hulpverlener door middel van oefeningen en rollenspel. Gemeten wordt of en hoe de trainingen leiden tot meer vaardigheid van de hulpverleners.
2. 2 centrale eendaagse trainingen voor leden van cliëntenraden, leidend tot meer kennis en vaardigheid en een beter functioneren van de cliëntenraden.

3. 2 basiscursussen Vrijwillige Hulpverlening en Sociale Zekerheid voor beginnende vrijwilligers, bestaande uit 5 dagdelen. De cursus wordt op vraag ook regionaal aangeboden.
4. 4 cursussen voor kaderleden, met onderwerpen als besturen, gespreks- en vergadertechnieken, presentatievaardigheden en onderhandelen.
5. 4 provinciale bijeenkomsten voor de vrijwillige hulpverleners waarin praktijksituaties worden doorgenomen.
6. 2-maandelijkse intervisiebijeenkomsten voor leden van de FSU-teams Schuldhulp en jongeren.
7. 2 scholings/beleidsdagen van bestuur en team van het FSU over verbetering van het functioneren en de taakverdeling van het bestuur/team.
8. 2 dagcursussen over aangifte van belastingen, in samenwerking met de Belastingdienst Leeuwarden die leiden tot betrouwbare en slagvaardige hulp.
9. geordend scholings- en trainingsmateriaal, ook beschikbaar voor derden.

Bereikte resultaten

1. Er zijn 3 trainingen voor spreekuurhouders gehouden in het FSU-kantoor met gemiddeld 25 deelnemers.
2. Er zijn geen centrale eendaagse trainingen gehouden: er bleek onvoldoende belangstelling te zijn, gezien de geringe inschrijving. In plaats daarvan zijn er 5 lokale trainingen verzorgd met in totaal 55 deelnemers.
3. Er zijn 2 complete basiscursussen (elk 5 dagdelen) gehouden en 2 dagcursussen. Daarnaast zijn 3 basiscursussen Schuldhulpverlening gehouden. In totaal 220 personen namen deel aan deze cursussen.
4. Er zijn 7 vaardigheidscursussen voor vrijwilligers uitgevoerd, 3 meer dan beoogd. Het totaal aantal deelnemers was 85.
5. Er zijn geen aparte bijeenkomsten gehouden, maar de praktijksituaties waren een vast en uitgebreid onderdeel van de maandelijkse overleggen van spreekuurhouders.
6. Het provinciale Schuldhulpteam heeft 8 intervisiebijeenkomsten met praktijksituaties gehouden. Er waren in totaal 48 deelnemers.
7. bestuur en team (totaal 16 personen) hebben 2 beleidsbijeenkomsten in voor- en najaar gehouden met begeleiding van een externe trainer.
8. Er zijn in februari 2 dagcursussen gehouden door een gastdocent van de Belastingdienst Leeuwarden over de aangifte Inkomstenbelasting. Er deden in totaal 60 vrijwilligers aan mee.
9. Het FSU heeft in 2015 veel scholingsmateriaal gedigitaliseerd en geordend. De informatie en werkvorm/methodebeschrijvingen zijn samengebracht in een uitgebreide databank. Het materiaal is ook voor derden beschikbaar.

Geïnvesteerde uren medewerkers: 482.

Toelichting op urenberekening

De geïnvesteerde uren van de drie medewerkers zijn vastgelegd in het urenregistratiesysteem van het FSU. In de tabel op bladzijde 13 van het financieel jaarverslag 2015 zijn de uren per product vermeld. In totaal werden 3.146 uren direct besteed aan de producten. Daarnaast waren er 416 'niet product gebonden' uren, geïnvesteed in de algemene overhead. Deze uren zijn op grond van de rekenfactor (zie tabel financieel jaarverslag) versleuteld over de producten. Het totaal aantal uren komt hiermee op 3.562.