

# JAARVERANTWOORDING 2013

## PRODUCTEN

### FRIES

### SAMENWERKINGSVERBAND

### UITKERINGSGERECHTIGDEN



Leeuwarden, mei 2014

Keetwaltje 1

8921 EV Leeuwarden.

Tel: 058-2139992

e-mail: [fsu@fsufriesland.nl](mailto:fsu@fsufriesland.nl)

web: [www.fsufriesland.nl](http://www.fsufriesland.nl)

## VOORWOORD

De Friese burgers in kwetsbare situaties kregen ook in 2013 te maken met ingrijpende bezuinigingen die direct in hun leefsfeer doorwerkten. De Friese gemeenten bezuinigden vergaand op hun sociale beleid: veel minimaregelingen sneuvelde en het re-integratiebudget werd meer dan gehalveerd. Het aantal personen in schuldsituaties groeide sterk en de kwetsbare werkgelegenheid in Fryslân kreeg stevige tikken. De doorgezette bezuinigingen en verschraving van de welzijnsvoorzieningen en dienstverlening van uitkeringsinstanties maakten solidaire steun meer dan ooit nodig. Het FSU heeft dank zij de financiële steun van de provincie, het Oranjefonds en het SKAN fonds veel Friese burgers een hart onder de riem kunnen steken en hen op een tastbare manier kunnen helpen.

Er was en is cynisch genoeg sprake van tegenstrijdigheden: aan de ene kant heeft de overheid 't over "zelfredzaamheid, in eigen kracht zetten, eigen verantwoordelijkheid, eigen regie, maatwerk". Aan de andere kant laat diezelfde overheid steeds meer regels, sancties, controle en bevoogding op de burger los die eigen verantwoordelijkheid en regie frustreren of zelfs onmogelijk maken. Er is een systematisch wantrouwen jegens de uitkeringsgerechtigde burger ontwikkeld en veel regelgeving en contacten zijn daar op gebaseerd.

De missie van het FSU is om van willoze slachtoffers weer zelfbewuste onderhandelaars te maken. We willen mensen aanzetten om hun zelftrots te herwinnen. We willen duidelijk maken dat werkloos zijn niet gereduceerd moet worden tot individuele pech, maar dat het een collectief probleem is van de samenleving. We roepen politici op om het lef te hebben om te erkennen dat veel mensen met een beperking niet aan de bak zullen komen bij reguliere werkgevers. Dat de SW-bedrijven daarom weer moeten worden waar ze voor bedoeld waren: een werkplek die aangepast is aan de mogelijkheden van de werknemer. Niks zielig, maar een belangrijke menselijke waarde en een Participatiewet waardig. De uitkeringsgerechtigde bestaat niet, het zijn allemaal mensen met een eigen geschiedenis en toekomst. Ze vinden iets van hun eigen situatie en de mogelijkheid om verdere stappen te nemen. We spreken hen daar op aan, brengen hen bijeen en benutten de ervaringskennis.

Er was veel uithoudings- en doorzettingsvermogen nodig van de ondersteunende vrijwilligers en beroepskrachten: vernieuwing en samenwerking bleken weer 's een proces te zijn van vallen en opstaan. Bij een deel van de vrijwilligers voelde het als een sprong in het diepe en als het loslaten van een vertrouwde aanpak. Er was ook weerstand te overwinnen en er zijn afhakers geweest. Maar het is gelukt omdat de overtuiging er was dat een Beweging (van bevlogen vrijwilligers) ook steeds zelf in beweging moet blijven!

Het FSU heeft de volgende kerntaken: \* verstrekken van voorlichting en informatie  
\* scholing van vrijwilligers \* signaleren van structurele knelpunten \* ondersteunen en coördineren van lokaal advieswerk en hulpverlening \* het ontwikkelen van projecten.

Het FSU biedt jaarlijks aan de provincie Fryslân producten aan. De provincie is de afnemer van deze producten ten behoeve van de werkloze en arbeidsongeschikte Friese burgers en burgers met een minimuminkomen. De resultaten van de producten in het jaar 2013 worden in dit jaarverslag verantwoord. De indeling van de producten in het jaarverslag heeft dezelfde volgorde als die in het productplan 2013. De genoemde geïnvesteerde uren corresponderen met de urenverantwoording in het financiële jaarverslag 2013.



Johan Spek, voorzitter.

## **CLUSTER 1: INFORMATIE EN VOORLICHTING**

### **A. PUBLIEKSVOORLICHTING**

(provinciale beleidsdoel: 2. voorlichting)

*Veel informatie over werk en inkomen richt zich op de regelgeving en de bijhorende procedures. De persoonlijke gevolgen van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en armoede – de ervaringskant – en de rechten van de burger komen minder aan bod. Burgers hebben behoefte aan praktijkinformatie.*

#### **Doel**

Het FSU wil met 10 openbare bijeenkomsten direct betrokkenen informeren over actuele ontwikkelingen in de sociale zekerheid, de re-integratiemogelijkheden, het gehandicaptenbeleid en het minimabeleid. Op de bijeenkomsten kunnen de deelnemers hun persoonlijke ervaringen uitwisselen. Beoogd effect is dat de bezoekers meer grip op hun situatie hebben en zelf actie kunnen ondernemen. De gebundelde ervaringen vormen de ‘voeding’ voor de collectieve belangenbehartiging van de cliëntenraden en het FSU.

#### **Resultaat**

De beoogde 10 regionale voorlichtingsbijeenkomsten zijn uitgevoerd. De bijeenkomsten vonden plaats in Drachten (de Rank), Oosterwolde (de Miente), Dokkum (de IJsherberg), Grou (2x bibliotheek), Buitenpost 3x (2x de Kruidhof en 1x the Point), Bolsward (de Groene Weide) en Sneek (de Stolp). De gemeentelijke diensten Werk en Inkomen werkten mee bij de organisatie van de bijeenkomsten en stuurden alle bijstandsgerechtigden en WMO-gebruikers een uitnodiging. De bijeenkomsten werden bezocht door 1.000 personen.

Uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden maakten zo’n 80% van de bezoekers uit, de resterende 20% werd gevormd door vertegenwoordigers van de lokale welzijnsinstellingen, sociale diensten, kerken en de gemeenteraden. .

De bijeenkomsten werden georganiseerd en uitgevoerd in nauwe samenwerking met de regionale organisaties, waarbij gewerkt werd met het ‘Draaiboek voor het opzetten van informatiebijeenkomsten’ van het FSU en voorbeeld-persberichten. Er werden zo’n 500 informatiepakketjes voor bezoekers vervaardigd.

Het FSU heeft daarnaast op 10 bijeenkomsten van instellingen en gemeenten – verspreid over de provincie - een bijdrage geleverd door middel van presentatie, de informatiestand en deelname aan (forum)debat. Geschat bereik: 6.000 bezoekers. Het FSU Jongerenteam heeft bij opleidingen van de 3 Regionale Onderwijs Centra 15 workshops gegeven aan in totaal 150 leerlingen.

Najaar 2013 heeft het FSU samen met hulpverleners van lokale Steunpunten voorlichting over de WW gegeven aan 35 werkloze werknemers van het project Werkpro in Buitenpost. Vervolgens zijn de werknemers individueel ondersteund bij het aanvragen van de WW-uitkering en het voeren van gesprekken bij het UWV.

Op 20 november was het FSU gast van de 2<sup>e</sup> Kamercommissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid om in te spreken over de wetsvoorstellen Wet Werk en Bijstand, in het bijzonder over de Tegenprestatie naar vermogen.

**Geïnvesteerde uren:** 301 uren directe ondersteuning.

## **B. VERENIGINGSBLAD 'RONDZENDBRIEF FSU'**

(provinciaal beleidsdoel: 2. voorlichting)

*De vrijwilligers in het FSU-netwerk en personen die werkzaam zijn bij gemeenten en maatschappelijke instellingen hebben behoefte aan actuele informatie over de praktijk van de sociale zekerheid, het minimabeleid en het reilen en zeilen van het FSU. De nieuwsbrief van het FSU voorziet in deze behoefte en vormt een belangrijk informatie- en communicatiemiddel.*

### **Doelstelling**

Informeren van de lid organisaties, vrijwilligers, andere betrokken organisaties en belangstellenden over actuele ontwikkelingen rond de positie van uitkeringsgerechtigden en minima en over de activiteiten van het FSU. De informatie leidt tot meer kennis en begrip.

### **Resultaat**

Drie papieren edities van de Rondzendbrief werden verspreid onder de vrijwilligers van de lid organisaties, Steunpunten en cliëntenraden. Daarnaast werd het blad verstuurd aan andere belangstellenden, waaronder Friese welzijnsinstellingen, patientenorganisaties, kerkelijke bureaus en Humanitas, de uitvoeringsorganisaties UWV, Werkpleinen en SVB en de Friese gemeenten. De oplage was 500 stuks. Het blad werd in extra oplagen verspreid bij de voorlichtingsactiviteiten op de grote beurzen. De Rondzendbrief werd ook digitaal verstuurd aan zo'n 2.500 lezers (waaronder alle gemeenteraadsleden en Statenleden via de griffies). Het beoogde aantal Rondzendbrieven – 6 – werd niet gehaald. Het ontbreken van een vaste redactie was de belangrijkste reden. De gemiste papieren edities werden ruimschoots gecompenseerd door de 2-wekelijkse digitale nieuwsbrieven van het FSU. Vier artikelen ten behoeve van de Rondzendbrief werden geplaatst op de opiniEPagina's van het Friesch Dagblad (2x) en de Leeuwarder Courant (2x).

**Geïnvesteerde uren:** 86 uren directe ondersteuning.

## **CLUSTER 2: ONDERSTEUNING VRIJWILLIGE HULPVERLENING EN BELANGENBEHARTIGING**

*De vereniging FSU bundelt en ondersteunt lokale spreekuren die gevestigd zijn in alle regio's van de provincie. Iedereen met vragen en problemen op het gebied van werk en inkomen en minimegelingen kan hier terecht. Mensen met een laag inkomen en een grote afhankelijkheid van (zorg)voorzieningen hebben het heel moeilijk. Er is sprake van een opeenstapeling van problemen, niet alleen op financieel gebied maar ook in de leefsfeer (zoals toenemend sociaal isolement en het ontbreken van perspectief). Het FSU wil deze burgers solidaire steun blijven geven. Dat betekent dat het FSU nog meer naar de mensen toe wil en zo dicht mogelijk in de buurt voor hen klaar wil staan. De eigen organisatie en werkwijze zullen daarom vernieuwd moeten worden!*

## VERBREIDING LOKALE STEUNPUNTEN EN VRIJWILLIGE HULPVERLENING (provinciale beleidsdoelen: 1. Belangenbehartiging 3. Ondersteuning 4. Empowerment)

*Het FSU stimuleert de bestaande spreekuurpunten om zich om te vormen tot brede steunpunten in wijken en dorpen waar burgers in een kwetsbare positie een beroep op kunnen doen. Deskundigheid en specialismen van vrijwilligers van verschillende organisaties worden gebundeld. Resultaat is een netwerk aan lokale basisvoorzieningen die een eerste, laagdrempelige opvang door vrijwillige hulpverleners biedt. De vraag van de burger staat daadwerkelijk centraal en de hulpverleners bieden vervolgens hulp op maat. Een eigen aanbod voor hulp en begeleiding wordt gecombineerd met een effectieve doorverwijzing. Het FSU wil slagvaardiger inspelen op de problemen, de positie van de vrijwillige hulpverlener versterken en een brug slaan tussen vrijwillige en professionele hulpverleners.*

### Doelstelling

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

### Resultaat

#### A. Nieuwe aanpak vrijwillige hulpverlening

In 2013 zijn meer hulpvragers bereikt en geholpen dan in de jaren daarvoor. Met name de ruim 1.000 bezoekers van de 10 regionale informatiebijeenkomsten hebben geleid tot een uitbreiding van het aantal cliënten. In totaal werden zo'n 1.500 extra hulpvragers bereikt, bovenop de 8.000 hulpvragen die binnenkwamen bij de lokale spreekuurpunten.

Er kwamen 7 nieuwe spreekuurpunten bij in Leeuwarden, Grou, Akkrum, Haulerwijk, Drachten, Buitenpost en Stiens. Het FSU-netwerk groeide van 23 naar 30 lokale spreekuurpunten. Het aantal huisbezoeken nam sterk toe en werd een vast onderdeel van de hulpverlening. De samenwerking werd lokaal verbreed, met name met partners als diaconieën, vakbonden, Vluchtelingenwerk, maatschappelijk werk en Humanitas.

Even bijpraten?



**Klik hier**  
U bent van harte welkom op onze spreekuren.

Aan het UWV Friesland, 5 (intergemeentelijke) sociale diensten, de Kredietbank Nederland en 3 instellingen voor Maatschappelijk Werk is naar de effecten van de steun door de lokale spreekuurpunten en de FSU-hulpverleners gevraagd. De genoemde effecten waren voornamelijk positief: goed geïnformeerde cliënten, mondige cliënten die vragen stelden en eigen plannen voorlegden, cliënten met meer begrip voor de instanties, coöperatieve houding van de cliënten. Het geringe aantal negatieve beoordelingen betrof vooral cliënten die als

‘lastig’ ervaren waren (eigen zin willen krijgen, niet tevreden met antwoorden of de beoordeling).

Naast de 10 uitgevoerde – reguliere - provinciale overleggen van spreekuurhouders in Leeuwarden zijn er 5 groepsbijeenkomsten voor nieuwe vrijwilligers gehouden in Leeuwarden. Daarnaast kwamen de vrijwilligers van de Leeuwarder Buurtservicepunten 8 keer bijeen in een eigen overleg. De gemiddelde deelname was 25 personen per bijeenkomst. In de bijeenkomsten stonden uitwisseling van de praktijkervaringen van de vrijwillige hulpverleners en informatie/discussie over actuele thema’s centraal. Een belangrijk resultaat was dat de deelnemers elkaar leerden kennen en elkaar rechtstreeks voor tips en adviezen gingen benaderen. Eind 2013 waren in het FSU-netwerk 180 vrijwillige hulpverleners actief.

De 2 opbouwwerkers van het FSU hebben in totaal 15 gesprekken gevoerd met de vrijwilligers van lokale spreekuurpunten over de verbreding en verdieping van hun hulpverlening. De FSU opbouwwerkers zaten met 10 wethouders en 20 beleidsambtenaren om tafel en maakten met hen afspraken over gemeentelijke steun aan de verbreding van het spreekuurwerk.

Er zijn in 2013 6 bijeenkomsten gehouden met lokale welzijnswerkers in Leeuwarden, Franeker, Buitenpost, Joure. De bijeenkomsten leidden tot concrete afspraken over samenwerking tussen medewerkers van de instellingen en de vrijwilligers van de lokale spreekuurpunten. Dat betrof de welzijnsinstellingen de Skule, de Kearn, Tympaan, Welzijn Centraal en Miks. De aanpak van het FSU werd verbonden met de ontwikkeling van sociale wijk/dorpsteams. De samenwerking werd vooral in Leeuwarden (project ‘Amaryllis’) handen en voeten gegeven: de Buurtservicepunten breidden de samenwerking met de sociale wijkteams uit. Het FSU bepleitte de samenwerking ook in het provinciaal overleg van de directeuren van welzijnsinstellingen in Friesland.

Er zijn zo’n 400 informatiemappen verspreid onder vrijwilligers en welzijnswerkers. Het betreft informatiemateriaal dat ontwikkeld is ten behoeve van de reguliere basis cursus Vrijwillige Hulpverlening en Sociale Zekerheid van het FSU (de cursus bestaat uit 5 dagdelen en wordt 2 keer per jaar gegeven) en de cursussen Schuldhulpverlening.

Het FSU heeft een stappenplan en een checklist gemaakt voor cliënten, vooral gericht op re-integratie en vrijwilligerswerk. Er zijn zo’n 250 van elk exemplaar verspreid. Het stappenplan bevat tips over de te nemen stappen, de checklist geeft aan op welke steun en rechten de burger mag rekenen. Daarnaast zijn 200 stappenplannen over de contacten en procedures bij gemeentelijke diensten, het UWV en het UWV Werkbedrijf/Werkplein gemaakt en verspreid.

### **B. Provinciaal team vrijwillige hulpverleners**

Het Schuldhulpteam van het FSU heeft ruim 150 cliënten geholpen met hun vragen en problemen rond schuldsituaties, inclusief doorverwijzingen naar collega-schuldhulpverleners. Driekwart van de cliënten werd thuis bezocht, het andere kwart werd opgevangen bij de lokale spreekuurpunten en het FSU-kantoor. Er werd nauw samengewerkt met het Schuldhulpmaatjesproject van de kerkelijke bureaus Solidair Friesland en de Protestantse Kerk Nederland en met de thuisadministratie van Humanitas Noord. Dat betekende dat over en weer een beroep werd gedaan op elkaars diensten en voorzieningen, zoals hulp bij het op orde brengen van de financiële administratie (Schuldhulpmaatjes en Humanitas) of het treffen

van regelingen met schuldeisers (FSU). Samen met deze partner-organisaties werden gesprekken gevoerd met de directie van de Kredietbank Nederland – de grootste professionele schuldhulpverlener in Friesland - en werden afspraken gemaakt over afstemming en samenwerking. Het FSU werd door gemeenten en welzijnsinstellingen gevraagd om initiatieven voor integrale schuldhulp mee te ondersteunen: Noordwest Fryslân, Sud West Fryslân, de Friese Meren, Achtkarspelen en Kollumerland, Heerenveen en Leeuwarden. Er volgden in totaal 12 ontmoetingsbijeenkomsten voor professionele en vrijwillige schuldhulpverleners in 6 regio's in Friesland.

Er kwam een intensieve samenwerking met welzijnsinstelling de Skule, Humanitas Thuisadministratie en Schuldhulpmaatjes in de Noord West Friesland. Het resulteerde in het initiatief om mensen met financiële problemen in en vanuit open ontmoetingsruimtes te helpen. De ontmoetingsruimtes zijn in 2014 van start gegaan. Het FSU-schuldhulpteam maakte in 2013 een provinciale Sociale Kaart die ook door veel professionele hulpverleners aangevraagd werd. Er zijn 15.000 folders over Schuldhulp door het FSU gemaakt en breed verspreid.



### **C. Bieden van begeleiding en bemiddeling**

Het provinciale team van begeleiders stond hulpvragers bij in hun gesprekken met instanties als sociale diensten en het UWV. Het aantal directe vragen aan het team was minder dan verwacht: zo'n 200. In de praktijk waren het vooral de vrijwillige hulpverleners in de lokale spreekuurpunten die hun cliënten ook begeleiden bij de gesprekken. Het FSU heeft geen nauwkeurig beeld om hoeveel begeleidingen dat ging, naar schatting werden 350 cliënten begeleid door lokale hulpverleners.

In totaal 550 personen zijn bijgestaan in gesprekken met medewerkers van Sociale Diensten, andere gemeentelijke diensten, het UWV, het UWV Werkbedrijf, het belastingkantoor, bureaus voor schuldhulp en werkgevers. In deze gesprekken fungeerden de begeleiders in een terughoudende rol als adviseur en het 'tweede geheugen' en niet als woordvoerder. De begeleidingen verliepen via de spreekuurpunten, de teams Schuldhulp en Jongeren van het FSU en de vrijwilligers van het provinciale team Begeleiders. Zo'n 100 personen gaven telefonisch of via het vragenformulier (verstuurd naar het antwoordnummer van het FSU) aan hoe ze de begeleiding ervaren hebben: in vrijwel alle gevallen als heel steunend en versterkend voor het zelfvertrouwen.

### **D. FSU Jongeren helpen jongeren**

Het FSU Jongerenteam ving jongeren tot 27 jaar op in verschillende spreekuurpunten ('Jongeren helpen Jongeren!'): Wolvega, Heerenveen en 2 punten in Leeuwarden (in de centrale openbare bibliotheek en het bureau 'Saris' voor probleemjongeren). Steeds meer scholieren, studenten en werkloze jongeren namen telefonisch of per mail contact op met het Jongerenteam: de gesprekken vonden plaats op door hen gekozen plekken. In totaal deden zo'n 100 jongeren een beroep op steun door het Jongerenteam.

Het team ontwikkelde in 2013 drie verschillende workshops voor jongeren over de sociale

zekerheid. De workshops werden 15 keer uitgevoerd op de drie Friese Regionale Opleidings Centra (ROC's), in 2 jongerencentra en op banenbeurzen. De FSU Jongeren deden ook mee aan het Leeuwarder etalageproject: in etalages van leegstaande winkels in het centrum werd promotiemateriaal van het FSU team uitgesteld.



Het Jongerenteam zette 2.000 flyers over 'Jongeren helpen jongeren' uit. Daarnaast kreeg het Jongerenteam FSU 8.000 Boomerangkaarten – eigen ontwerp! - gratis ter beschikking gesteld door het bedrijf Boomerang uit Amsterdam.

Het Jongerenteam ontving in mei 2013 de landelijke Ab Harrewijsprijs – een bedrag van € 5.000,- en een wisseltrofee - voor het feit dat de teamleden al op heel jonge leeftijd blijk geven van sociale bewogenheid en dat in daden omzetten.

### **Armoedeaanpak**

Zo'n 50 vrijwillige hulpverleners van het FSU-netwerk zijn ingezet bij de huis-aan-huisverspreiding van Kanskaarten en de daaropvolgende hulpverlening in de volgende gemeenten: Achtkarspelen (Twijzelerheide, Buitenpost), Kollumerland (Kollumerzwaag), Dongeradeel (Oosternijkerk), Dantumadeel (Westereen), Harlingen, Franekeradeel (Franeker), Sudwest Fryslân (Bolsward, Wommels, Sneek), Skarsterlân (St. Johannesga, Rotsterhaule en Joure), Smallingerland (Drachten), Weststellingwerf (Wolvega), Tytsjerksteradiel (Sumar, Burgum, Rypstjerk), Leeuwarden (4 stadswijken)

### **Conclusies**

- 1. De lokale spreekuurpunten fungeren daadwerkelijk als basisvoorziening en eerste opvangpunt in de leefomgeving van burgers met lage inkomens en grote afhankelijkheid van zorg. De spreekuurpunten worden ook als zodanig gewaardeerd en ingeschakeld door gemeenten, uitkeringsinstellingen en hulpverleningsinstellingen.*
- 2. Er zijn lokale netwerken ontwikkeld en uitgebreid met veel meer samenwerking en gebruikmaking van elkaars voorzieningen.*
- 3. Er zijn vrijwilligers actief geworden die zich gespecialiseerd hebben in hulp op maat: schuldhulp, hulp bij inkomenssteun, als begeleider mee naar instanties.*
- 4. De samenwerking tussen vrijwillige en professionele hulpverlening heeft in veel regio's vaste vorm gekregen en is daadwerkelijk gebaseerd op evenwaardigheid en wederkerigheid.*

**Geïnvesteerde uren:** 1.447 uren directe ondersteuning, inclusief 94 uren armoedeaanpak en 471 uren project Verbreding Lokale Steunpunten en Vrijwillige Hulpverlening.

### **CLUSTER 3: ONDERSTEUNING PARTICIPATIE**

(provinciale beleidsdoelen: 1. Belangenbehartiging 3. ondersteuning 4. empowerment)

*Kenmerkend voor een participatiebeleid is dat de burger en zijn situatie uitgangspunt en startpunt zijn en niet de regelgeving. Dat is de basis van de dienstverlening in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), vervat in de zogenaamde*



*Kantelingsgedachte. Het FSU vindt dat de Kanteling ook van toepassing zou moeten zijn voor Werk en Inkomen. De huidige praktijk is echter dat de dienstverlening van sociale diensten en het UWW vooral gebaseerd is op de regelgeving. Volgens het FSU heeft de Kanteling tot consequentie dat de gemeente geen klassieke aanvraagprocedure start maar de burger die zich meldt of aangemeld wordt uitnodigt om een gesprek over de situatie te voeren. In dit gesprek wordt bekeken wat de persoon nodig heeft om stappen te maken. Vervolgens worden de voorzieningen er bij gezocht die echt maatwerk leveren. Het gaat dan vaak om voorzieningen die onder verschillende gemeentelijke diensten vallen (zoals sociale zaken, welzijn, belastingen, economische zaken, huisvesting). De medewerker van de gemeente moet voorbij allerlei schotten een pakket aan voorzieningen kunnen aanbieden aan de burger. Hoe dat geregeld en afgestemd wordt is een interne zaak van de gemeente waar de burger niet mee belast behoort te worden. Het FSU wil in 2013 aan de slag om deze verandering in denken en handelen vorm te geven, in de wetenschap dat het een langdurige aanpak vergt: er moet een proces in gang worden gezet bij beleidsmakers, ambtelijke uitvoerders en bij de burgers. Dat vraagt om een beleid dat uitgaat van 'vertrouwen, tenzij' in plaats van op 'wantrouwen, omdat'!*

### **Doelstelling**

Een gevarieerde en goed afgestemde cliëntparticipatie, die burgers in staat stelt om het gemeentelijk beleid en het beleid van uitvoeringsinstanties te toetsen en te verbeteren. Een dienstverlening waarbij de situatie van de persoon het uitgangspunt is en niet de regelgeving. Hechte samenwerking en bundeling van kennis en ervaring van de cliëntenraden.

### **Resultaat**

In 2013 waren 11 lokale cliëntenraden WWB/Werk en Inkomen en 2 Participatieraden (Heerenveen en Weststellingwerf) in Fryslân actief. Alle cliëntenraden hebben zich gebundeld in het Provinciaal Overleg Cliëntenraden (POC), ondersteund door het FSU. De 2 opbouwwerkers van het FSU gingen in 2013 stevig aan de slag met de vernieuwing van de cliënt/burgerparticipatie. Dat gebeurde aan de hand van de volgende uitgangspunten:

\* schep de condities om een coöperatief en integraal participatiebeleid vorm te geven. Doe dat door een proces te starten waarbij burgers en maatschappelijke organisaties de tijd hebben om een verandering in denken en handelen op gang te brengen. Dat geldt evengoed voor de ambtelijke diensten en de wethouders. Het is dan een gezamenlijk proces op basis van wederkerigheid en gelijkwaardigheid. Tijd nemen is ook belangrijk om de mogelijk 'conserverende' houding van cliënt/bewonersorganisaties (behoud van het bestaande) te doorbreken en te werken aan daadwerkelijke integratie van de diensten in het ambtelijk apparaat.

\* durf buiten de traditionele (en vertrouwde) kaders te treden: naast het klassieke vertegenwoordigingsmodel zijn er nog veel vormen denkbaar en toepasbaar. Een belangrijke vraag daarbij is hoe de ervaringen van burgers zo goed mogelijk en met regelmaat verzameld kunnen worden (de relatie met de achterban). Het wordt de kunst om stap voor stap tot een vormgeving te komen waarin alle betrokkenen het gevoel hebben dat ze een steentje hebben bijgedragen ("ons plan").

\* organiseer ontmoetingsbijeenkomsten. In deze bijeenkomsten gaat het om een informele aanpak waarbij de nadruk ligt op een open uitwisseling van ideeën en discussie over participatie. De deelnemers worden uitgenodigd en uitgedaagd om zelf te formuleren hoe hun ideale participatie er uit ziet. Dat vraagt een gespreksleiding van hoge kwaliteit: iemand die met humor en improvisatievermogen een interactieve bijeenkomst weet te leiden. Ook iemand die durft in te grijpen en creatieve gespreks- en discussiemethoden in huis heeft.

\* De ontmoetingsbijeenkomsten zullen als opbrengst een inventarisatie van ideeën over doel, vorm, samenstelling en werkwijze moeten opleveren waarbij een rangorde wordt aangebracht op basis van de scores (turven op voorkeur en overeenstemming).

\* Er zijn al veel participatievormen bedacht. Deze vormen kunnen in de loop van de ontmoetingsbijeenkomsten – de fase na het brainstormen en inventariseren - ingebracht worden. Belangrijk is dat de voorbeelden niet de creativiteit en het denkproces van de deelnemers gaan blokkeren maar juist ondersteunend werken.

Op basis van deze uitgangspunten leverde het FSU - samen met Zorgbelang, de lokale welzijnsinstelling Miks en de fusiegemeenten – een bijdrage in de ontwikkeling van een vernieuwde burgerparticipatie in de gemeente De Friese Meren. De opbouwwerkers hadden ook overleg met beleidsambtenaren in de gemeenten Achtkarspelen, Tytsjerksteradiel en Sud West Fryslân over participatievormen. In september bepleitten de opbouwwerkers in het provinciaal overleg van de directeurs van de Welzijnsinstellingen samenwerking bij de aanpak van de participatie.

De opbouwwerkers van het FSU begeleidden 8 lokale (trainings)bijeenkomsten over het functioneren van de cliëntenraden en het ontwikkelen van effectieve beïnvloeding. Dat gebeurde bij de cliëntenraden: Sud West Fryslân (2x), Leeuwarden, Ooststellingwerf (2x), Smallingerland en Noord West Fryslân (2x). Resultaat was een tastbare verbetering van de taakverdeling, samenwerking, achterbanraadpleging en advisering. De opbouwwerkers voerden in totaal 38 adviesgesprekken op locatie: te gast bij de cliëntenraden. Ze adviseerden over het ontwikkelen van beïnvloedingsstrategieën, netwerkontwikkeling en effectieve samenwerking. Het FSU leverde 4 keer een voorbeeld-advies aan de cliëntenraden ten behoeve van het ongevraagd adviseren aan het gemeentebestuur. Het FSU ontwikkelde informatiemateriaal – mappen, handleidingen, brochures – dat ook ter beschikking werd gesteld aan medewerkers van gemeentelijke diensten en lokale welzijnsinstellingen.



De projectgroep POC organiseerde - om de twee maanden - 6 provinciale uitwisselingsbijeenkomsten in de Open Hof in Leeuwarden. Deze bijeenkomsten kenden een gemiddelde opkomst van 30 personen. Er werden 6 themabijeenkomsten uitgevoerd in Leeuwarden, 2 meer dan de voorgenomen 4 bijeenkomsten. Ze trokken gemiddeld 40 personen per bijeenkomst. De onderwerpen: \* minimabeleid \* Kanteling WMO en WWB \* participatie Werkplein \* Fraudewet en Huisbezoek (2 bijeenkomsten in voor- en najaar) en \* verbreding lokale Steunpunten.

Het FSU was met twee personen vertegenwoordigd in de cliëntenraad UWV Noord. De coördinator van het FSU voerde 2-maandelijks overleg met de UWV-adviseur cliëntparticipatie in Groningen (zie ook Signalering van knelpunten).

Het FSU werd zo'n 30 keer ingeschakeld als expertorganisatie op het terrein van de clientparticipatie. Het FSU adviseerde belangenorganisaties, uitvoeringsinstantie UWV,

gemeenten en welzijnsinstellingen over de ontwikkeling en het onderhoud van cliëntenparticipatie.

POC en FSU stelden 4 visiedocumenten samen: ‘Eerste contactlegging met de cliënt’, ‘Kwaliteitscriteria re-integratie’, ‘Speerpunten lokaal sociaal beleid’ en ‘Fraude en Huisbezoek’. Aan de documenten gingen inventariserend onderzoek – in eigen beheer opgezet en uitgevoerd – en discussiebijeenkomsten vooraf. De Friese gemeenten en betrokken organisaties ontvingen de documenten. Veel gemeenten benutten de visiedocumenten bij hun discussie- en besluitvorming ten aanzien van het lokale sociale beleid.

**Geïnvesteerde uren:** 717 uren directe ondersteuning.

#### **CLUSTER 4: SIGNALERING KNELPUNTEN EN TOETSING BELEID**

(provinciale beleidsdoelen: 1. belangenbehartiging)

*Uitgangspunt en kenmerk van alle activiteiten van het FSU is de dagelijkse praktijk, ervaren door cliënten en burgers. Het FSU bundelt de ervaringen via de vrijwillige hulpverleners en belangenbehartigers en toetst hiermee het beleid en de dienstverlening van uitvoeringsinstanties. Er wordt steeds een verbinding gelegd tussen de individuele hulpverlening en de collectieve belangenbehartiging. Het sociale beleid van de Friese gemeenten, provincie en uitvoeringinstanties wordt kritisch gevolgd en getoetst. De verzamelde knelpunten en ervaringen zijn de ingrediënten voor de signalering. Het FSU ontwikkelt op grond van de signalering voorstellen voor verbetering van beleid en uitvoering.*

#### **Doelstelling**

Verbetering en versterking 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.

#### **Resultaat**

In de 10 maandelijks provinciale overleggen van spreekuurhouders en via de signaleringsformulieren van de spreekuurpunten werden in totaal zo'n 200 knelpunten van cliënten verzameld en geselecteerd. Het betrof problemen die een collectief karakter hebben. Op grond hiervan werden de onderhandelingspunten – ervaringen en verbeterpunten - voor het overleg met het UWV Leeuwarden en Noord, gemeentelijke diensten Werk en Inkomen, de Vereniging van Friese Gemeenten en de Kredietbank Nederland vastgesteld. Veel van de punten leidden tot verbetering van de dienstverlening en tot betere afstemming.

Het FSU verrichtte 4 inventariserende onderzoeken over de uitvoering van het beleid Werk en Inkomen van de Friese gemeenten. Daarvoor werden beleidsambtenaren van de diensten Werk en Inkomen telefonisch bevroegd. De onderzoeken vormden de basis voor voorstellen aan de gemeenten en het UWV voor een verbeterd of actiever beleid in de vorm van 4 visiedocumenten (zie ook Ondersteuning Participatie).

FSU-delegaties voerden 5 onderhandelingsgesprekken met het management van het UWV Leeuwarden en Groningen over de gesignaleerde knelpunten en voorstellen van het FSU over

verbeteringen. De vertegenwoordigers van het FSU in de cliëntenraad Noord van het UWV brachten dezelfde punten in bij het management Noord.

Het FSU voerde – samen met de cliëntenraad UWV – 2x overleg met het management van het Werkplein Leeuwarden.

Een delegatie van POC/FSU overlegde 1 keer met vertegenwoordigers van de Vereniging van Friese Gemeenten VFG), dat was 3x minder dan voorgenomen. Reden was het moeizame verloop van het overleg waarbij de VFG-delegatie niet bevoegd bleek om namens de gemeenten te handelen. Het FSU zat met het management van 7 Diensten Sociale Zaken (waaronder de intergemeentelijke diensten in NW en ZW Fryslân) van gemeenten om tafel. De knelpunten met betrekking tot de uitvoering van uitkerings- en minimabeleid en het WMO-beleid werden doorspeeld naar de lokale cliëntenraden Werk en Inkomen en de WMO-adviesraden.

Veel tijd stopte het FSU in het kritisch volgen van de Pilot Pastiel, een re-integratieproject van 12 gemeenten in het westen van Fryslan. Het project startte in februari 2013 met een aanpak waarbij personen direct na hun aanvraag voor een bijstandsuitkering te werk werden gesteld in drie vestigingen van Empatec (SW-bedrijf): Joure, Sneek en Franeker. Het FSU organiseerde een vast overleg met de betrokken cliëntenraden in het Pastiel-werkgebied: 3 cliëntenraden Werk en Inkomen en de WSW-adviesraad van Empatec. Gezamenlijk werden de ervaringen van deelnemers in het project gebundeld. Belangrijkste knelpunt: Pastiel werkte op basis van een standaardaanpak en een verplichte deelname. De cliëntenraden en het FSU overlegden regelmatig met het Pastiel-management en legden verbetervoorstellen voor. Deels werd tegemoetgekomen aan deze voorstellen: zo werd de oproepbrief gewijzigd en stapje voor stapje meer maatwerk toegepast. Maar de veranderingen waren mondjesmaat. Reden voor de cliëntenraden en het FSU om de knelpunten en verbetervoorstellen ook voor te leggen aan de 12 gemeentebesturen. Dat gebeurde uitgebreid als reactie op de Tussenevaluatie van het project (november 2013). Het FSU informeerde alle Friese gemeenten met regelmaat over de Pastiel-ontwikkelingen. Ook koos het FSU voor publiciteit in de Friese media: kritisch naar de Pilot met nadruk op ideeën hoe re-integratie vanuit clientperspectief er uitziet: 1. geen verplichting, maar motivatie 2. Aansluiten op werkervaring, opleiding en leefsituatie 3. Persoonlijk maatwerk.

**Geïnvesteerde uren:** 256 uren directe ondersteuning.



## ***CLUSTER 5: SCHOLING EN TRAINING VRIJWILLIGERS***

(provinciale beleidsdoelen: 2. voorlichting 3. ondersteuning 4. empowerment)

*De vrijwilligers van de spreekuurpunten, de cliëntenraden, de FSU- projecten en de aangesloten belangenorganisaties vragen om met regelmaat geschoold en getraind te worden door het FSU. Vrijwilligers kunnen voor een groot deel de benodigde kennis en vaardigheden niet verkrijgen bij lokale scholingsvoorzieningen.*

## **Doel**

De vrijwilligers in staat stellen om goed te functioneren als hulpverlener, belangenbehartiger en als bestuurder. Vergroting van de kwaliteit van het spreekuurwerk en belangenwerk.

## **Resultaat**

Traditiegetrouw heeft het FSU in 2013 weer een grote variatie aan cursussen (kennisgericht) en trainingen (vaardigheden in organiseren, besturen, hulpverlenen en onderhandelen) ontwikkeld en uitgevoerd. Het grootste deel werd provinciaal aangeboden: in het kantoor van het FSU, maar ook een groeiend deel werd op locatie uitgevoerd. De scholing werd in eigen beheer ontwikkeld ten behoeve van de 350 vrijwilligers in het FSU-netwerk. De cursussen en trainingen van het FSU zijn praktijkgericht. Een groot voordeel van het netwerk van het FSU is dat de leerbehoeften van de vrijwilligers steeds in beeld zijn door het intensieve contact tussen FSU-medewerkers en de vrijwilligers. Het FSU kan daardoor ook de leereffecten van de scholing meten omdat de deelnemers hun opgedane kennis en vaardigheden toepassen in activiteiten in FSU-verband. De scholing van het FSU bood ook de mogelijkheid aan vrijwilligers van bondgenootorganisaties als Humanitas en de kerken (diaconieën en schuldhulpmaatjes) om mee te doen. Die mogelijkheid is volop benut, vooral bij de basiscursus en de cursussen over Schuldhulpverlening.

De volgende 36 scholingsbijeenkomsten zijn in 2013 uitgevoerd:

- 10 eendaagse scholingsbijeenkomsten voor vrijwilligers, gericht op de onderwerpen: \* voorzitten \* gespreksvaardigheid \* vergadertechniek \* presenteren \* onderhandelen \* fraudeaanpak en huisbezoek \* rol en houding hulpverlener \* hulpverlening en cultuur van cliënten \* sociale media en \* missie en visie, kantoor FSU: in totaal 250 deelnemers.
- 2 basiscursussen Vrijwillige Hulpverlening en Sociale Zekerheid – elke cursus bestaande uit 5 dagdelen - in voorjaar en najaar, FSU-kantoor: totaal 10 cursusbijeenkomsten met 60 deelnemers (2x 30)
- 2 dagcursussen Sociale Zekerheid (verkorte basiscursus), FSU-kantoor, totaal 50 deelnemers (2x 25)
- 2 Cursussen hulp bij aangifte belastingen, begeleid door consultant belastingdienst Leeuwarden, FSU-kantoor: in totaal 60 deelnemers (2x 30)
- 4 Cursussen Schuldhulpverlening door vrijwilligers, kantoor FSU, in totaal 100 deelnemers (4x 25)
- 2 beleidsdagen voor team en bestuur, kantoor FSU, in totaal 32 deelnemers (2x 16)
- 6 provinciale bijeenkomsten van spreekuurhouders over uitwisseling van praktijksituaties, kantoor FSU, in totaal 90 deelnemers (6x 15)

Daarnaast verzorgde het FSU-team 19 scholingsbijeenkomsten op locatie: 9 dag-trainingen ten behoeve van leden van cliëntenraden en 10 dagdeelbijeenkomsten/workshops voor vrijwilligers van lokale Steunpunten en cliëntenraden. Belangrijkste onderwerpen waren: samenwerking, onderlinge taakverdeling, ontwikkelen en onderhouden van regionaal netwerk, adviseren aan gemeente, contact en communicatie met gemeente, kennis over positie en functioneren van gemeenteraad, college van B&W en de ambtelijke diensten. Ten behoeve van alle trainingen en cursussen werd informatie- en lesmateriaal ontwikkeld en verstrekt aan de deelnemers. Het materiaal is beschikbaar voor derden.

**Geïnvesteerde uren:** 452 uren directe ondersteuning.