

EVALUATIE PROJECT LOKALE STEUNPUNTEN EN VRIJWILLIGE HULPVERLENING FSU 2012

Bestuur en team van het FSU hebben het project ‘Lokale Steunpunten en vrijwillige hulpverlening’ begin oktober 2012 geëvalueerd. Hieronder een overzicht van de resultaten en voortgang van het project tot 1 oktober 2012. Het overzicht correspondeert met de geschetste beoogde resultaten op blz. 6 van het projectplan.

Algemeen

Het project werd begin januari 2012 gestart. Een beter moment om de vrijwillige hulpverlening te versterken kon niet bedacht worden: de burgers in kwetsbare situaties kregen te maken met ingrijpende bezuinigingen die direct in hun leef sfeer doorwerkten. Het ging om maatregelen als: invoering van de huishoudtoets in de bijstandsuitkering (in mei weer ingetrokken), verlaging van de minimanorm naar 110%, verhoging van het eigen risico van de zorgverzekering, korting van de huurtoeslag en zorgtoeslag. Daarnaast bezuinigden de Friese gemeenten vergaand op hun sociale beleid: veel minimaregelingen sneuvelden en het re-integratiebudget werd meer dan gehalveerd. Het aantal personen in schuldsituaties groeide sterk en de kwetsbare werkgelegenheid in Fryslân kreeg stevige tikken. Dat alles in het besef dat de vooruitzichten de komende jaren niet rooskleurig zijn. Solidaire steun is meer dan ooit nodig!

Een extra bereik van 2.500 cliënten die een beroep doen op de vrijwillige hulpverlening.

In de periode januari tot oktober 2012 zijn meer hulpvragers – zo’n 900 extra - bereikt en geholpen dan in de vergelijkbare periode in 2011. Met name de totaal 840 bezoekers van de 14 regionale bijeenkomsten in het voorjaar 2012 hebben geleid tot een uitbreiding van het aantal cliënten. 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 buro ‘Saris’ voor probleemjongeren).

Een bereik van 240 cliënten die door het team van vrijwillige schuldhulpverleners geholpen zijn bij hun schuldproblemen.

Vanaf januari is het team van 14 vrijwillige schuldhulpverleners van start gegaan. Het Schuldhulpteam van het FSU heeft tot 1 oktober 2012 ruim honderd cliënten geholpen met hun vragen en problemen rond schuldsituaties, inclusief doorverwijzingen naar collega-schuldhulpverleners. De helft van de cliënten werd thuis bezocht, de andere helft werd opgevangen op spreekuurpunten. De in het voorjaar verspreide folder over het Schuldhulpteam van het FSU heeft veel reacties losgemaakt: cliënten die zich rechtstreeks meldden bij het FSU en hulpverleners die doorverwezen naar het FSU. 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 partnerorganisaties werden 2 gesprekken gevoerd met de directie van de Kredietbank Nederland – de grootste professionele schuldhulpverlener in Friesland - over afstemming en samenwerking. Resultaat was de afspraak om gezamenlijk een serie ontmoetingsbijeenkomsten voor professionele en vrijwillige schuldhulpverleners in 6 regio's in Friesland te organiseren. De start was op 2 oktober in Leeuwarden.

500 Uitkeringsgerechtigden, mensen met een minimuminkomen of werkzoekenden die begeleid zijn bij gesprekken met instanties

Tot oktober zijn zo'n 200 personen 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 75 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.

Het FSU vraagt op 2 momenten in de projectperiode (september 2012 en juni 2013) aan de betrokken uitvoeringsinstanties welke effecten de steun door het FSU aan cliënten had.

Aan het UWV Friesland, zo'n 10 (intergemeentelijke) sociale diensten en de Kredietbank Nederland 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. De geringe negatieve beoordelingen betroffen vooral cliënten die als 'lastig' ervaren waren (niet tevreden met antwoorden of de beoordeling).

6 Uitgevoerde groepsbijeenkomsten van vrijwillige hulpverleners die leiden tot een goed functioneren van de vrijwilligers en onderlinge steun.

Naast 7 uitgevoerde – reguliere - provinciale overleggen van spreekuurhouders zijn er 3 groepsbijeenkomsten voor de vrijwilligers gehouden in Leeuwarden. 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 – zoals de huishoudtoets in de WWB – centraal. Een belangrijk resultaat was dat de deelnemers elkaar leerden kennen en elkaar rechtstreeks voor tips en adviezen gingen benaderen.

18 Uitgevoerde regionale bijeenkomsten van vrijwillige hulpverleners en vertegenwoordigers van partnerorganisaties die leiden tot concrete samenwerking en taakverdeling.

Het FSU besloot in januari 2012 om de voorgenomen regio-bijeenkomsten met vrijwillige hulpverleners uit te breiden met de belangrijkste personen: de burgers die te maken kregen met een opeenstapeling van bezuinigingen met vergaande materiele en immateriële gevolgen voor hun leefsituatie. De samenwerking en taakverdeling tussen de hulpverleners werd heel concreet gemaakt: directe afspraken met bezoekers van de regio-bijeenkomsten. Er werden in het voorjaar 2012 in totaal 14 bijeenkomsten gehouden over de stapeling, met het gezin Jan, Jans en de kinderen als aansprekend voorbeeld. In totaal waren er 840 deelnemers. Er is een apart evaluatieverslag beschikbaar over de bijeenkomsten, met impressies en cijfers.

24 Uitgevoerde adviesgesprekken van de opbouwwerkers van het FSU met de spreekuurpunten om de nieuwe drietraps-aanpak te introduceren en begeleiden.

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. Het aantal lokale spreekuurpunten groeide binnen een half jaar van 23 tot 28, een uitbreiding met 5. 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. De FSU opbouwwerkers zaten met 8 wethouders en 10 beleidsambtenaren om tafel en maakten met hen afspraken over gemeentelijke steun aan de verbreding van het spreekuurwerk.

9 Uitgevoerde scholings- en trainingsbijeenkomsten voor de vrijwillige hulpverleners over methodische en organisatorische onderdelen van de nieuwe aanpak.

Er werden tot oktober 2012 – naast de reguliere scholing - vijf cursussen/ trainingsbijeenkomsten georganiseerd: 4 in Leeuwarden (verbreding van het lokale werk, schuldhulp, outreachend werken, communicatie) en 1 in Drachten (thuisadministratie en zelfredzaam worden).

4 Uitgevoerde provinciale bijeenkomsten met lokale welzijnswerkers over de nieuwe aanpak, de lokale samenwerking en de verbinding tussen vrijwillige en professionele hulpverlening

De beoogde 4 bijeenkomsten zijn niet in het eerste projectjaar uitgevoerd, maar staan gepland in het tweede jaar: 2013. Belangrijkste reden: aan de hand van de opgedane ervaringen en kennis in 2012 kunnen de overdracht van informatie en het maken van samenwerkingsafspraken zo concreet mogelijk worden gemaakt.

Uitgevoerde inzet van vrijwillige hulpverleners bij de Kanskaartaanpak (versterking inkomenspositie) van de Arme Kant van Fryslân in 20 gemeenten in Friesland.

Enkele tientallen vrijwillige hulpverleners van het FSU-netwerk zijn ingezet bij de huis-aan-huisverspreiding van Kanskaarten in de volgende gemeenten: Achtkarspelen (Twijzelerheide, Buitenpost), Kollumerland (Kollumerzwaag), Dongeradeel (Oosternijkerk), Harlingen, Franekeradeel (Franeker), Sudwest Fryslân (Bolsward, Wommels, Sneek), Skarsterlân (St. Johannesga en Rotsterhaule), Smallingerland (Drachten), Tytsjerksteradiel (Sumar, Burgum, Rypstjerk), Leeuwarden (3 stadswijken). In totaal op 18 plaatsen in 10 gemeenten.

Een draaiboek waarin de drietraps-aanpak omschreven staat. Het draaiboek is benut in de 9 regio's en is overdraagbaar voor initiatieven elders in het land

Er is een – bescheiden - draaiboek gemaakt met een stapsgewijze beschrijving van de aanpak. Het gaat om een voorlopige versie van het draaiboek dat verder ontwikkeld wordt in de projectperiode. In het najaar 2013 zal het draaiboek deel zijn van de informatie die overdraagbaar is als methode.

500 Verspreide Informatiemappen voor de steunpunten en lokale welzijnsinstellingen met tips over de vrijwillige hulpverlening, de lokale sociale kaart en scholingsmateriaal

Er zijn tot oktober zo'n 200 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).

10.000 Verspreide publieksfolders/flyers met informatie over de advies- en hulpmogelijkheden van de vrijwillige hulpverleners

Er zijn 5.000 folders over Schuldhulp door het FSU en 1.000 flyers over ‘Jongeren helpen jongeren’ van het FSU gemaakt en grotendeels verspreid. Daarnaast heeft het Jongerenteam FSU 5.000 Boomerangkaarten – eigen ontwerp! - gekregen, gratis ter beschikking gesteld door het bedrijf Boomerang uit Amsterdam. Het materiaal is verspreid via de lokale spreekuurpunten, op 2 banenbeurzen en op de 14 regionale informatiebijeenkomsten.

Een provinciaal team van 12 vrijwillige schuldhulpverleners dat 20 keer bijeen is gekomen en tastbare steun heeft gegeven aan de vrijwilligers bij de uitvoering van hun werk.

Er is een provinciaal team van 14 vrijwillige schuldhulpverleners gevormd. Het team komt maandelijks op een woensdagmiddag bijeen om ervaringen en kennis uit te wisselen, tot nu toe in 8 bijeenkomsten in het FSU-kantoor. Er is een tweemaandelijks overleg met het project Schuldhulpmaatjes. Met de verzekeringmaatschappij Aegon is afgesproken dat 10 Aegon-medewerkers als vrijwilliger ingezet kunnen worden bij de FSU-schuldhulpverlening, vooral voor budgetondersteuning.

500 Stappenplannen waarvan is gebleken dat ze de cliënten gestimuleerd hebben om zelf stappen te ondernemen bij procedures en contacten met de instanties

Het FSU heeft een stappenplan en een checklist gemaakt voor cliënten, vooral gericht op re-integratie en vrijwilligerswerk. Er zijn zo'n tweehonderd 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. Het FSU wil in 2013 daar een stappenplan en checklist aan toevoegen over de contacten en procedures bij gemeentelijke diensten, het UWV en het UWV Werkbedrijf.

Een provinciale pool van 10 vrijwilligers die de begeleiding van zo'n 500 cliënten mogelijk heeft gemaakt.

In maart 2012 is een provinciaal team van 11 begeleiders gevormd. De begeleiders staan hulpvragers bij in hun gesprekken met instanties als sociale diensten en het UWV. Het aantal directe vragen aan het team was tot oktober veel minder dan verwacht: zo'n 50. 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 zal dat om ongeveer 150 gaan. In 2013 wil het FSU vaststellen of het provinciale team een toegevoegde waarde heeft naast de lokale voorzieningen.

Te verwachten resultaten resterende maanden in 2012

In de resterende 3 maanden wil het FSU nog het volgende aan resultaten bereiken:

- Een extra bereik van 200 hulpvragers bovenop de 900: eind december een totaal van 1.100
- Eind december 120 cliënten geholpen bij hun schuldproblemen (de helft van het beoogde aantal over de projectperiode van 2 jaar)
- 250 personen die begeleid zijn naar instanties (helft van beoogd aantal over 2 jaar)
- 4 regionale ontmoetingsbijeenkomsten (Leeuwarden, Franeker, Dokkum en Drachten) voor vrijwillige en professionele schuldhulpverleners
- 1 ontmoetingsbijeenkomst in Bakkeveen met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen van het UWV en vrijwillige hulpverleners
- Inzet van vrijwillige hulpverleners in Kanskaartaanpak Dantumadeel (Westereen), Ooststellingwerf (Oosterwolde) en Opsterland (Gorredijk)

- Verspreiding van 50 informatiemappen met tips en sociale kaart (eind december 250 totaal, de helft van het beoogde aantal over 2 jaar)
- Verspreiding van 50 stappenplannen en checklisten (eind december 250 totaal, de helft van het beoogde aantal over 2 jaar)
- Nog 20 begeleidingen via het team Begeleiders en 50 via de lokale spreekuurpunten.

Leeuwarden, oktober 2012.

Nanne de Jong,
Coördinator.

www.fsufriesland.nl