

# **CONCEPT PRODUCTPLAN 2013**

**F R I E S  
S A M E N W E R K I N G S V E R B A N D  
U I T K E R I N G S G E R E C H T I G D E N**



**Leeuwarden, september 2012**

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

# ORGANISATIE, DOEL EN TAKEN VAN HET FSU

*Het FSU is een provinciale belangenvereniging van 26 lidorganisaties. De vereniging steunt en bundelt 28 lokale spreekuurpunten en de 13 gemeentelijke cliëntenraden Werk en Inkomen. Het FSU is een samenwerkingsverband met veel vrijwilligers en enkele beroepskrachten. De activiteiten van het FSU worden gefinancierd door de provincie Fryslan.*

## MISSIE EN VISIE

Bestuur, medewerkers en vrijwilligers van het FSU streven naar een rechtvaardige en solidaire samenleving waarin kwetsbare burgers op steun kunnen rekenen en een eigen perspectief ontwikkelen. Het FSU werkt daarbij consequent vanuit de beleving van de burgers.. Het FSU wil *kennis* over werk en inkomen vergaren en delen, *ervaringen* van burgers bundelen, persoonlijke *hulp* bieden, knelpunten uit de praktijk *signaleren*, politiek en instanties *confronteren* met de gevolgen van hun beleid en *samenwerken* met partnerorganisaties. Het FSU is een ‘luis in de pels’ van beleidsmakers, kritisch en opbouwend: gesignaleerde knelpunten worden gecombineerd met ideeën hoe het beter kan. Het FSU wil van slachtoffers weer onderhandelaars maken door mensen zelf de regie op het eigen leven in handen te laten nemen.

## DOEL

Het FSU behartigt de belangen van uitkeringsgerechtigde en gehandicapte burgers in Fryslan om hun positie in de sociale zekerheid te versterken en actieve deelname in de samenleving mogelijk te maken.

## DOELGROEP VAN HET FSU

De doelgroep wordt gevormd door uitkeringsgerechtigden, gehandicapten, zieke werknemers en mensen met een minimuminkomen in Friesland. De vrijwilligers van de lidorganisaties en cliëntenraden vormen de belangrijkste schakel met de doelgroep. Het werkerrein van het FSU is Werk en Inkomen (sociale zekerheid, minimabeleid en re-integratie).

## KENGETALLEN DOELGROEP

In 2013 heeft Friesland naar verwachting 55.000 uitkeringsgerechtigden: rond 25.000 arbeidsongeschikten (WIA, WAO en Wajong) en 30.000 werklozen (WW, IOW, IOAW/IOAZ en bijstandsuitkering). In totaal zijn zo'n 350 vrijwilligers betrokken bij het belangenwerk van het FSU. De georganiseerde achterban – via lidmaatschap van de aangesloten organisaties en regelmatig bereik - beslaat in totaal naar schatting 8.000 personen.

## DE KERNTAKEN VAN HET FSU

Het FSU heeft voor het uitvoeren van de belangenbehartiging door en voor uitkeringsgerechtigden en gehandicapten de volgende kerntaken:

\* verstrekken van voorlichting en informatie \* geven van scholing en training ten behoeve van de vrijwilligers van belangenorganisaties \* signaleren van structurele knelpunten en ontwikkelen van verbeteringsvoorstellen \* ondersteunen/coördineren van advieswerk en hulpverlening van de aangesloten organisaties \* ontwikkelen van projecten.

## AANBOD PRODUCTEN

Het FSU biedt in 2013 producten aan, die op onderdelen gewijzigd of aangevuld zijn. Het

FSU hecht grote waarde aan de samenhang tussen de aangeboden producten. Bij de organisatie en uitvoering van de producten wordt die samenhang concreet gemaakt. Samenwerking en een levendige verbinding tussen de lokale, regionale en provinciale niveau's van belangenbehartiging zijn daarvoor de belangrijkste ingrediënten. De producten zijn ondergebracht in 5 clusters:

- *Cluster 1: Informatie en voorlichting*
- *Cluster 2: Ondersteuning lokale hulpverlening en belangenbehartiging*
- *Cluster 3: Ondersteuning Participatie*
- *Cluster 4: Signaleren structurele knelpunten en toetsing beleid*
- *Cluster 5: Scholing en training vrijwilligers*

Per product wordt aangegeven onder welk provinciaal beleidsdoel het product valt. De provinciale beleidsdoelen zijn: 1. Belangenbehartiging arbeidsgehandicapten en uitkeringsgerechtigden gericht op re-integratie en participatie 2. Voorlichting 3. Ondersteuning van arbeidsgehandicapten en uitkeringsgerechtigden gericht op re-integratie en participatie. 4. Empowerment van arbeidsgehandicapten en uitkeringsgerechtigden.

De reguliere provinciale subsidie vormt 80% van het totale jaarbudget van het FSU. De drie betaalde medewerkers en in te huren medewerkers blijven met hun loon – ver – beneden de norm (130% van het brutosalaris van een gedeputeerde) van de provincie Fryslan.

Leeuwarden, september 2012.

FSU

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)

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

## **A. PUBLIEKSVOORLICHTING**

(provinciaal beleidsdoel: 2. voorlichting)

### **Aanleiding**

*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 minimumbeleid. 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.

### **Doelgroep**

De bijeenkomsten richten zich in de eerste plaats op de achterban: uitkeringsgerechtigden, gehandicapten en mensen met een minimuminkomen. Daarnaast op belangstellenden van lokale welzijns- en clientorganisaties, de gemeenten (dienst Sociale Zaken, gemeenteraad, wethouder) en werkgevers.

### **Inhoud**

De programmaopzet van de bijeenkomsten ziet er als volgt uit:

1. inleiding/presentatie over de gevolgen van de maatregelen door het rijk en de gemeente: WWB, minimaregelingen, participatiebudget, schuldhulpverlening en de Wet Werk Vermogen
2. vragen vanuit de zaal en uitwisseling en discussie over de onderwerpen
3. mogelijkheid voor de bezoekers om afspraken te maken met spreekuur en/of cliëntenraad.

In de bijeenkomsten is er veel ruimte voor de ervaringen en meningen van de bezoekers. De deelnemers worden op een levendige manier uitgenodigd om van zich te laten horen. Er wordt gewerkt aan de hand van een draaiboek voor het organiseren van bijeenkomsten, waarin beschreven wordt welke stappen ondernomen moeten worden. Op de bijeenkomsten kunnen ook externe inleiders uitgenodigd worden. Het FSU maakt ten behoeve van de bijeenkomsten PR-materiaal (affiches en folders) en een persbericht en verzorgt de contacten met de Friese pers en media.

### **Organisatie**

De lokale organisatie zorgt voor zaken als: zaal vastleggen, via Sociale Zaken uitnodigingen van alle bijstandsgerechtigden regelen, verspreiding van folders, informeren van lokale media, Het FSU verzorgt de gespreksleiding, publiciteit, een informatiestand, adviseert en werkt samen met de lokale organisatie(s) bij het opzetten van de bijeenkomst.

### **Meting van de resultaten**

Het product zal de volgende resultaten moeten opleveren:

- 10 regionale bijeenkomsten die in totaal 400 bezoekers informeren

- bezoekers die wegwijs en weerbaar gemaakt zijn zodat ze zelf stappen kunnen ondernemen en weten op welke hulp ze kunnen rekenen
- 250 informatiemapjes voor bezoekers van de bijeenkomsten

### **Evaluatie product**

Team en bestuur van het FSU beoordelen de voortgang per kwartaal aan de hand van een resultatenmatrix. De beoordeling kan leiden tot bijstelling van de activiteiten en producten. De gebruikers (bezoekers, leerlingen/studenten) zullen door middel van eenvoudige vragenlijstjes om hun oordeel worden gevraagd.

### **Aanbeveling voor vervolg**

Het product wordt ook na 2013 voortgezet in het kader van de reguliere voorlichtingstaken van het FSU. Daarbij zorgt het FSU er voor dat de methodes en het materiaal overdraagbaar zijn aan andere organisaties, zoals de lokale Steunpunten en vrijwilligersorganisaties.

### **Looptijd van het product**

Het product wordt uitgevoerd in de periode januari 2013 tot januari 2014.

### **Inzet uren en kosten**

De geschatte investering is 250 uren directe ondersteuning en 150 uren indirecte overhead. € 11.000 all-in. Loonkosten, organisatiekosten, reiskosten, materiaalkosten, overhead, druk/kopieerkosten.

## **B. VERENIGINGSBLAD ‘RONDZENDBRIEF’**

(provinciaal beleidsdoel: 2. voorlichting)

### **Aanleiding**

*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 lidorganisaties, 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.

### **Subdoelen**

Invloed op de opinievorming in Fryslân ten aanzien van de sociale zekerheid, het re-integratiebeleid en de armoedeaanpak. Bekendheid van het FSU.

### **Inhoud: acties en beoogde resultaten**

De Rondzendbrief wordt in 2013 verstuurd aan 500 vaste abonnees. Het blad zal vooral in digitale vorm gemaïld worden en zal vaker - in een 14-daags ritme - verschijnen. De papieren

vorm blijft daarnaast gehandhaafd maar beperkt zich tot 4 hoofdnummers. De digitale versie zal variëren van 1 tot 4 bladzijden. De ontvangers zijn: vrijwilligers spreekuurpunten en: cliëntenraden, de Friese gemeenten, UWV, de Werkpleinen, sociale diensten, maatschappelijk werk instellingen, zorginstellingen, patiëntenverenigingen, VFG, Provinciale Staten en kerkelijke/ levenbeschouwelijke organisaties. Het gaat om een meerjarig product. De nieuwsbrief wordt ook verspreid bij voorlichtingsactiviteiten. De Rondzendbrief wordt dan – afhankelijk van het verwachte bezoekersaantal - extra vermenigvuldigd. Alle informatie kan vrijelijk overgenomen worden voor plaatsing in andere bladen of media. De Rondzendbrief wordt verzorgd door een redactie van vrijwilligers, bijgestaan door het team van het FSU.

### **Meting van de resultaten**

Het product zal de volgende resultaten moeten opleveren:

- 4 nummers in een oplage van 500 stuks, elk nummer bestaande uit 16 bladzijden
- verspreiding per post, via de mail en op voorlichtingsbijeenkomsten
- 14-daagse verzending per mail en plaatsing op de website van het FSU
- benutten van artikelen ten behoeve van opinievorming in de Friese media

### **Evaluatie product**

De lezers worden aan het eind van het jaar gevraagd om hun oordeel en ideeën voor verbeteringen te geven. Het FSU-team en -bestuur beoordelen de voortgang per kwartaal aan de hand van een resultatenmatrix.

### **Aanbeveling voor vervolg**

De Rondzendbrief zal ook na 2013 een regulier product blijven. Het FSU zal afspraken maken met partnerorganisaties over uitwisseling van artikelen voor plaatsing in elkaars bladen.

### **Looptijd van het product**

Het product wordt uitgevoerd in de periode januari 2013 tot januari 2014.

### **Inzet uren en kosten**

De geschatte investering in het product bedraagt 200 uren directe ondersteuning opbouwwerk en 200 uren indirecte overhead. All-in: € 10.000. Loonkosten, organisatiekosten, druk/kopieerkosten, porto, overhead.

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

*De vereniging FSU bundelt en ondersteunt 28 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 miniregelingen 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!*

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

*Het FSU stimuleert de bestaande spreekpunten 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.

### **Inhoud: de activiteiten**

De activiteiten die in het kader van het project ontwikkeld worden zijn:

- A. Een nieuwe aanpak van de vrijwillige hulpverlening op basis van concrete samenwerking van uiteenlopende organisaties en het bijeen brengen van gevarieerde deskundigheid. De aanpak zal vooral ‘outreaching’ zijn: cliënten worden thuis opgezocht.
- B. Het inzetten van een provinciaal team van vrijwillige schuldhulpverleners.
- C. Bieden van begeleiding en bemiddeling: cliënten bijstaan in gesprekken bij uitvoeringsinstanties
- D. Het inzetten van een Jongerenteam: jongeren helpen jongeren.

Het betreft activiteiten die aanvullend en versterkend zijn op het bestaande reguliere spreekuurwerk.

#### **A. Nieuwe aanpak vrijwillige hulpverlening**

Om de nieuwe aanpak mogelijk te maken zal het FSU de volgende activiteiten ondernemen:

- Medewerkers van het FSU voeren *adviesgesprekken* met de lokale spreekpunten over de omvorming en het – verder – opbouwen van lokale samenwerkingsverbanden.
- Het FSU organiseert *provinciale bijeenkomsten met lokale welzijnswerkers*. Doel van de bijeenkomsten is om duurzame steun van de lokale welzijnsinstellingen voor de steunpunten te verkrijgen. Uitwisseling en deskundigheidsbevordering staan centraal.
- Het FSU wil meer hulp aanbieden bij het *versterken van de inkomenssituatie van burgers met een laag inkomen*. Dat gebeurt bij de spreekpunten en via huisbezoek. Daarnaast worden de vrijwillige hulpverleners ook ingezet ten behoeve van de Kanskaartenaanpak van de Sociale Alliantie Fryslân:  
Op de Kanskaart staan in steekwoorden de belangrijkste inkomensondersteunende

regelingen vermeld en de lokale organisaties die willen helpen met het aanvragen van deze regelingen.

De Kanskaartaanpak wordt in vier stappen uitgevoerd: 1. huis aan huis verspreiding van de Kanskaart in wijken en dorpen met lage inkomensgroepen. 2. vrijwilligers leggen huis aan huis bezoeken af om te checken of de bewoners advies en ondersteuning willen. 3. de bewoners worden in contact gebracht met vrijwillige hulpverleners, die helpen met het regelen van inkomenssteun en schuldhulp. 4. indien de situatie daar om vraagt wordt geschakeld naar professionele hulpverlening en een beroep gedaan op noodvoorzieningen (zoals Fonds Urgente Noden Voedselbanken). De lokale steunpunten van het FSU verzorgen de hulp zoals die bij de 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> stappen zijn aangegeven. Het project 'Intensivering Kanskaarten' van de Sociale Alliantie wordt eind 2012 afgerond. De Alliantie doet een beroep op het FSU om deze hulp in 2013 te organiseren en te coördineren.

- Er wordt een *draaiboek* vervaardigd voor de omvorming van de lokale spreekuurpunten naar brede steunpunten en de ontwikkeling van nieuwe punten. Het draaiboek geeft praktische tips over de organisatie van de projectactiviteiten en is na of gedurende de projectperiode overdraagbaar naar organisaties elders in het land.
- *Informatiemateriaal* ten behoeve van de lokale steunpunten en lokale vrijwilligers- en welzijnsorganisaties, bijeengebracht in *informatiemappen*.
- *Informatiemateriaal voor cliënten* van de advies/steunpunten, aansluitend op de leefwereld van de cliënten, leesbaar en praktisch: met tips om zelf contacten te leggen en gesprekken te voeren met instanties.

### **B. Provinciaal team vrijwillige schuldhulpverleners**

Het FSU zet een *provinciaal team van minimaal 12 vrijwilligers* in voor schuldhulp. De vrijwilligers kunnen door de Steunpunten of andere bestaande hulpverleners ingeschakeld worden voor huisbezoek en verdere begeleiding aan personen die in (dreigende) schuldproblemen zitten. Cliënten kunnen ook een rechtstreeks beroep doen op de vrijwilligers. De schuldhulpverleners bieden: \* hulp met budgetteren zodat de cliënt wat minder in de stress zit en weer grip krijgt op de financiën \* met de deelnemer meegaan naar instellingen als de Kredietbank of de bewindvoerder \* hulp om de financiële administratie weer op orde te krijgen \* hulp bij het maken van een overzicht van de bestaande schulden \* indien nodig doorverwijzing naar professionele hulp \* bemiddeling tussen cliënt en schuldeiser(s) als sprake is van een overzichtelijk schuldprobleem \* de cliënt tips geven en helpen om geen nieuwe schulden te maken \* klaarstaan voor de cliënt nádat de schuld is afgelost (nazorg).

De vrijwilliger gaat samen met de cliënt bekijken wat precies de hulpvraag is en gaat dan hulp op maat aanbieden. Daarbij stelt de vrijwilliger zichzelf de vraag in hoeverre hij/zij deze hulp kan bieden. Is dit niet zo dan wordt doorverwezen naar een andere vrijwillige schuldhulpverlener uit het FSU-team, een vrijwillige schuldhulpverlener of –maatje van een andere organisatie of een professionele instelling die bij de cliënt past.

De leden van het team worden speciaal geschoold op schuldhulpvaardigheden. Het team komt 1x per maand bijeen op het kantoor van het FSU om praktijkervaringen met cliënten uit te wisselen en elkaar te adviseren. Ook worden afstemmingsafspraken gemaakt met professionele schuldhulporganisaties. Het FSU zal nauw samenwerken met het Schuldhulpmaatjesproject van de kerkelijke organisaties Solidair en PKN en met de thuisadministratie van Humanitas.

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

Veel cliënten die beoordelingsgesprekken hebben met instanties als UWV, Werkpleinen,



sociale diensten, reïntegratiebureaus en schuldhulpbureaus hebben behoefte aan ruggensteun. Ze willen graag iemand mee hebben die van de gang van zaken weet, een tweede geheugen is en kan ingrijpen als er sprake is van miscommunicatie.

Het FSU heeft een *provinciale 'pool'* met vrijwilligers die optreden als *begeleider*.

De provinciale pool garandeert dat begeleidingen snel en op maat geboden kunnen worden en ontlast het werk van de lokale Steunpunten. Het FSU biedt de begeleiding aan in de publiksfolders die verspreid worden onder cliënten. De begeleider treedt niet op namens de cliënt, maar staat hem/haar bij. Bij miscommunicatie of conflicten met medewerkers van de instanties kan de begeleider een bemiddelende rol spelen. Het aantal begeleidingen wordt geregistreerd. De groep begeleiders komt *1x per kwartaal* bijeen om de ervaringen uit te wisselen. Naar schatting zullen 250 *uitkeringsgerechtigden, mensen met een minimuminkomen en werkzoekenden* begeleid worden bij hun contacten met de instanties.

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

Het FSU-jongerenteam verzorgt advies en hulp aan jongeren tot 27 jaar.

Het team heeft drie vaste spreekuurpunten: bij het Steunpunt 'de Barones' in Heerenveen, in de centrale bibliotheek in de Beurs in Leeuwarden ('De bieb werkt!') en bij het Buro Saris in Leeuwarden (begeleiding van probleemjongeren). De FSU Jongeren doen ook een regelmatig beroep op het team Schuldhulp van het FSU.

Het FSU Jongerenteam geeft ook voorlichting. Het team doet dat in de vorm van workshops met onderwerpen zoals: schulden, omgaan met geld, op zoek naar werk, studiefinanciering en toeslagen. De workshops worden samen ontwikkeld met Present Promotions. Dit is een leerbedrijf voor jongeren door jongeren, gehuisvest bij het Friesland College in Leeuwarden. Present Promotions organiseert workshops en evenementen.

#### **Beoogde resultaten**

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

- een *extra bereik van 1.750 cliënten (waaronder 200 jongeren)* die door de vrijwillige hulpverleners van het FSU-netwerk zijn opgevangen en begeleid
- een bereik van *120 cliënten* die door het team van vrijwillige schuldhulpverleners geholpen zijn bij hun schuldproblemen.
- *250 uitkeringsgerechtigden, mensen met een minimuminkomen of werkzoekenden* die begeleid zijn bij gesprekken met instanties. De cliënten worden gebeld met de vraag hoe ze de steun ervaren hebben.
- *3 uitgevoerde groepsbijeenkomsten* van vrijwillige hulpverleners die leiden tot een goed functioneren van de vrijwilligers en onderlinge steun.
- *9 uitgevoerde bijeenkomsten* van vrijwillige hulpverleners en vertegenwoordigers van partnerorganisaties die leiden tot concrete samenwerking en taakverdeling.
- *20 uitgevoerde adviesgesprekken* van de opbouwwerkers van het FSU met de spreekuurpunten om de nieuwe drietraps-aanpak te introduceren en begeleiden.
- *2 uitgevoerde bijeenkomsten met lokale welzijnswerkers* over de nieuwe aanpak, de lokale samenwerking en de verbinding tussen vrijwilligers en professionals
- *250 verspreide Informatiemappen* voor de steunpunten en lokale welzijnsinstellingen met tips over de vrijwillige hulpverlening, de lokale sociale kaart en scholing
- *5.000 publiksfolders/flyers* met informatie over de advies- en hulpmogelijkheden van de vrijwillige hulpverleners, verspreid in openbare ruimtes, spreekkamers en bij publiksactiviteiten (manifestaties, beurzen, voorlichtingsbijeenkomsten)

- *Een 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.*
- *250 stappenplannen waarvan is gebleken dat ze de cliënten gestimuleerd hebben om zelf stappen te ondernemen bij procedures en contacten met de instanties*
- *een provinciale pool van 10 vrijwilligers die de begeleiding van zo'n 500 cliënten mogelijk heeft gemaakt.*
- *10 provinciale spreekuurhoudersoverleggen met gemiddeld 30 spreekuurhouders*

### **Evaluatie producten**

Het FSU hanteert kwaliteitscriteria, waarmee het lokale spreekuurwerk getoetst wordt op kwaliteit. Er worden formulieren verspreid onder de bezoekers van de spreekuren die vragen naar het oordeel over het bezochte spreekuur. De ingevulde formulieren worden naar een gratis antwoordnummer van het FSU gestuurd. Het FSU verwerkt de gegevens en neemt die per kwartaal met de afzonderlijke spreekuren door. Het FSU- team en - bestuur beoordelen de voortgang van het product per kwartaal aan de hand van een resultatenmatrix

### **Aanbeveling voor vervolg**

Het product is een structurele activiteit van het FSU. Het FSU zal investeren in het verbinden van het eigen hulpverleningsnetwerk met de advies- en hulpverlening rond zorg en Wmo van andere organisaties.

### **Looptijd**

De producten worden uitgevoerd in de periode januari 2013 tot januari 2014 en daarna voortgezet.

### **Inzet uren en kosten**

De geschatte investering in het cluster is: 1.300 uren directe ondersteuning opbouwwerk en 1.000 uren indirecte overhead. All-in: € 50.000,- all-in. Loonkosten, organisatiekosten, reiskosten, druk/kopieerkosten, overhead, porto en zaalhuur.

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

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

### **Aanleiding**

*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 UWV 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.

### **Subdoelen**

De strategische vaardigheden en inhoudelijke kennis van de deelnemers worden vergroot. De bereidheid bij gemeenten om samen met cliëntorganisaties de cliëntparticipatie inhoud te geven wordt vergroot.

### **Inhoud: acties en beoogde resultaten**

Het FSU wil het lokale welzijnswerk – met name de opbouwwerkers - mobiliseren om een bijdrage te leveren aan de ondersteuning en vernieuwing van de burger/clientparticipatie: lokale steun voor lokale voorzieningen. De FSU-opbouwwerkers willen hun kennis overdragen en hun materiaal beschikbaar stellen om dit mogelijk te maken. Dat zal in 2013 gebeuren in de vorm van 4 bijeenkomsten waarvoor lokale welzijnswerkers uitgenodigd worden. Het FSU wil de bijeenkomsten samen met CMO Partoer organiseren.

Het streven is dat het FSU directe ondersteuning van cliëntenraden borgt bij lokale instellingen en dat de FSU-opbouwwerkers zich concentreren op de ontwikkeling van nieuwe participatievormen die inspelen op de Kantelingsgedachte. Het FSU biedt haar medewerkers en vrijwilligers een Toekomstwerkplaats (ruimte en middelen) aan waarin gewerkt kan worden aan methodiekwikkeling en nieuwe ideeën. Het FSU zal inventariseren of en zo ja, op welke manier de cliëntenraden steun willen hebben van het lokale welzijnswerk.

De cliëntparticipatie in Fryslân is hoofdzakelijk vorm gegeven door cliëntenraden. Het is een klassieke vorm die geënt is op het *vertegenwoordigings- of afspiegelingsprincipe*. Het FSU wil in 2013 meerdere vormen van participatie introduceren waarbij niet de beleidsvoorbereiding maar de *toetsing* van beleid de kern van het advieswerk is. Er worden de volgende instrumenten en vormen onderscheiden:

#### *1. Panel*

Onderdelen van regelingen of beleid worden beoordeeld door een beperkte groep cliënten en deskundigen. De deelnemers opereren zelfstandig zonder last van ruggespraak. Voor de uitwerking van de panelmethode wordt een beroep gedaan op de kennis en het materiaal van CMO Partoer en Zorgbelang Fryslân.

#### *2. Inschakelen sociale media*

Nieuwe media als Twitter, Hyves, Facebook hebben hun intrede gedaan op de terreinen van de communicatie en informatie. Kenmerken van deze media zijn: ze zijn interactief, ontwikkelen en activeren netwerken, de gebruiker kan zelf het moment van communiceren bepalen, ze brengen een ketenreactie (sneeuwbaaleffect) teweeg. De sociale media zijn dan

ook een effectief instrument om mensen te bereiken en activeren. In het kader van de cliënt- en burgerparticipatie zijn de sociale media in te zetten voor het informeren, raadplegen en bijeenroepen van cliënten. De groep jongere cliënten kan meer bereikt en betrokken worden. Het FSU werkt samen met de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden aan het effectief gebruik van de media.

### 3. *(Achterban)bijeenkomsten inspeland op actualiteit*

Cliëntenraden en cliëntorganisaties organiseren bijeenkomsten waarop actualiteit – zoals de maatregelen in de WWB en het minimabeleid - centraal staan. Op de bijeenkomsten wordt vooral veel ruimte gegeven aan vragen en ervaringen van de deelnemers. Er kan ook een beroep gedaan worden op deelnemers om – tijdelijk - mee te werken aan bijvoorbeeld een panel, enquête of sociale media.

### 4. *Verbindingen met (schuld)hulpverleners*

Er wordt een levendige verbinding gelegd tussen individuele hulpverlening en collectieve belangenbehartiging. In het FSU-netwerk gaat het dan om de spreekuurpunten en de cliëntenraden. De spreekuren leveren de praktijkervaringen aan de cliëntenraden voor hun toetsing en advisering. De cliëntenraden koppelen de resultaten terug naar de spreekuurpunten. De samenwerking is daarmee gestoeld op wederkerigheid en versterking van elkaars werk.

### 5. *Toetsing beleid op locatie: werkbezoek*

De cliëntenraden en lokale cliëntorganisaties gaan er op uit: naar de cliënten en naar de organisaties die met de cliënten te maken hebben. Er worden bezoeken gebracht aan re-integratiebureaus, WSW-bedrijven, leer/werkprojecten, Werkpleinen, banenmarkten, uitzendbureaus, jongerencentra, hulpverleningsorganisaties, vluchtelingenwerk. Op deze manier worden praktijkervaringen actief verzameld en worden netwerkcontacten opgebouwd ten behoeve van het toetsen van het beleid en de uitvoering ervan.

### 6. *Directe verbinding tussen cliëntenraden en adviesraden*

Gemeenten willen steeds meer integraal beleid voeren waarbij verschillende levensterreinen in elkaar ‘overlopen’ en hun regelingen in samenhang uitgevoerd worden. Denk aan sociale voorzieningen (Werk en Inkomen, minimabeleid en WSW), zorg en welzijn (WMO en de Jeugdzorg), armoedeaanpak, werkgelegenheidsbeleid (Economische Zaken) en wonen (Volkshuisvesting).

De cliëntparticipatie zal moeten inspelen op deze samenhang.

Dat hoeft niet door weer de zoveelste participatielaag toe te voegen of in elkaar te schuiven. Het kan ook door er voor te zorgen dat de participatie op de verschillende terreinen verbonden wordt: regelmatig contact tussen cliëntenraad Werk en Inkomen, de WMO adviesraad en de WSW-raad. Het contact kan leiden tot gezamenlijke of afgestemde advisering waarbij de raden vanuit de eigen deskundigheid en invalshoek blijven opereren. Op deze manier kan de cliëntparticipatie in het kader van de komende Wet Werk Vermogen effectief ingericht worden. De raden kunnen op dezelfde basis ook afstemming regelen met de regionale UWV-clientsraad.

Het FSU ondersteunt de 13 cliëntenraden Werk en Inkomen en levert bijdragen – samen met Zorgbelang - aan de ondersteuning van de WMO-adviesraden in Fryslân.

In 2013 organiseert het FSU 6 provinciale bijeenkomsten in Leeuwarden waar de leden van cliëntenraden hun ervaringen en kennis uitwisselen. Deze uitwisselingsbijeenkomsten worden bezocht door gemiddeld 30 vertegenwoordigers. Op de bijeenkomsten worden tips over beïnvloedingsstrategieën gegeven, succesvolle adviezen worden van elkaar overgenomen en er worden gezamenlijke acties (zoals brieven aan gemeenten en parlement) ondernomen.

Aanvullend op de 2-maandelijke uitwisselingsbijeenkomsten worden themabijeenkomsten georganiseerd, waarin actuele onderwerpen uitgediept worden. De themabijeenkomsten leveren de ingrediënten voor visiedocumenten, bedoeld voor gemeenteraden en uitvoeringsinstanties. De FSU-opbouwwerkers adviseren de cliëntenraden ter plaatse en verzorgen/regelen cursussen en teambuildingsdagen.

Het FSU adviseert belangenorganisaties, uitvoeringsinstellingen, gemeenten, individuele leden van cliëntenraden en welzijnsinstellingen over de ontwikkeling en het onderhoud van cliëntenparticipatie. Alle betrokkenen die aan de lokale cliëntenparticipatie meedoen krijgen inhoudelijke en strategische steun.

### **Meting van de resultaten**

Het product zal de volgende resultaten moeten opleveren:

- overleg met en advisering aan gemeenten (beleidsambtenaren) en uitvoeringsinstellingen, gericht op participatie en dienstverlening volgens de Kantelingsgedachte. Aan het eind van het jaar wordt geïnventariseerd of daadwerkelijk sprake is van verandering
- 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
- een werkplaats waarin nieuwe participatievormen en methodieken ontwikkeld worden
- 6 provinciale uitwisselingsbijeenkomsten voor deelnemers van cliëntenraden (POC), leidend tot onderlinge advisering en steun
- 2 tot 4 visiedocumenten van het POC en FSU ten behoeve van de 27 Friese gemeenten en uitvoeringsinstanties die aanwijsbaar een bijdrage leveren aan verbetering van de dienstverlening. Het FSU checkt wat gemeenten en instanties doen met de visiedocumenten.
- 4 provinciale themabijeenkomsten over actuele thema's in de sociale zekerheid en cliëntparticipatie die de kennis van deelnemers verdiepen
- 2 provinciale bijeenkomsten in samenwerking met Zorgbelang en het project Versterking Client Positie, leidend tot meer afstemming en samenwerking tussen de cliëntenraden en WMO-adviesraden
- handboeken en checklists voor deelnemers van cliëntenraden, ook beschikbaar voor medewerkers van de gemeenten en uitvoeringsinstellingen
- ontwikkelen van informatiemateriaal voor vertegenwoordigers in cliëntenraden
- strategische en inhoudelijke steun aan cliëntenraden en initiatiefgroepen.

### **Evaluatie product**

De werkgroep POC evalueert aan het eind van het jaar de resultaten van het product. De leden van de cliëntenraden worden gevraagd om een beoordeling te geven van de geleverde diensten en gezamenlijke activiteiten. Het FSU-team en -bestuur beoordelen per kwartaal de voortgang aan de hand van een resultatenmatrix.

### **Aanbeveling voor vervolg**

Het product heeft een structureel karakter en zal ook na 2013 worden voortgezet als reguliere

activiteit.

### **Looptijd van het product**

Het product wordt uitgevoerd in de periode januari 2013 tot januari 2014.

### **Inzet uren en kosten**

De geschatte investering in het product is: 700 uren directe ondersteuning opbouwwerk en 700 uren indirecte overhead. All-in: € 50.000,- .De kosten betreffen loon, reiskosten, organisatie, huisvesting, overhead druk/kopieerkosten en scholing.

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

(provinciale beleidsdoelen: 1. belangenbehartiging)

### **Aanleiding**

*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.

### **Subdoelen**

Het herkenbaar maken van de belangrijkste problemen van cliënten van de spreekuren. Daarnaast stimuleren dat de individuele hulpverlening consequent verbonden wordt met collectieve belangenbehartiging. Lokaal gaat dat om de relatie tussen de spreekuurpunten en de cliëntenraden.

### **Inhoud: acties en beoogde resultaten**

Het FSU bundelt systematisch de problemen die op de spreekuren, bij de begeleiders en hulpverleners en op achterbanbijeenkomsten door cliënten ingebracht zijn.

Dat gebeurt in een drietal stappen:

1. verzamelen en bundelen van knelpunten via gevarieerde informatiebronnen zoals spreekuurpunten, cliëntenraden, melddagen, bijeenkomsten, enquêtes, interviews, sociale media en de website.
2. selectie van de knelpunten en uitvoering van kort onderzoek: quick scans en inventarisaties.
3. verwerking van knelpunten en onderzoek in rapportages, visiedocumenten, brieven en publicaties, gecombineerd met oplossingsmogelijkheden.

De problemen worden in de spreekuurpunten geregistreerd en ingebracht in het maandelijks

spreekuurhoudersoverleg. De gemelde problemen en klachten worden geselecteerd op de instanties waar ze betrekking op hebben. Op grond van deze selectie worden de onderhandelingspunten voor het overleg met het UWV, sociale diensten, Werkpleinen en de Vereniging van Friese Gemeenten vastgesteld. Regelmatig worden andere hulpverleners – zoals vakbonden, advocatuur en maatschappelijk werk - gevraagd om gegevens te leveren.

In 2013 zal het FSU vooral inzetten op het stimuleren van een omslag in beleid en uitvoering van gemeenten en uitvoeringsinstanties als het UWV en de Werkpleinen. Het FSU wil bijdragen aan het ontwikkelen van een dienstverlening waarbij de situatie van de burger het vertrekpunt is en waarbij de regelgeving weer de betekenis krijgt zoals die ook ooit bedoeld was: ondersteunend aan burgers. Het FSU wil de systeemwereld van de instanties en de leefwereld van de burgers dichter bij elkaar brengen. Het FSU toetst door middel van check-listen de dienstverlening van de instanties die te maken hebben met uitkeringsgerechtigden, gehandicapten en minima. De check-listen worden verspreid onder de cliënten van de instanties en zijn ook beschikbaar voor de medewerkers van de uitvoeringsinstanties.

Een vaste FSU-delegatie voert onderhandelingen over de gesignaleerde problemen aan de hand van voorstellen van het FSU over verbeteringen. Dat gebeurt per kwartaal met het management van UWV Friesland en jaarlijks met het management van UWV Noord. De knelpunten worden doorgespeeld naar de cliëntenraad UWV Noord-Nederland. Ten aanzien van de gemeentelijke uitkeringen zijn de Werkpleinen, sociale diensten en de Vereniging van Friese Gemeenten gesprekspartner. Lokale problemen met de uitvoering van sociale diensten, de Werkpleinen en het WMO-beleid worden doorgespeeld naar de lokale cliëntenraden en adviesraden. Knelpunten die een landelijke aanpak vragen worden doorgespeeld aan de landelijke bundelingen van uitkeringsgerechtigden. De knelpunten worden – samen met de aangeleverde knelpunten uit andere provincies - voorgelegd aan de 2e Kamer en landelijke uitvoeringsorganen.

### **Meting van de resultaten**

Het product zal de volgende resultaten moeten opleveren:

- maandrapportages over knelpunten die aangeleverd worden aan de onderhandelingsteams
- 4 inventariserende onderzoeken en quick scans over beleid en uitvoering van gemeenten en uitvoeringsinstanties
- voorstellen voor verbeteringen van de gesignaleerde knelpunten
- 4 onderhandelingsgesprekken met UWV Friesland en UWV Noord, leidend tot aantoonbare verbetering van de dienstverlening en procedures
- 4 keer overleg met een vertegenwoordiging van de Vereniging van Friese Gemeenten, leidend tot aantoonbare beleidsverandering en verbetering van dienstverlening
- aanlevering van actuele gegevens aan de cliëntenraden en Wmo-adviesraden, leidend tot een effectieve en parate kennis bij de vrijwilligers
- verspreiding van minimaal 500 checklists die bijdragen aan het helder in kaart brengen van knelpunten
- samenwerking met CMO Partoer, Zorgbelang Fryslan en FNV Bondgenoten. De samenwerking wordt eind van het jaar geëvalueerd.

### **Evaluatie product**

Het FSU zal eind 2013 de uitvoering en resultaten evalueren in het spreekuurhoudersoverleg

en de uitwisselingsbijeenkomst van de cliëntenraden. Het FSU-team en -bestuur beoordelen per kwartaal de voortgang aan de hand van een resultatenmatrix.

### **Aanbeveling voor vervolg**

Het product wordt door het FSU ook na 2013 voortgezet als reguliere activiteit.

### **Looptijd van het product**

Het product wordt uitgevoerd in de periode januari 2013 tot januari 2014.

### **Inzet uren en kosten**

De geschatte investering in het product is: 330 uren directe ondersteuning opbouwwerk en 370 uren indirecte overhead. All-in € 20.000,- aan organisatiekosten, reiskosten, druk/kopieerkosten, loonkosten, overhead.

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

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

### **Aanleiding**

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

### **Doelstelling**

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

### **Subdoelen**

Onderlinge steun en samenwerking en overdracht van de opgedane kennis aan de collega-vrijwilligers in de eigen organisatie.

### **Inhoud: acties en beoogde resultaten**

Het scholings- en trainingsaanbod van het FSU wordt in 2013 zoveel mogelijk in eigen beheer ontwikkeld en uitgevoerd. De beide opbouwwerkers van het FSU zullen voornamelijk de kennisgerichte scholing voor hun rekening nemen. Voor de meer procesgerichte scholing – zoals teambuilding – zal de vaste ‘huis’ trainer van het FSU ingehuurd worden. Voor specifieke deskundigheidsbevordering gaat het FSU meer een beroep doen op scholingsvoorzieningen van collega-organisaties (op basis van gesloten beurzen of gereduceerde tarieven) en op de lokale welzijnsinstellingen.

Het FSU wil de kwaliteit van het vrijwilligerswerk waarborgen door een breed scholingsaanbod en mogelijkheden voor onderlinge advisering en intervisie te bieden.

Het FSU organiseert cursussen en trainingen over de regelingen van de sociale zekerheid, inkomensvoorzieningen, re-integratie, armoedeaanpak en schuldhulp. Ook wordt een aanbod gedaan dat gericht is op het op peil houden van kennis en vaardigheden in organiseren, besturen, hulpverlenen en onderhandelen. De halfjaarlijkse Basiscursus Vrijwillige Hulpverlening en Sociale Zekerheid is ook toegankelijk voor vrijwillige hulpverleners van



collega-organisaties.

De werkgroep Scholing van het FSU brengt het scholingsmateriaal systematisch onder in de aparte scholingshoek in het FSU kantoor en zorgt er voor dat het materiaal grotendeels digitaal beschikbaar is.

### **Meting van de resultaten**

Het product zal de volgende concrete resultaten moeten opleveren:

- 4 eendaagse 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
- 4 eendaagse trainingen voor leden van cliëntenraden, leidend tot meer kennis en vaardigheid en een beter functioneren van de cliëntenraden
- 2 basiscursussen Vrijwillige Hulpverlening en Sociale Zekerheid voor beginnende Vrijwilligers en spreekuurhouders gegeven, bestaande uit 5 dagdelen. De cursus wordt daarnaast op vraag ook regionaal aangeboden.
- 4 eendaagse cursussen voor kaderleden, met onderwerpen als besturen, gespreks- en vergadertechnieken, presentatievaardigheden en onderhandelen
- 4 provinciale bijeenkomsten waarin praktijksituaties worden doorgenomen
- 2 scholings/beleidsdagen van bestuur en team van het FSU. Nadruk ligt op verbetering van het functioneren en de taakverdeling van het bestuur/team
- 2 eendaagse cursussen over aangifte van belastingen, in samenwerking met de Belastingdienst Leeuwarden die leiden tot betrouwbare en slagvaardige hulp
- geordend scholings- en trainingsmateriaal, ook beschikbaar voor derden.

### **Evaluatie product**

Het FSU zal elke scholingsactiviteit na afloop evalueren. Eind van het voor- en najaar worden de uitvoering en resultaten van het product besproken in het spreekuurhoudersoverleg en het Provinciaal overleg cliëntenraden. Het FSU-team en -bestuur beoordelen per kwartaal de voortgang van het product aan de hand van een resultatenmatrix.

### **Aanbeveling voor vervolg**

Het product behoort tot de structurele activiteiten van het FSU en zal ook na 2013 worden voortgezet. In 2013 worden weer afspraken gemaakt met CMO Partoer, Zorgbelang Fryslan en FNV Noord over het benutten van elkaars scholingsvoorzieningen. Voor het eerst zal het FSU ook de lokale welzijnsinstellingen benaderen om afspraken te maken.

### **Looptijd van het product**

Het product wordt uitgevoerd in de periode januari 2013 tot januari 2014.

### **Inzet uren en kosten**

De geschatte investering in het product is: 350 uren directe ondersteuning opbouwwerk en 650 uren indirecte overhead. All-in: € 38.085,- Kosten begeleiding en verblijf trainingen en conferenties, loonkosten, cursusontwikkeling, organisatie, druk/kopieerkosten, porto, uitvoering.

# BUDGET PRODUCTEN FSU 2013

(gevraagde bijdragen van de provincie in het kader van de budgetfinanciering)

De bedragen van de producten zijn all-in bedragen die bestaan uit:

- personeelskosten
- huisvestingskosten
- administratiekosten
- algemene kosten
- uitvoeringskosten

<b><i>Cluster 1: Informatie en voorlichting</i></b>		<b>€ 21.000,-</b>
* publieksvoorlichting	€ 11.000,-	
* verenigingsblad 'Rondzendbrief'	€ 10.000,-	
<b><i>Cluster 2: Ondersteuning lokale hulpverlening en belangenbehartiging</i></b>		<b>€ 50.000,-</b>
* ondersteuning en coördinatie lokaal belangenwerk	€ 50.000,-	
<b><i>Cluster 3: Ondersteuning Participatie</i></b>		<b>€ 50.000,-</b>
* ondersteuning cliëntenraden en ontwikkeling nieuwe Participatievormen	€ 50.000,-	
<b><i>Cluster 4: Signalering structurele knelpunten en toetsing beleid</i></b>		<b>€ 20.000,-</b>
<b><i>Cluster 5: Scholing en training vrijwilligers</i></b>		<b><u>€ 38.085,-</u></b>
	<b>Totaal</b>	<b>€ 179.085,-</b>