

PROJECT VERBREDING LOKALE STEUNPUNTEN EN VRIJWILLIGE HULPVERLENING FSU

De vereniging FSU bundelt en ondersteunt 24 lokale spreekuren die gevestigd zijn in alle regio's van de provincie. Iedereen met vragen en problemen op het gebied van sociale zekerheid, voorzieningen, reïntegratie en minimaregelingen kan hier terecht.

De komende jaren zullen veel mensen met een kleine portemonnee en een grote afhankelijkheid van (zorg)voorzieningen het heel moeilijk krijgen. Door de vergaande bezuinigingen 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!

Het FSU wil de bestaande spreekuurpunten omvormen tot steunpunten in wijken en dorpen waar burgers in een kwetsbare positie een beroep op kunnen doen. Dat wil het FSU doen door vrijwilligers van verschillende organisaties bijeen te brengen in de steunpunten en daarmee deskundigheid en specialismen te bundelen. Resultaat moet een netwerk aan lokale basisvoorzieningen zijn die een eerste, laagdrempelige opvang door vrijwillige hulpverleners biedt. Daarmee wil het FSU bereiken dat de vraag van de burger daadwerkelijk centraal staat en dat de hulpverleners vervolgens hulp op maat geven of regelen dat die gegeven wordt. Op deze manier wordt een eigen aanbod voor hulp en begeleiding gecombineerd met een effectieve doorverwijzing. Het FSU wil met deze ontwikkeling slagvaardiger inspelen op de problemen, de positie van de vrijwillige hulpverlener versterken en een brug slaan tussen vrijwillige en professionele hulpverleners.

Bestaande situatie

Het spreekuurwerk van het FSU is ontstaan op basis van 'lotgenotensteun'. Spreekuurhouders zijn veelal ervaringsdeskundigen. Deze basis bepaalt sterk het karakter en de speciale kwaliteit van de vrijwillige hulpverlening: laagdrempelig, betrokken, herkenbaar, onverdacht (want niet gebonden aan een beoordelende partij), een luisterend oor, geen tijdsdruk, zo nodig langlopende begeleiding, praktische informatie en adviezen die aansluiten bij de eigen ervaring van de cliënt en het cliëntenperspectief in het algemeen.

De 24 bestaande lokale spreekuurpunten van het FSU-netwerk worden gerund door zo'n 100 vrijwillige hulpverleners. De spreekuurpunten zijn laagdrempelig en vormen ook de uitvalsbasis voor huisbezoek aan cliënten die niet naar het spreekuur kunnen of willen komen. Mensen met een laag inkomen worden ondersteund bij het opsporen en aanvragen van inkomensondersteunende regelingen en voorzieningen in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Het FSU is drie jaar terug gestart met de uitbreiding en versterking van de spreekuurpunten en de ontwikkeling van hulpverlening via het huisbezoek. Dat gebeurde in het kader van het project 'Belangenbehartiging in Beweging'. Het project is succesvol uitgevoerd (een verslag met de resultaten is bijgevoegd, bijlage 1). Maar de beoogde voortzetting van financiering van deze projectondersteuning door gemeenten en provincie blijkt niet gerealiseerd te kunnen worden. Beide overheden bezuinigen ingrijpend en zien geen ruimte voor financiële steun om de vrijwillige hulpverlening verder te ontwikkelen. De gemeenten volstaan met subsidiering van het reguliere spreekuurwerk waarbij de budgetten in veel gevallen ook nog 's verlaagd

worden. Het FSU doet daarom een beroep op maatschappelijke fondsen om versterking van de vrijwillige hulpverlening mogelijk te maken, temeer omdat het gaat om voorzieningen die de meest kwetsbare burgers steunen en vernieuwend zijn.

Aanleiding voor het project

In veel gevallen hebben burgers problemen op diverse terreinen, en dat geldt niet alleen voor de zogenaamde ‘multi-probleemgezinnen’. De talloze sociale regelingen en dienstverlening zijn meestal niet op elkaar afgestemd en werken elkaar vaak zelfs tegen. Het betekent dat specifieke en professionele hulp nodig kan zijn om burgers in hun vragen of nood bij te staan. In Leeuwarden heeft het FSU samenwerking gezocht met de twee welzijnsinstellingen en met de cliëntorganisaties Humanitas en AanZet (opvang van personen met psychische problemen). De samenwerking is beklonken met de ontwikkeling van twee Buurtservicepunten in wijken waarin veel burgers met lage inkomens wonen. Deze Buurtservicepunten – ondergebracht in multifunctionele wijkgebouwen - vormen een basisvoorziening en een eerste opvangpunt waar advies en hulp aan alle bewoners wordt gegeven. Het FSU wil het ‘concept’ Buurtservicepunt nu toepassen bij de andere spreekuurpunten in de provincie en bij de ontwikkeling van nieuwe spreekuurpunten: verbreding van de lokale hulpverlening en belangenbehartiging door de kennis en voorzieningen van partners op het gebied van welzijn en zorg te bundelen. Dat betekent dat de reguliere spreekuurpunten van het FSU een andere werkwijze gaan ontwikkelen en dat de vrijwillige hulpverleners nieuwe voorzieningen kunnen benutten. Nadruk ligt bij de mobiele inzet van de vrijwilligers: gesprekken thuis of in een wijk/dorpsgebouw.

Doel van het project

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.

Looptijd van het project

Het project start per 1 september 2011 en heeft een looptijd van twee jaar tot 1 oktober 2013.

Uitvoering van het project

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. Werving van tenminste 100 extra vrijwilligers die ingezet worden als hulpverlener vanuit de lokale Steunpunten.
- B. Het formeren van een provinciaal team van vrijwillige schuldhulpverleners.
- C. Bieden van begeleiding en bemiddeling: cliënten bijstaan in gesprekken bij uitvoeringsinstanties (aanvraagprocedures, beoordelingen, hulpvragen, bemiddeling bij communicatieproblemen en conflicten).

Het betreft activiteiten die aanvullend en versterkend zijn op het bestaande reguliere spreekuurwerk en die een voortzetting zijn van de activiteiten die in het kader van het project ‘Belangenbehartiging in beweging’ in gang zijn gezet.

A. Nieuwe aanpak vrijwillige hulpverlening

Het FSU onderscheidt bij de omvorming en ontwikkeling naar de brede steunpunten (concept Buurtservicepunt) een drietal ‘trappen’ in de hulp/dienstverlening. Deze drie trappen vormen de nieuwe werkwijze van de vrijwillige hulpverleners (zie bijlage 2). Om de nieuwe aanpak mogelijk te maken zal het FSU de volgende activiteiten ondernemen:

- Het FSU werft minimaal *100 extra vrijwilligers*. Dat gebeurt via de 6 regionale Vrijwilligersservicepunten, via de reguliere voorlichtingsbijeenkomsten en via de partnerorganisaties. De vrijwilligers worden door het FSU begeleidt en in contact gebracht met *lokale mentoren* die het inwerken voor hun rekening nemen. De vrijwilligerscoördinator van het FSU voert gesprekken met de vrijwilligers over hun functioneren en maakt met hen een persoonlijk ontwikkelingsplan (op basis van de EVC-methode). In het plan staat wat de vrijwilliger nodig heeft om zich verder te ontwikkelen. Naast de individuele gesprekken met de vrijwilligerscoördinator biedt het FSU ook *6 groepsbijeenkomsten* waarin uitwisseling en intervisie centraal staan.
- Het FSU organiseert *18 regionale bijeenkomsten ‘Hoofd, hart en handen’* voor bestaande en nieuwe vrijwilligers voor de steunpunten waarbij denken (plan van aanpak), voelen (verbondenheid met kansarme burgers) en doen (taakverdeling en uitvoering van het werk) de samenhangende pijlers zijn. In 9 regio’s worden twee bijeenkomsten per regio opgezet. Op de bijeenkomsten worden ook vertegenwoordigers van lokale vrijwilligers- en welzijnsorganisaties uitgenodigd en uitgedaagd om partner te worden.
- De 2 opbouwwerkers van het FSU voeren in totaal *24 adviesgesprekken* met de lokale spreekuurpunten over de omvorming en het – verder – opbouwen van lokale samenwerkingsverbanden.
- Het FSU biedt *9 scholings- en trainingsbijeenkomsten* aan in de regio’s over: verandering van de organisatie, de methode huisbezoek, registratie van de cliëntcontacten, signalering van knelpunten en begeleiding/coaching. Er wordt *praktijkgericht scholingsmateriaal* ontwikkeld.
- Het FSU organiseert *4 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*. De vrijwillige hulpverleners worden ook ingezet ten behoeve van de Kanskaartenaanpak van de Arme Kant van Fryslan: In verschillende regio’s zijn door het Platform Arme Kant van Fryslan Kanskaarten uitgezet. 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. Bewoners kunnen kiezen voor huisbezoek of het bezoeken van een spreekuur. Ook kunnen ze een beroep doen op begeleiders die meegaan naar instanties of gemeente en op persoonlijke coaching (zoals door schuldhulpmaatjes en de thuisadministratie van Humanitas). 4. indien de situatie daar om vraagt wordt geschakeld naar professionele hulpverlening en een beroep gedaan op noodvoorzieningen (zoals Fonds Urgente Noden en Voedselbanken). De lokale

steunpunten van het FSU verzorgen de hulp zoals die bij de 3^e en 4^e stappen zijn aangegeven. De Arme Kant van Fryslan doet een beroep op het FSU om deze hulp 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 *500 informatiemappen*.
- *Informatiemateriaal voor cliënten* van de advies/steunpunten, aansluitend op de leefwereld van de cliënten, leesbaar en praktisch: *5.000 folders, 5.000 flyers en 500 stappenplannen* met tips om zelf contacten te leggen en gesprekken te voeren met instanties.

De reguliere spreekuurpunten verwerken zo'n 7.500 hulpvragen per jaar. Het FSU wil met de activiteiten van het project een groter bereik ontwikkelen, vooral van burgers die niet snel uit zichzelf een beroep op hulp doen. Het beoogde extra bereik is *2.500 cliënten* in de projectperiode.

B. Provinciaal team vrijwillige schuldhulpverleners

Het FSU formeert een *provinciaal team van minimaal 12 nieuwe vrijwilligers* die ingezet worden voor schuldhulp. Deze vrijwilligers worden geworven op grond van een profiel waarin de taken en benodigde vaardigheden omschreven staan. Ze worden geschoold en ingewerkt door het FSU. 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. In publieksfolders en op de website van het FSU worden de mogelijkheden van de speciale hulp omschreven.

De schuldhulpverleners bieden:

* Een luisterend oor voor de problemen die met schulden gepaard gaan * hulp met budgetteren zodat de cliënt wat minder in de stress zit en weer grip krijgt op de financiën * met de deelnemer meegaan naar b.v. 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 afspraken vinden plaats in de woning van de cliënt, omdat daar alle benodigde administratie aanwezig is. De cliënt hoeft zo niet alles 'mee te slepen' en vergeet daardoor ook geen belangrijke papieren. 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 vrijwillige schuldhulpverleners zijn gebonden aan de kwaliteitscriteria van het FSU die gelden voor het spreekuurwerk.

De leden van het team worden speciaal geschoold op schuldhulpvaardigheden. Het team komt 1x per maand (in de projectperiode in totaal 20x) 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 de schuldhulpmaatjesprojecten van de kerkelijke organisaties Solidair en PKN en van Humanitas. Het beoogde bereik in de projectperiode is 240 cliënten (van eenmalige contacten tot langduriger begeleiding, gemiddeld 20 per vrijwillige hulpverlener).

C. Bieden van begeleiding en bemiddeling

Veel cliënten die beoordelingsgesprekken hebben met instanties als UWV, Werkpleinen, sociale diensten, reïntegratiebureau's en schuldhulpbureau's hebben behoefte aan ruggeleuning. 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 wil een *provinciale 'pool'* formeren met minimaal 10 personen die optreden als *begeleider*. Daarvoor worden extra vrijwilligers geworven door het FSU aan de hand van een profiel waarin de taken en vaardigheden omschreven staan. De vrijwilligers worden door het FSU geschoold.

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 publieksfolders die verspreid worden onder cliënten. De cliënt wordt in contact gebracht met een begeleider, op grond van een selectie op instantie, woonplaats en tijdstip van het gesprek bij de instantie. De begeleider maakt met de cliënt verdere afspraken over de voorbereiding, het gesprek zelf, de nabespreking en eventuele vervolcontacten met spreekuurwerk. 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 FSU belt de cliënten op om te vragen hoe de begeleiding door hen beoordeeld wordt. De beoordeling wordt teruggekoppeld naar de begeleiders. Het aantal begeleidingen wordt geregistreerd. De groep begeleiders komt 1x per kwartaal bijeen om de ervaringen uit te wisselen.

Naar schatting zullen in de projectperiode 500 *uitkeringsgerechtigden, mensen met een minimuminkomen en werkzoekenden* begeleid worden bij hun contacten met de instanties.

Samenwerking

Het FSU gaat steeds op zoek naar *samenwerking met andere organisaties*. Op het terrein van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en gehandicaptenzorg wordt nauw samengewerkt met Zorgbelang Fryslân en patiëntenorganisaties. Het FSU zal een beroep doen op deze belangenbehartigers om mee te doen in de lokale steunpunten en de verdere ontwikkeling ervan. Het FSU is actief deelnemer in de Arme Kant van Fryslân. Daarin hebben Humanitas, het maatschappelijk activeringswerk van de kerken, CNV, FNV, lokale Arme Kantgroepen, de ouderenbonden, de voedselbanken en het FSU de krachten gebundeld om de armoede in Fryslân te lijf te gaan. De steunpunten zijn de vooruitgeschoven posten waarin en van waaruit solidaire hulp wordt gegeven. De Arme Kant van Fryslân doet op het FSU een beroep om de vrijwillige hulpverlening aan burgers met een minimuminkomen te bieden. De Arme Kant heeft geen middelen om deze hulpverlening te financieren.

Fasering van de projectactiviteiten

Het FSU formeert een projectgroep bestaande uit 2 werknemers en 4 vrijwilligers. De projectgroep zal gedurende de twee projectjaren de omvorming en ontwikkeling naar lokale steunpunten (A) begeleiden. Dat gebeurt in de volgende tijdsfases in 9 regio's:

- September tot en met december 2011: Noord West Fryslân en Leeuwarden
- Januari tot en met december 2012: Zuid West Fryslân, Stellingwerven en Opsterland/ Smallingerland/Tytsjerksteradiel

- Januari tot en met september 2013: Heerenveen/Boarnsterhim en Noord Oost Fryslân. Deze indeling is gebaseerd op bestaande werkgebieden van sociale diensten en de 6 Werkpleinen.

De provinciale pools van schuldhulpverleners en begeleiders (B en C) worden in het eerste kwartaal van de projectperiode gevormd. In deze periode worden de vrijwilligers geschoold en ingewerkt. Aan het eind van het eerste projectjaar zullen de twee pools volledig moeten functioneren. Bij de tussenevaluatie worden de resultaten gemeten en wordt beoordeeld welke veranderingen of aanvullingen nodig zijn. In het tweede projectjaar zullen de pools verder ontwikkeld worden en zullen stappen genomen worden om voortzetting als reguliere activiteiten mogelijk te maken.

Beoogde resultaten

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

- een *extra bereik van 2.500 cliënten* die een beroep doen op de vrijwillige hulpverlening. De cliënten kunnen via een *vragenformulier* met een envelop met antwoordnummer aangeven hoe ze de geboden hulp beoordelen en of ze door die hulp in staat zijn om zelf meer stappen te ondernemen. De vragenlijsten worden verwerkt door het FSU en betrokken bij de evaluatie.
- een bereik van *240 cliënten* die door het team van vrijwillige schuldhulpverleners geholpen zijn bij hun schuldproblemen. Ook deze cliënten krijgen het vragenformulier mee.
- *500 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.
- 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.
- *6 uitgevoerde groepsbijeenkomsten* van vrijwillige hulpverleners die leiden tot een goed functioneren van de vrijwilligers en onderlinge steun.
- *18 uitgevoerde regionale bijeenkomsten* van vrijwillige hulpverleners en vertegenwoordigers van partnerorganisaties die leiden tot concrete samenwerking en taakverdeling.
- *24 uitgevoerde adviesgesprekken* van de opbouwwerkers van het FSU met de spreekuurpunten om de nieuwe drietraps-aanpak te introduceren en begeleiden.
- *9 uitgevoerde scholings- en trainingsbijeenkomsten* voor de vrijwillige hulpverleners over methodische en organisatorische onderdelen van de nieuwe aanpak.
- *4 uitgevoerde provinciale bijeenkomsten met lokale welzijnswerkers* over de nieuwe aanpak, de lokale samenwerking en de verbinding tussen vrijwillige en professionele hulpverlening
- *Uitgevoerde inzet van vrijwillige hulpverleners* bij de Kanskaartaanpak (versterking inkomenspositie) van de Arme Kant van Fryslan in 20 gemeenten in Friesland. Meting en verantwoording gebeuren door de Arme kant.
- *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
- *500 verspreide Informatiemappen* voor de steunpunten en lokale welzijnsinstellingen met tips over de vrijwillige hulpverlening, de lokale sociale kaart en scholingsmateriaal

- *10.000 publieksfolders/flyers* met informatie over de advies- en hulpmogelijkheden van de vrijwillige hulpverleners, verspreid in openbare ruimtes, spreekkamers en bij publieksactiviteiten (manifestaties, beurzen, voorlichtingsbijeenkomsten)
- *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.
- *500 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.

Evaluatie en overdraagbaarheid

Het FSU zal de resultaten van het project halverwege (september 2012) en aan het eind van de projectperiode toetsen. Daar zullen de metingen die hierboven vermeld staan deel van uit maken. De projectgroep organiseert deze toetsing in een 9-tal evaluatiebijeenkomsten in de regio's, waarin de steunpunten bijeengebracht worden. Ook met de beoogde partners Zorgbelang en vakbonden zal het project geëvalueerd worden. Het bestuur van het FSU beoordeelt de voortgang van het project per kwartaal aan de hand van een resultatenmatrix die gemaakt wordt door de 2 opbouwwerkers van het FSU.

Bij de evaluaties zal vastgesteld worden hoe de werkwijze van het project overgedragen kan worden naar organisaties elders in het land.

Financiering na de projectperiode

Het FSU wil de projectactiviteiten in de loop van de 2 jaar stapsgewijs laten integreren in de reguliere activiteiten. In het kader van de tussenevaluaties worden afspraken gemaakt met de partnerorganisaties en lokale welzijnsinstellingen om gezamenlijk een financieel dekkingsplan te maken. Bij dit dekkingsplan wordt ook de strategie aangegeven voor de benadering van gemeenten en provincie. De resultaten van de tussenevaluaties worden benut om de 27 Friese gemeenten en de provincie Fryslan aan te zetten om de projectactiviteiten op te nemen in de reguliere subsidiering na 2013. De gemeenten worden gevraagd om de financiering van de Steunpunten en mobiele hulpverleners voor hun rekening te nemen. De provincie wordt gevraagd om de ondersteuning door het FSU van de vrijwilligers en van de twee provinciale pools te financieren. Daarnaast wordt in het dekkingsplan omschreven hoe de voorzieningen en vrijwilligersinzet van de samenwerkende organisaties gekapitaliseerd kunnen worden. Tenslotte zal ook aangegeven worden hoe het regionale bedrijfsleven en woningbouwcorporaties aangesproken worden om op te treden als maatschappelijk ondernemer en medefinancier van de vrijwillige hulpverlening.

Leeuwarden, augustus 2011

FSU

Keetwaltje 1

8921 EV Leeuwarden

Tel: 058-2139992

Contactpersoon: Nanne de Jong.

mobiel: 06-11073862

e-mail: fsu@fsufriesland.nl

website: www.fsufriesland.nl

BEGROTING PROJECT LOKALE STEUNPUNTEN

SEPTEMBER 2011 – SEPTEMBER 2013

<u>Uitgaven</u>		<u>Inkomsten</u>
Huur ruimtes t.b.v. bijeenkomsten, vergaderkosten, presentatiemateriaal en apparatuur	€ 8.000,-	Subsidie fondsen gevraagd: Oranjefonds € 42.300,- SKANfonds € 42.300,-
Scholingsmappen, informatiemappen steunpunten, projectrapportages: * aanschaf mappen 600 x € 2 = € 1.200 * drukkosten inhoud 50 blz. x € 0,10 x 600 = € 3.000 * aanschaf documentatie “ Outreachend werken” 100 x € 20,- = € 2.000 * verzendkosten rapportages, Uitnodigingen, verslagen € 1.500 * cursusmateriaal € 300	€ 8.000,-	
Clïëntinformatie: 500 stappen- plannen, 5.000 folders, 5.000 flyers	€ 3.900,-	
Personeelskosten (intern) € 52.500,- totaal 700 uren x € 75,- per uur 18 regiobijeenkomsten x 8 uren = 144 24 adviesgesprekken x 4 uren = 96 4 prov. bijeenkomsten x 8 uren = 32 6 groepsbijeenkomsten x 4 uren = 24 9 cursussen x 8 uren = 72 team Schuldhulp 20x 4 uren = 80 pool Begeleiders 8x 4 uren = 32 vervaardiging draaiboeken 80 vervaardiging rapportages en mappen 140		
Reiskosten vrijwilligers en personeel 40.000 km. x € 0,28	€ 11.200,-	
Kosten financiële controle accountant	€ 1.500,-	
Totaal	€ 84.600,-	Totaal € 84.600,-

BIJLAGE 1

VERANTWOORDING PROJECT 'BELANGENBEHARTIGING IN BEWEGING' FSU

Situatie voor de start van het project

Het FSU-netwerk kent 18 vaste spreekuurpunten. Burgers met problemen op het gebied van de sociale zekerheid, reïntegratie, handicap en belastingen kunnen hier terecht. De spreekuurpunten zijn laagdrempelig en bieden direct hulp en advies. Maar in verschillende regio's moeten hulpvragers behoorlijke afstanden overbruggen naar een spreekuurpunt. De kosten of de fysieke/psychische beperkingen vormen dan toch weer een drempel. Daarnaast blijkt in de praktijk dat een deel van de burgers niet naar centrale hulplokets komt. Dat geldt zeker voor burgers die met armoede en schulden geconfronteerd worden en wegglijden in een sociaal isolement. Persoonlijke benadering in de eigen woon- en leefomgeving is dan de aangewezen manier: hulp en advies in het buurt/wijk/dorpscentrum of huisbezoek! Het bestaande FSU-netwerk aan spreekuurpunten is te statisch en speelt onvoldoende in op deze ontwikkeling.

Projectperiode: januari 2009 – januari 2010.

Doel: verbetering van de situatie van uitkeringsgerechtigde en gehandicapte burgers door een gevarieerd aanbod van advies, hulp en begeleiding door (ervarings)deskundige vrijwilligers.

1. Resultaten mobiele hulpverlening

Naar schatting zijn **750 cliënten** extra bereikt met huisbezoek en gesprekken in buurt/wijk/dorps huis in de periode januari tot januari 2010.

De hulpvragers werden via het centrale telefoonnummer en mailadres van het FSU en via de lokale spreekuurpunten **in contact gebracht met vrijwillige mobiele hulpverleners.**

* Samen met het Steunpunt Skarsterlan is een Pilot opgezet in Joure, om ervaring op te doen met huisbezoek. De resultaten van de Pilot worden benut voor de aanpak elders in de provincie. In de Zuiderveldwijk in Joure werden ruim **150 bewoners** huis aan huis bezocht, naar aanleiding van de verspreide Kanskaart over mogelijk recht op inkomensvoorzieningen. Bij **60 bewoners** leidde dit tot een vervolg-huisbezoek. Dertig van deze bewoners deden een beroep op verdere begeleiding door het spreekuurpunt bij het aanvragen van voorzieningen en uitkeringen, hulp bij problemen met zorginstanties, advies over re-integratiemogelijkheden en over klachten- en bezwaarzaken. Het systematische huisbezoek is eind 2009 voortgezet in St. Nicolaasga. De persoonlijke benadering kon daarmee ook getoetst worden in een dorps/plattelandssituatie. Daar werden **370 bewoners** thuis bezocht, **70 bewoners** werden verder begeleid.

* **Veertig cliënten** werden in Fryslan thuis bezocht om te praten over hun problemen met **schulden en de schuldhulpverlening**. Dat gebeurde na een oproep van het FSU in huis-aan-huisbladen en lokale omroepen om over ervaringen te vertellen. Dertig personen werden verder begeleid: hulp bij het verkrijgen van extra inkomensvoorzieningen, op orde brengen van de financiële administratie, advies bij het treffen van betalingsregelingen en bemiddeling naar schuldhulpverleners.

* In totaal **190 cliënten** werden bezocht door mobiele hulpverleners, verbonden aan de vaste spreekuurpunten in de regio's in Fryslan. Het ging om cliënten die rechtstreeks contact opnamen met de lokale spreekuurpunten en aangaven dat de niet op het spreekuurpunt wilden komen. Redenen: de fysieke handicap, de bereikbaarheid van het spreekuur, niet herkend willen worden als hulpvrager, liever in een vertrouwde omgeving (de thuissituatie). Er was een grote variatie aan hulpvragen: naast de bovengenoemde vragen werd ook regelmatig hulp gevraagd bij **belastingaangiften** en steun bij de **immateriële problemen**.

Werving en inzet van vrijwilligers

Het FSU en de lokale Steunpunten hebben in de periode van januari 2009 tot januari 2010 **60 extra vrijwilligers** geworven voor de mobiele hulpverlening. **Veertig** personen werden geworven via de regionale vrijwilligersservicepunten. Het FSU deed een beroep op deze bemiddelingspunten aan de hand van vacatureomschrijvingen (op papier en digitaal). **Twintig** personen namen rechtstreeks contact op met de spreekuurpunten. Dat gebeurde op grond van lokale publiciteit en na oproepen op 2 thema-avonden van FSU, vakbonden en Arme Kant van Fryslan in Joure en Drachten.

De vrijwilligers kregen **scholing** aangeboden van of met medewerking van het FSU:

- training huisbezoek Joure en St.Nicolaasga: 12 x 5 personen, totaal 30
- 2 basiscursussen Sociale Zekerheid en vrijwillige hulpverlening in voor- en najaar, FSU-kantoor: 2 x 30 personen, totaal 60 personen
- hulp bij aangifte belastingen FSU-kantoor: 25 personen
- cursus inkomensondersteunende voorzieningen FSU-kantoor: 30 personen
- cursus actualiteit WW: deeltijd en arbeidsrecht: 25 personen
- themabijeenkomst Intranet, kantoor FSU: 20 personen
- themabijeenkomst Ketenoverleg Werkpleinen, kantoor FSU: 25 personen
- training Outreachend werken 3x , Stavoor Bakkeveen: 3x 18 personen

Het FSU zorgde voor lokale **afstemming en samenwerking** met de cliëntondersteuners van Mee-Friesland/Wmo-loketten, de ouderenadviseurs, de gemeentelijke formulierenbrigades en de organisaties die deelnemen aan de Arme Kant van Fryslan (diaconieën, Humanitas, vakbonden). Lokaal zijn afspraken gemaakt over **wederzijdse doorverwijzing** (bijvoorbeeld naar Humanitas voor hulp bij thuisadministratie, Humanitas naar FSU-spreekuur voor begeleiding naar instanties). Een mobiel spreekuurteam van het FSU nam deel aan bijeenkomsten over minimaregelingen in de wijkcentra van Heechterp/Schieringen (de 'Vogelaarwijk'), de Vrijheidswijk en Bilgaard en in het 'Van Harte' (minima)restaurant in Leeuwarden

De mobiele hulpverleners werden na de werving gekoppeld aan een spreekuurpunt in de eigen regio en konden daardoor gebruik maken van de faciliteiten en kennis van het spreekuurpunt. Van januari tot en met december werden in het FSU-kantoor **10 maandelijks uitwisselingsbijeenkomsten** gehouden voor de vrijwillige hulpverleners.

Alle vrijwilligers hebben de beschikking over een **instructiemap** over huisbezoek en outreachend werken. Daarnaast heeft het FSU een map over inkomensondersteunende voorzieningen en Wmo-voorzieningen gemaakt, die door alle vrijwilligers gebruikt wordt.

Mentorbegeleiding

De vrijwilligers konden rekenen op mentorondersteuning. In de periode van januari tot en met december begeleidden **vijftien mentoren** de vrijwillige hulpverleners in de eerste 3 maanden

van hun werk. Ze boden **persoonlijke advisering** (op grond van behoefte), vormden een persoonlijk **klankbord** en regelden dat de vrijwilligers de beschikking hadden over de benodigde papieren: aanvraagformulieren, brochures, internetgegevens, verordeningen, protocollen en beleidsnotities over het sociale beleid. De rol van de mentor en de begeleiding zijn beschreven in het Mentorplan.

Uitbreiding spreekuurpunten

Het aantal **vaste spreekuurpunten** werd in de periode van januari tot augustus 2009 uitgebreid van **18 naar 22**. Er kwamen een nieuw spreekuurpunt in Noord-Oost Fryslan: **Surhuisterveen**. Voor Zuid West Fryslan werd een regionaal **adviespunt in Balk** opgezet. De twee mobiele hulpverleners zijn via dit punt telefonisch in te schakelen voor huisbezoek in de regio. Het FSU en de cliëntenraad ZW Fryslan zijn bezig – in samenwerking met de gemeenten – om spreekuurpunten op te richten in Littenseradiel, Bolsward en Lemmer. De punten zullen in 2010 van start gaan. Ondersteund door de gemeente Achtkarspelen is de opzet van een spreekuurpunt in Buitenpost voorbereid, ook hier zal de start in 2010 plaatsvinden. Het Steunpunt in **Drachten** breidde de 2 bestaande spreekuurpunten in de 2 Brede Scholen uit met **3 spreekuurpunten in wijkcentra**.

Inbedding van de resultaten

Na de projectperiode zal het mobiele spreekuurwerk een geïntegreerd onderdeel zijn van het reguliere FSU-product ‘Ondersteuning en coördinatie lokaal belangenwerk’. De vrijwilligers zullen deel uit maken van de Steunpunten/spreekuurpunten van het FSU-netwerk. Deze lokale voorzieningen worden gesubsidieerd door de gemeenten. In 9 regio’s (de werkgebieden van de diensten Sociale Zaken) werken de vrijwilligers nauw samen met vrijwillige hulpverleners en belangenbehartigers in het kader van het project ‘Integrale Armoedeaanpak’ van de Arme Kant van Fryslân.

Leeuwarden,
30 maart 2010.

BIJLAGE 2

A. Drietrapsaanpak vrijwillige hulpverlening

Eerste trap:

- Dat begint bij de *'ontmoetingsfunctie'* en *'het luisterend oor'* in een steunpunt met een vrij inloopkarakter.. De hulpverlener kan een of meer sporen uitzetten met de cliënt om het probleem op te gaan lossen of besluiten dat er een *'warme' doorverwijzing* moet komen (cliënt wordt in contact gebracht met een andere hulpverlener)
- *Informatieverstrekking*: objectief, technisch correct, maar aansluitend bij de belevingswereld van de cliënt zodat deze de informatie kan plaatsen en hanteren in de eigen situatie en besef heeft van mogelijke valkuilen.
- *Eerste advisering*, waarbij het gaat om ondersteunende adviezen over de aanpak van de problemen. Daarbij worden ook houding, gedrag, overwegingen, keuzes en lopende trajecten van de cliënt doorgenomen.
- *Directe basisvormen van dienstverlening*, zoals het helpen met het invullen van formulieren, het plegen van telefoontjes en hulp bij het (uit)zoeken van informatie.

Tweede trap:

- Een belangrijke functie waaraan grote behoefte bestaat, is die van *begeleiding/coaching*. Dat kan betrekking hebben op het traject van de cliënt (gedurende langere tijd regieondersteuning) maar ook op begeleiding naar een instantie (tweede geheugen, agendabewaking, morele steun). De begeleiding/coaching richt zich op uiteenlopende trajecten, maar vooral ook in de sfeer van de schuldhelp en de re-integratie
- Indien nodig kan een bemiddelende functie en/of pleitbezorging worden toegevoegd om de communicatie tussen cliënt en de wederpartij te openen, te verhelderen of te herstellen.

Derde trap:

- Op basis van beschikbare deskundigheid kunnen *specifieke vormen van dienstverlening* worden geboden, zoals het invullen van belastingformulieren en de afhandeling daarvan, begeleiding bij het verzorgen of ondersteunen van bezwaarzaken en het (mee) voorbereiden van beroepszaken.

Er zal een goede en wederkerige wisselwerking tot stand gebracht worden tussen deze vormen van vrijwillige hulpverlening en het netwerk van professionele hulp- en dienstverlening. Dat is niet alleen van belang voor een warme doorverwijzing maar ook voor het voorbereiden, inrichten en bewaken van de samenhang in hulp- en dienstverlening op basis van de individuele behoefte van de cliënt. De vrijwilliger kan daarbij als begeleider/coach een belangrijke rol spelen.