Jaarverslag Stichting Buurtservicepunt 2018

stichting buurt service punt

Bestuur

Voorzitter:	Marjolein van Veen
Penningmeester:	Martha Hempenius
Secretaris:	Michael Flierman
Bestuurslid:	Marco Bijlsma
Bestuurslid:	Annie Postma

Projectondersteuner: Claudia Frieswijk

ANBI

KvK: 69161259

Bankrekeningnummer: NL93 RABO 0321 9364 34

Voorwoord

Dit is het vierde jaarverslag van stichting Buurtservicepunt. Het jaar 2018 is het jaar geweest waarin het Buurtservicepunt haar inloopspreekuren heeft uitgebreid en kan terugkijken op een succesvol eerste jaar als stichting. Dit is ook het jaar geweest waarin de vrijwilligers van het Buurtservicepunt zich hebben ingezet om een toegenomen aantal burgers in alle wijken van Leeuwarden, Grou en inmiddels ook in Stiens te ondersteunen met al hun vragen op het gebied van wonen, werk en welzijn. De hulp is gratis.

Het Buurtservicepunt en haar vrijwillige medewerkers nemen volop deel aan de participatiemaatschappij. Een groot deel van de vrijwillige medewerkers van het Buurtservicepunt is uitkeringsgerechtigde en zet zich als ervaringsdeskundige met veel enthousiasme en daadkracht in voor de doelgroep, die ook voornamelijk bestaat uit uitkeringsgerechtigden en mensen met een minimum inkomen. Het Buurtservicepunt biedt participatieplaatsen voor mensen met een Participatie Wet uitkering. Deze vrijwilligers maken een volgende stap op de participatieladder.

Een belangrijk uitgangspunt van het Buurtservicepunt is het zelfredzaam maken van de burgers. In 2019 wil het Buurtservicepunt zich hier ook op blijven richten. Het Buurtservicepunt en haar vrijwillige medewerkers hebben met een minimaal budget het afgelopen jaar veel vragen beantwoord en een nog groter aantal cliënten geholpen dan in 2017. Een succesvol resultaat. Zij hebben hiermee de wijkteams ook veel werk uit handen genomen. Het Buurtservicepunt maakt zich sterk voor meer financiële steun om in 2019 het aantal inloopspreekuren verder te kunnen uitbreiden, de medewerkers te kunnen blijven trainen, coachen, ondersteunen en bovenal voor het waarderen van hun vrijwillige inzet.

Het Buurtservicepunt ontvangt, om voor haar onduidelijke redenen, slechts subsidie voor het ondersteunen van 500 burgers. Dit aantal ligt inmiddels al vele malen hoger en is gestegen naar 3874 burgers. Gelukkig zijn er een aantal fondsen geworven zoals PIN, Fundatie Sobbe van den Santheuvel en het Oranje Fonds, dat het Buurtservicepunt met een bedrag van € 14.000 heeft ondersteund.

Inhoudsopgave **Pagina**

Inleiding	4
Stichting Buurtservicepunt	5
Het bestuur	7
De manager	8
De cliëntadviseurs	9
Spreekuurlocaties	*9*
Werving	*10*
Training	*10*
Samenstelling	*11*
Publiciteit	11
Samenwerking	11
Resultaten 2018	12
Kwaliteit	*13*
Speerpunten 2019	13

Bijlage:

A: Toelichting financieel jaarrapport 2018

B: Specificaties en schematische weergaven van Buurtservicepunt over 2018

C: Vergelijking Buurtservicepunt 2017 en Buurtservicepunt 2018

Inleiding

Het Buurtservicepunt bestaat al een aantal jaren en is sinds 6 juli 2017 een stichting geworden. De organisatie is destijds opgericht als samenwerkingsverband door een aantal welzijnsorganisaties, omdat veel burgers behoefte hebben aan praktische ondersteuning bij allerhande zaken. Stichting Buurtservicepunt is een onafhankelijke organisatie en verzorgt laagdrempelige inloopspreekuren op locatie bij onder andere de sociale wijkteams, waar burgers in alle wijken van Leeuwarden, Grou en Stiens ondersteund worden met al hun vragen op het gebied van wonen, werk en welzijn. De hulp is gratis. Het afgelopen jaar hebben 35 vrijwilligers zich ingezet om 3874 cliënten te ondersteunen of door te verwijzen. De meeste vragen waren ook dit jaar van financiële aard.

Het Buurtservicepunt heeft gedurende de afgelopen vijf jaar succesvolle resultaten behaald en zich ontwikkeld tot een steeds professionelere vrijwilligersorganisatie. Het is de ambitie van het Buurtservicepunt om de organisatie nog verder te professionaliseren en verder uit te breiden. In 2018 zijn de eerste stappen gezet voor provinciale uitbreiding.

Het Buurtservicepunt kan als stichting zelf beschikken en beslissen over de financiële middelen en deze besteden aan onder andere cursussen, teambuilding voor het optimaliseren van de gewenste werkwijze en een ruimere reiskostenvergoeding. Een eigen begroting voor het Buurtservicepunt leidt tot meer transparantie. Het bestuur en de medewerkers bepalen zelf het beleid. Zij zijn zelfredzaam en kunnen, door het zelf bepalen van het beleid, nog efficiënter werken. Dit is in het belang van alle cliënten en vrijwillige medewerkers (de cliëntadviseurs) die centraal staan bij het Buurtservicepunt. Bovendien is hierdoor de continuïteit en kwaliteit van de organisatie gewaarborgd.

In 2018 is er een grote slag gemaakt, er zijn verbeteringen doorgevoerd, er zijn nieuwe samenwerkingspartners gevonden en er is een eerste stap gezet om plannen met betrekking tot een uitbreiding van de dienstverlening te concretiseren. Op locatie bij ieder wijkteam wordt er meerdere dagdelen per week een inloopspreekuur gehouden, waar een toenemend aantal cliënten is geholpen met allerlei vragen.

Stichting Buurtservicepunt bestaat nu één jaar en er kan worden gesproken van een succesvol eerste jaar waarin veel is bereikt en het aantal spreekuren, vrijwilligers en ondersteunde burgers is toegenomen!

In dit jaarverslag vindt u resultaten, conclusies en aanbevelingen voor 2019 en in de bijlagen de specificaties.

Mede namens het bestuur en alle vrijwillige cliëntadviseurs,

Marjolein van Veen

Manager en voorzitter van het bestuur

stichting buurt service punt

Stichting Buurtservicepunt

Sinds 6 juli 2017 is het Buurtservicepunt een stichting geworden met een bestuur bestaande uit vijf personen: een voorzitter (tevens eindverantwoordelijk manager van de organisatie), een penningmeester, een secretaris en twee algemene bestuursleden. Er zijn momenteel 35 vrijwilligers actief als cliëntadviseurs waarvan één tevens als projectondersteuner.

Het Buurtservicepunt heeft laagdrempelige inloopspreekuren in alle wijken van Leeuwarden, Grou en in Stiens, op de locaties bij de sociale wijkteams. Burgers kunnen bij het Buurtservicepunt terecht met al hun vragen over wonen, werk en welzijn. De vrijwillige cliëntadviseurs krijgen regelmatig cursussen en trainingen aangeboden. Indien de cliëntadviseurs burgers niet zelf kunnen helpen, dan verwijzen zij door naar een andere instantie zoals het sociale wijkteam of een andere vrijwilligers- of welzijnsorganisatie.

Indien het burgers niet lukt om langs te komen, bijvoorbeeld vanwege gezondheidsklachten, dan kan er een afspraak worden gemaakt voor een huisbezoek. Naast het zelfredzaam maken van de burger vindt het Buurtservicepunt het ook belangrijk om een luisterend oor te bieden aan burgers die daar behoefte aan hebben.

Het Buurtservicepunt biedt wijkbewoners praktische ondersteuning bij onder andere:

- het aanvragen van een uitkering
- aanvragen van bijzondere bijstand
- aanvragen van inkomens verruimende maatregelen
- het indienen van een bezwaar
- het invullen van de belastingaangifte
- aanvragen van toeslagen
- aanvragen van kwijtschelding
- het verlengen van een verblijfsvergunning
- vragen over de WMO

Het Buurtservicepunt heeft de volgende functies:

Ontmoetingsfunctie: laagdrempelig, toegankelijk inlooppunt. Een vertrouwde en veilige omgeving. Herkenning van vragen/problemen door de cliëntadviseur.

Probleemverheldering: de cliëntadviseur helpt bij de verheldering van de problemen en geeft ondersteuning.

Plan van aanpak: wanneer helder is tegen welk probleem of problemen de burger aanloopt, bedenkt de cliëntadviseur een plan hoe dit aan te pakken. Voor problemen die de cliëntadviseur niet zelf kan oplossen, wordt de burger doorverwezen naar een gespecialiseerde vrijwillige cliëntadviseur of een sociaal werker van het betreffende wijkteam.

Informatieverstrekking: de cliëntadviseur verstrekt objectieve en technisch correcte informatie aan de burger.

Advisering: de cliëntadviseur doet een eerste advisering over de aanpak van de problemen waarbij ook houding, gedrag, overwegingen, keuzes en trajecten van de burger worden doorgenomen.

Basis dienstverlening: de cliëntadviseur kan basisvormen van dienstverlening toepassen zoals ondersteuning bij het invullen van formulieren, het plegen van telefoontjes naar instanties en hulp bij het zoeken naar informatie.

Specifieke dienstverlening: op basis van beschikbare deskundigheid van de cliëntadviseur kunnen specifieke vormen van dienstverlening worden geboden, zoals het invullen van belastingformulieren, de afhandeling en het ondersteunen van bezwaarzaken.

Belangenbehartiging: de cliëntadviseur is een neutrale persoon, die wanneer nodig opkomt voor de burger in het contact tussen burger en instanties of de gemeente.

Het Buurtservicepunt wil de zelfredzaamheid van burgers stimuleren en is tevens actief in de wijken met de laagste inkomens. Een toenemend aantal burgers en steeds meer nieuwkomers komen bij het Buurtservicepunt met vragen van financiële aard. Er is gebleken dat er een grote kans bestaat dat burgers in de schulden raken omdat zij niet voldoende op de hoogte zijn van allerlei wet- en regelgeving. Zij kunnen ondersteuning gebruiken bij allerhande vragen van financiële aard, onder andere bij het aanvragen van toeslagen. Het Buurtservicepunt bedient de doelgroep die (deels) niet zelfredzaam is en waarvoor de gemeente door de WMO een zorgplicht heeft.

Het Buurtservicepunt streeft er naar om samen met de burger onder deskundige begeleiding van de cliëntadviseur een oplossing te vinden voor zijn of haar probleem. En tevens om met allerlei organisaties te blijven samenwerken om elkaar te kunnen ondersteunen en versterken.

Door de ondersteuning van cliëntadviseurs weten de cliënten waar ze antwoord kunnen vinden met betrekking tot financiële vragen. De ondersteuning van de cliëntadviseurs draagt er tevens toe bij dat de cliënten beschikken over een geoptimaliseerd inkomen. Zij ontvangen alle inkomenscomponenten waar zij recht op hebben en de juiste hoogte. Dit voorkomt mede dat mensen in de schulden raken. Burgers hebben dus hun maximale inkomen en toeslagen wat preventief is met betrekking tot schulden en kosten vanuit de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS).

De doelgroep bestaat voornamelijk uit uitkeringsgerechtigden en mensen met een minimum inkomen. De inloopspreekuren zijn echter gericht op alle burgers in de wijken van Leeuwarden, Grou en Stiens die hulp nodig hebben.

Het bestuur

- Marjolein van Veen Voorzitter

Ik ben afgestudeerd in de richting Kunst- en Architectuurgeschiedenis aan de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) en Human Resource Management aan de NHL Hogeschool. Ik heb een jaar deel uitgemaakt van de Raad van Toezicht van Stichting 1. Ik ben daarmee gestopt om mij volledig te concentreren op Stichting Buurtservicepunt. Ik heb de afgelopen vijf jaar de spreekuren en alle taken die daarbij komen kijken van het Buurtservicepunt gecoördineerd en ben het afgelopen jaar ook eindverantwoordelijk geworden voor de stichting. Ik heb hier enorm veel ervaring door opgedaan.

Het is ook erg leuk dat ik door mijn werkzaamheden voor het Buurtservicepunt in contact kom met mensen van allerlei verschillende (culturele) achtergronden, om samen te kunnen werken met diverse organisaties en veel te kunnen netwerken.

Ik heb veel affiniteit met de doelgroep. Het is voor mij erg belangrijk dat het Buurtservicepunt de afgelopen jaren een toenemend aantal burgers heeft kunnen ondersteunen met allerlei vragen en dat wij veel mensen een 'steuntje in de rug' hebben kunnen geven en tevens een luisterend oor hebben kunnen bieden. Het is fijn om van de medewerkers te horen dat veel burgers ook regelmatig met andere vragen terug komen bij het inloopspreekuur en dat men tevreden is over de dienstverlening.

- Martha Hempenius Penningmeester

Martha heeft onder andere de opleiding Management Midden- en kleinbedrijf (MKB) (specialisatie time management) gevolgd. Zij heeft werkervaring opgedaan op het gebied van onder andere personeelszaken (nu Human Resource (HR)), als directiesecretaresse en als zelfstandig ondernemer. Als zelfstandig ondernemer heeft zij veel ervaring opgedaan met de boekhouding van haar onderneming.

Haar motivatie om aan de slag te gaan bij het Buurtservicepunt waar zij ook tevens al drie jaar actief is als cliëntadviseur: "Het willen ondersteunen van diegene die het nodig hebben op alle gebieden die te maken hebben met het welzijn van de mens, zonder te oordelen over afkomst, geaardheid, religie of kleur in een ongedwongen werksfeer. Die ongedwongen sfeer biedt Stichting Buurtservicepunt mij, waar ik een van de bestuursleden mag zijn in de functie van penningmeester. De mens staat centraal.....daar wordt ik gelukkig van".

- Michael Flierman Secretaris

Michael is afgestudeerd als jurist aan de RUG. Hij is al jaren werkzaam als jurist.

- Marco Bijlsma Bestuurslid

Marco heeft in het verleden bij Zienn gewerkt. Naast zijn functie als bestuurslid is Marco al enkele jaren actief als cliëntadviseur bij het Buurtservicepunt, bij drie verschillende spreekuurlocaties in de Vrijheidswijk, de Transvaalwijk en in Nylân. Hij is dus erg betrokken bij de organisatie.

Voor Marco is het erg belangrijk dat hij burgers kan ondersteunen bij allerhande vragen en problemen. Hij gaat ook geregeld op huisbezoek om burgers te ondersteunen die door omstandigheden niet bij het inloopspreekuur langs kunnen komen.

- Annie Postma Bestuurslid

Annie heeft als zelfstandige 22 jaar een eigen administratiekantoor gehad. Zij is naast haar functie als bestuurslid ook al langer werkzaam als cliëntadviseur bij het Buurtservicepunt in Grou. Bij het dorpenteam in Grou is zij ook nog actief als vrijwillig schuldhulpverlener.

De manager

De manager en tevens projectmanager Marjolein van Veen van het Buurtservicepunt houdt zich bezig met:

- de werving & selectie
- de planning
- het organiseren van een algemene vergadering een keer per drie maanden
- het organiseren van de bestuursvergadering zes keer per jaar
- leidinggeven aan en coaching van de medewerkers
- begeleiden van stagiairs
- werven van fondsen
- projectplan & begroting
- opstellen van het beleid
- bevorderen van de deskundigheid van de vrijwilligers
- het onderhouden van de externe contacten
- PR

De cliëntadviseurs

Bij het Buurtservicepunt werken uitsluitend vrijwilligers. Zonder de inzet van al deze vrijwilligers zou het niet mogelijk zijn om de inloopspreekuren te realiseren en de burgers bij al hun vragen te ondersteunen. Er is sprake van 'empowerment'; daadkrachtige burgers helpen andere burgers. De beweegreden van de vrijwilligers van het Buurtservicepunt is dat zij graag anderen helpen en ondersteunen bij het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen.

De vrijwilligers die werkzaam zijn bij het Buurtservicepunt hebben allen een verschillende achtergrond wat betreft opleiding en werkervaring. Er zijn zowel mannen als vrouwen werkzaam in de leeftijdscategorie van ongeveer 25 tot 65 jaar. Een aantal vrijwilligers is ervaringsdeskundige, maar er zijn ook medewerkers bij het Buurtservicepunt werkzaam met een maatschappelijk werk achtergrond en medewerkers die bij organisaties zoals de Belastingdienst of het UWV hebben gewerkt.

Een groot deel van de vrijwillige medewerkers van het Buurtservicepunt is uitkeringsgerechtigde en zet zich als ervaringsdeskundige met veel enthousiasme en daadkracht in voor de doelgroep, die ook voornamelijk bestaat uit mensen met een minimum inkomen. Voor deze groep mensen kan het prettig zijn om geholpen te worden door iemand die zich goed kan inleven in zijn of haar situatie. De vrijwillige medewerkers zijn onafhankelijk en objectief omdat zij geen deel uitmaken van de wijkteams.

Spreekuurlocaties

De medewerkers zijn meerdere dagdelen per week actief, vanaf 2018 op inmiddels al 12 locaties, in het Centrum, de Transvaalwijk, Heechterp-Schieringen, Nylân, Aldlân, Cambuursterhoek, de Vrijheidswijk, Bilgaard, Huizum, in de Bibliotheek Leeuwarden, in Stiens en Grou.

Het afgelopen jaar hebben steeds meer burgers de spreekuren van het Buurtservicepunt weten te vinden. Op alle locaties zijn er meerdere nieuwe dagdelen geopend. Bijna alle locaties zijn meerdere dagdelen per week geopend. In de Vrijheidswijk is er een extra dagdeel bijgekomen. In Bilgaard zijn twee dagdelen geopend bij het wijkteam aan de Keidam. In Nylan is er op drie dagdelen een spreekuur. In Heechterp is er zelfs inmiddels elke dag een spreekuur. Voor de spreekuurlocaties in de Vrijheidswijk, Bilgaard en Nylân streeft het Buurtservicepunt er naar dat er op extra dagdelen een spreekuur geopend wordt. Op locatie Aldlân word er een telefonisch spreekuur aangeboden omdat hier niet veel aanloop was. Onze doelgroep bevindt zich niet in deze wijk. De nieuwste locaties zijn in Stiens, Huizum en dBieb. Er komen daarnaast steeds meer aanvragen van burgers binnen voor een huisbezoek.

In Bilgaard werkt het Buurtservicepunt mee aan 'Lab Noord' (een loket waar wijkbewoners terecht kunnen met allerlei vragen onder andere ook op het gebied van klusjes). Het Buurtservicepunt is in Bilgaard tevens gehuisvest bij het wijkservicepunt in het wijkcentrum. Op locatie bij het wijkservicepunt heeft het Buurtservicepunt maar liefst 337 burgers geholpen.

Er is in overleg besloten om het overgrote deel van de spreekuren van het Buurtservicepunt op de ochtend om 10:00 uur te laten starten. De reden is dat er namelijk om 9:00 uur niet altijd een achterwacht van het wijkteam beschikbaar is. Dit is niet een gewenste situatie wanneer een van onze medewerkers door omstandigheden alleen spreekuur moet houden. 's Morgens is er ook de meeste aanloop. Er is echter een doelgroep die ook graag 's middags geholpen wil worden, vandaar dat enkele spreekuren ook op de middag geopend zijn.

De medewerkers van het Buurtservicepunt werken dagelijks vaak langer door, vanwege de toegenomen aanloop op de locaties. De wijkteams hebben ook duidelijk gemaakt dat dat zij graag zouden willen dat er een uitbreiding van het aantal dagdelen wordt gerealiseerd. Zij benadrukken dat zij niet zonder de ondersteuning van de medewerkers van het Buurtservicepunt kunnen. Het Buurtservicepunt wil daarom haar dienstverlening tijdens de komende jaren graag continueren en uitbreiden.

Werving

De werving van de vrijwilligers van het Buurtservicepunt vindt voornamelijk plaats door het onder de aandacht brengen van de vacature op het Facebookaccount van Buurtservicepunt. Daarnaast vindt er werving plaatst door Amaryllis vrijwilligerswerk. De vacature is opgenomen in de vacaturebank van Amaryllis. Er worden ook kandidaat vrijwilligers voorgedragen door de organisaties waarmee wordt samengewerkt of door de sociale wijkteams. De manager van het Buurtservicepunt houdt een intakegesprek met de vrijwilliger. Vervolgens volgt er in overleg met de vrijwilliger een inwerkperiode. De nieuwe vrijwilliger wordt op locatie door collega's ingewerkt.

De vrijwilligers krijgen een contract en er wordt ook een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aangevraagd, omdat er veel gewerkt wordt met vertrouwelijke gegevens en soms ook met kwetsbare mensen. De procedure met betrekking tot de werving en selectie is na te lezen in het opgestelde vrijwilligersbeleid.

Training

Alle vrijwilligers zijn verplicht de basiscursus Sociale Zekerheid te volgen. Gedurende het gehele jaar worden er allerlei cursussen aangeboden, zoals de belastingcursus, schuldhulpverlening, Participatiewet, WMO & PGB, interculturele communicatie, communiceren en omgaan met agressie. Er zijn hiervoor afspraken gemaakt met o.a. de Vrijwilligersacademie Fryslân. Tevens is er regelmatig een contact- en coaching moment.

De vrijwilligers zijn op de hoogte van de kwaliteitscriteria voor spreekuurwerk. De criteria zijn vastgesteld zodat het spreekuurwerk op kwaliteit getoetst kan worden. De samenwerking tussen de medewerkers wordt benadrukt door deze gezamenlijke uitgangspunten. De criteria bieden de cliënten duidelijkheid over wat ze kunnen verwachten aan steun. De medewerkers van het Buurtservicepunt streven er naar om hun spreekuurwerk zoveel mogelijk te laten voldoen aan de criteria en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering en toetsing. Een belangrijk kenmerk van het spreekuurwerk is dat het om vrijwillige hulpverlening gaat.

Samenstelling

In 2018 waren er gemiddeld al 35 vrijwilligers werkzaam bij het Buurtservicepunt. Allen met een verschillende achtergrond wat betreft opleiding en werkervaring. Zowel mannen als vrouwen in de leeftijdscategorie van ongeveer 25 tot 65 jaar. Tijdens de afgelopen jaren is er sprake geweest van een zeker verloop. Doordat er vanaf 2015 meer aandacht is besteed aan het waarderen van vrijwilligers is het aantal vrijwilligers in 2016 min of meer gelijk gebleven en in 2017 en 2018 zelfs iets toegenomen.

Met vertrekkende medewerkers worden exitgesprekken gehouden. Het is van belang om te weten waarom medewerkers stoppen met hun werkzaamheden bij het Buurtservicepunt en hoe zij de periode die zij werkzaam zijn geweest bij het Buurtservicepunt hebben ervaren. Een aantal medewerkers is gestopt omdat zij een baan hebben gevonden of omdat zij bijvoorbeeld meerdere vrijwilligersfuncties niet langer konden combineren.

Publiciteit

Het Buurtservicepunt heeft een overzichtelijke en aantrekkelijke folder en poster, en vlaggen voor de locaties. Het Buurtservicepunt heeft tevens een overzichtelijke website, hierop is een actueel overzicht te vinden van de locaties en openingstijden van de spreekuren (www.buurtservicepunt.nu). Tevens zijn hier het vrijwilligersbeleid, de kwaliteitscriteria, de gedagscode, het privacyreglement, de vacature cliëntadviseur en de jaarverslagen te vinden. De website is aangepast en alle eerdergenoemde informatie is hierop vermeld voor de ANBI status.

Het Buurtservicepunt heeft ook een Facebookpagina (https://www.facebook.com/Buurtservicepunt/) waarop de locaties en openingstijden regelmatig onder de aandacht worden gebracht en waarop vacatures en actuele artikelen worden geplaatst. De folders van het Buurtservicepunt zijn onder andere te vinden bij de spreekuurlocaties, de organisaties waarmee wordt samengewerkt en bij het Stadskantoor. Er worden ook regelmatig persberichten geplaatst in de lokale media.

Samenwerking

Het Buurtservicepunt werkt samen met onder andere de sociale wijkteams, dBieb, wijkservicepunt en de Belastingdienst. Het Buurtservicepunt kan worden gezien als het ‘voorportaal’ van de sociale wijkteams. Complexe problematiek wordt doorverwezen naar een sociaal werker van het wijkteam. Het wijkteam kan ook bepaalde zaken doorverwijzen naar de cliëntadviseurs van het Buurtservicepunt. Vanaf het moment dat het Buurtservicepunt is gaan samenwerken met de wijkteams en spreekuur is gaan houden op locatie bij de wijkteams, is afgesproken dat zij het Buurtservicepunt faciliteren op het gebied van huisvesting. De sociale wijkteams zijn verantwoordelijk voor het regelen van een achterwacht op de dagdelen dat er spreekuur is. De cliëntadviseurs van het Buurtservicepunt hebben een vaste contactpersoon op locatie bij de wijkteams.

Burgers met een specifieke hulpvraag kunnen ook worden doorverwezen naar andere (welzijns)organisaties. Deze organisaties staan allemaal vermeld op de sociale kaart, te vinden op de website van het Buurtservicepunt. Het Buurtservicepunt zal ook met de overige organisaties uit het voormalige samenwerkingsverband blijven samenwerken op het gebied van het organiseren van trainingen en het doorverwijzen van cliënten. De manager heeft vanaf januari 2018 gedurende 3 dagdelen een werkplek op de locatie van dBieb voor het houden van intake- en netwerkgesprekken en de locatie mag ook gebruikt worden voor vergaderingen en het organiseren van de cursussen. De gemeente Leeuwarden vermeldt het Buurtservicepunt ook in haar advertenties en het Klant Contact Centrum van de gemeente verwijst burgers door naar het Buurtservicepunt.

Resultaten 2018

In 2018 zijn er meer dan 3800 cliënten ondersteund waarvan een aantal is doorverwezen naar het wijkteam of een andere welzijnsorganisatie. Dit is een grote stijging ten opzichte van het jaar ervoor toen er 2417 burgers zijn geholpen. Steeds meer burgers weten het Buurtservicepunt te vinden. Zij worden geholpen door goed getrainde vrijwilligers en er is het afgelopen jaar ook veel aandacht besteed aan PR en social media. Het merendeel van de beantwoorde vragen bleek ook dit jaar van financiële aard te zijn. Het betrof onder andere hulp bij het aanvragen van bijzondere bijstand, het aanvragen van een uitkering, hulp bij de belastingaangifte, het aanvragen van toeslagen en hulp bij het aanvragen van kwijtschelding (zie Bijlagen).

De inventarisatie van de kennis en vaardigheden van alle medewerkers, zodat zij onderling gemakkelijker naar elkaar kunnen doorverwijzen, vormt ook een continu proces aangezien er zo nu en dan medewerkers vertrekken en nieuwe medewerkers aan het team toegevoegd worden. De meest voorkomende vragen per locatie worden ook regelmatig geïnventariseerd, zodat daar op kan worden ingespeeld met het aanbod van trainingen en cursussen. De kwaliteitscriteria voor spreekuurwerk zijn tevens geactualiseerd.

Het Buurservicepunt heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Belastingdienst als toeslagenservicepunt. De Belastingdienst heeft tokens verstrekt waarmee de medewerkers van het Buurtservicepunt gemakkelijker toeslagen kunnen aanvragen voor de cliënt.

Het Buurtservicepunt heeft samenwerkingsafspraken met nieuwe samenwerkingspartner de Bibliotheek Service Fryslân (BSF). Op locatie dBieb zijn op vrijdag twee spreekuren geopend, een specifiek voor belastingen en toeslagen en een algemeen spreekuur met de nadruk op financiële problematiek. Het eerste spreekuur is met name geopend om de werkdruk van de andere locaties op te vangen tijdens de drukke periode van de belastingaangifte, waarvoor veel burgers het Buurtservicepunt inmiddels weten te vinden. Het Buurtservicepunt was ook betrokken bij het spreekuur voor Nieuwkomers van Amaryllis, hier is inmiddels weer een nieuwe medewerker van het Buurtservicepunt werkzaam. In samenwerking met Werkpro is er in Huizum ook een spreekuur geopend.

Kwaliteit

Het Buurtservicepunt wil in 2019 het aantal dagdelen waarop spreekuren georganiseerd worden gaan uitbreiden met meer dagdelen, om nog meer wijkbewoners te kunnen ondersteunen met hun vragen en problemen. Een belangrijk uitgangspunt van het Buurtservicepunt is het zelfredzaam maken van de burger en samen met de burger onder deskundige begeleiding van een vrijwilliger een oplossing te vinden voor zijn of haar probleem. De vrijwilligers van het Buurtservicepunt werken als belangenbehartiger. Zij helpen de burger bij contacten met instanties en de gemeente. De burger blijft zelf verantwoordelijk, de medewerkers ondersteunen de burgers bij het houden van de regie over zijn of haar leven. Het Buurtservicepunt vindt het ook belangrijk om een luisterend oor te bieden aan burgers die daar behoefte aan hebben.

Speerpunten 2019

Naast het uitbreiden van het aantal inloopspreekuren (dagdelen) op alle locaties waar het Buurtservicepunt reeds actief is, wil het Buurtservicepunt ook een nieuw project starten gericht op uitbreiding van haar dienstverlening en het organiseren van enkele specifieke inloopspreekuren. Het Buurtservicepunt wil namelijk graag nog meer burgers ondersteunen bij al hun vragen en problemen.

Het aantal burgers dat de spreekuren weet te vinden en een beroep op de dienstverlening doet neemt ieder jaar toe. Het Buurtservicepunt hoopt meer nieuwe vrijwillige cliëntadviseurs te werven, trainen en coachen om de cliënt adequaat te kunnen ondersteunen, zodat het Buurtservicepunt nog meer teams van vrijwillige cliëntadviseurs per wijk kan gaan inzetten. Het Buurtservicepunt wil vervolgens haar dienstverlening gaan uitbreiden met nieuwe samenwerkingspartners.

In 2019 hoopt het Buurtservicepunt nieuwe spreekuren te open in de rest van de provincie. De eerste gesprekken hebben hiervoor in 2018 al plaatsgevonden met verschillende gemeenten. Het Buurtservicepunt hoopt op deze wijze meer subsidie te kunnen krijgen. Tevens zijn er plannen om meer te gaan samenwerken met de BSF en dBieb.

A. Toelichting financieel jaarrapport 2018

Voor 2018 is er een subsidie toegekend door de Gemeente Leeuwarden van € 25.000,00 Hierbij dient vermeld te worden dat het om een incidentele subsidie gaat en stichting Buurtservicepunt niet op de begroting staat van de gemeente Leeuwarden. Vooralsnog zal een jaarlijkse subsidie aanvraag noodzakelijk zijn. Er zijn veel veranderingen gaande in het Sociaal Domein en het is niet duidelijk of er in 2020 nog subsidie kan worden aangevraagd. Er zijn in 2018 ook een aantal fondsen geworven; het Oranje Fonds heeft € 14.000 toegekend, PIN / KNR € 1000 en Fundatie Sobbe van den Santheuvel ook € 1000. Andere aangeschreven fondsen vonden helaas dat onze organisatie al te lang bestond of niet innovatief genoeg was. Fondsen die in 2018 een bedrag hebben toegekend willen het jaar daarna niet weer een bedrag toekennen, dus het zal het komende jaar waarschijnlijk niet mogelijk zijn om fondsen te werven.

Voor meer informatie zie het volledige financieel jaarrapport 2018.

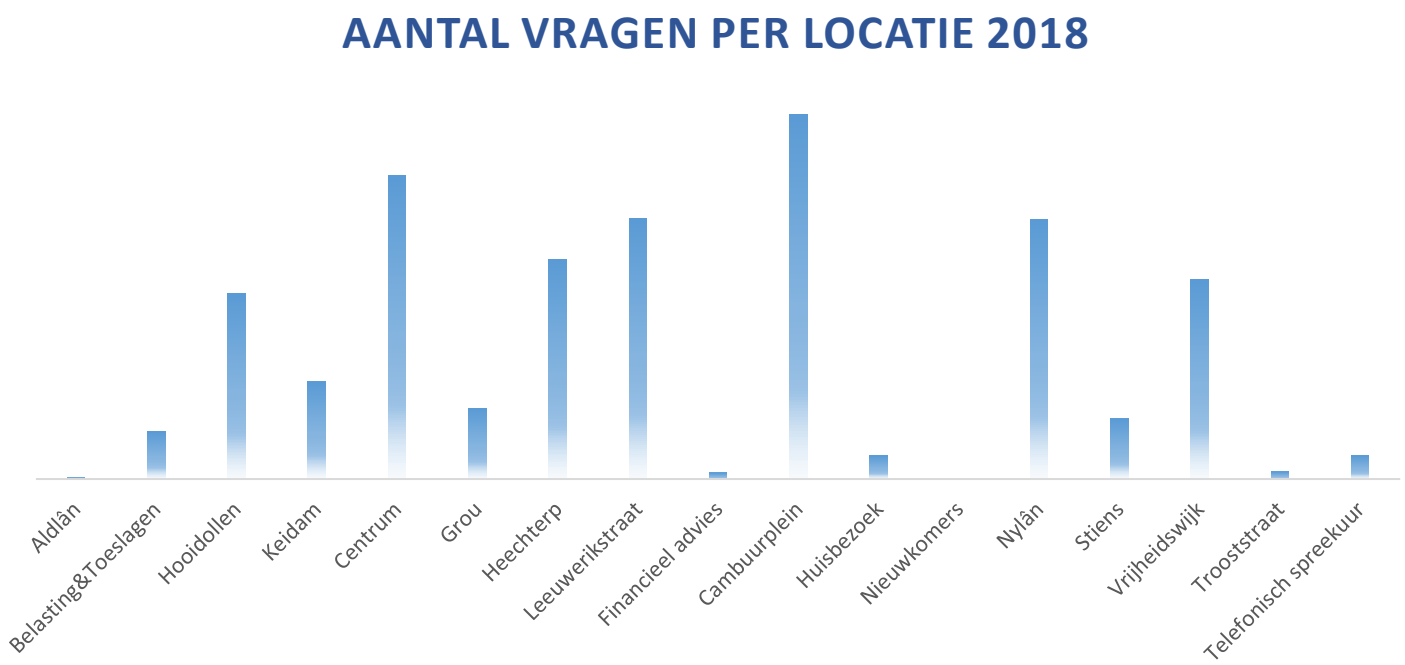
Bijlage B: Specificaties en schematische weergaven van Buurtservicepunt over 2018

In 2018 zijn er in totaal **3874** vragen beantwoord of doorverwezen. De specificatie per Buurtservicepunt en onderwerp ziet er als volgt uit:

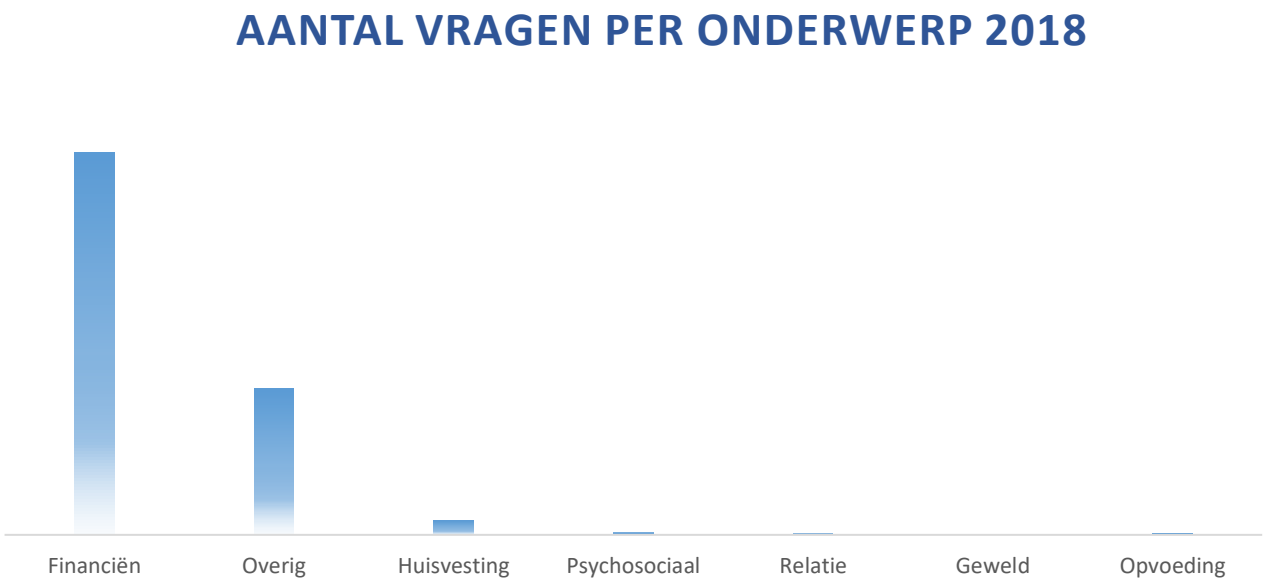
1-1 tm 31-12 2018	Financiën	Overig	Huisvesting	Psychosociaal	Relatie	Opvoeding	Eindtotaal	Percentage
Aldlân	3	0	0	0	0	0	**3**	**0,08%**
Belasting&Toeslagen	84	3	0	0	0	0	**87**	**2,25%**
Hooidollen	218	103	12	4	0	0	**337**	**8,70%**
Keidam	119	44	9	0	2	3	**177**	**4,57%**
Centrum	416	119	12	1	0	3	**551**	**14,22%**
Grou	94	30	3	0	2	0	**129**	**3,33%**
Heechterp	255	125	13	3	2	1	**399**	**10,30%**
Leeuwerikstraat	355	116	2	0	0	0	**473**	**12,21%**
Financieel advies	10	2	0	0	0	0	**12**	**0,31%**
Cambuurplein	428	216	17	0	1	0	**662**	**17,09%**
Huisbezoek	27	14	2	0	0	0	**43**	**1,11%**
Nieuwkomers*	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00%**
Nylân	329	115	20	2	0	5	**471**	**12,16%**
Stiens	69	36	4	0	1	0	**110**	**2,84%**
Vrijheidswijk	284	70	7	1	1	0	**363**	**9,37%**
Trooststraat	5	6	0	3	0	0	**14**	**0,36%**
Telefonisch spreekuur	6	33	3	1	0	0	**43**	**1,11%**
Eindtotaal	**2702**	**1032**	**104**	**15**	**9**	**12**	**3874**	**100,00%**

* Er zijn in 2018 73 Nieuwkomers op diverse locaties geholpen. Deze Nieuwkomers zijn niet vermeld in de kolom "Nieuwkomers", omdat deze Nieuwkomers niet werden geholpen in samenwerking met de medewerkers van de locatie van de Statushouders van Amaryllis. Dit is de reden waarom er onder "Nieuwkomers" een totaal van 0 is geregistreerd.

Hieronder schematisch weergegeven de verdeling per Buurtservicepunt:



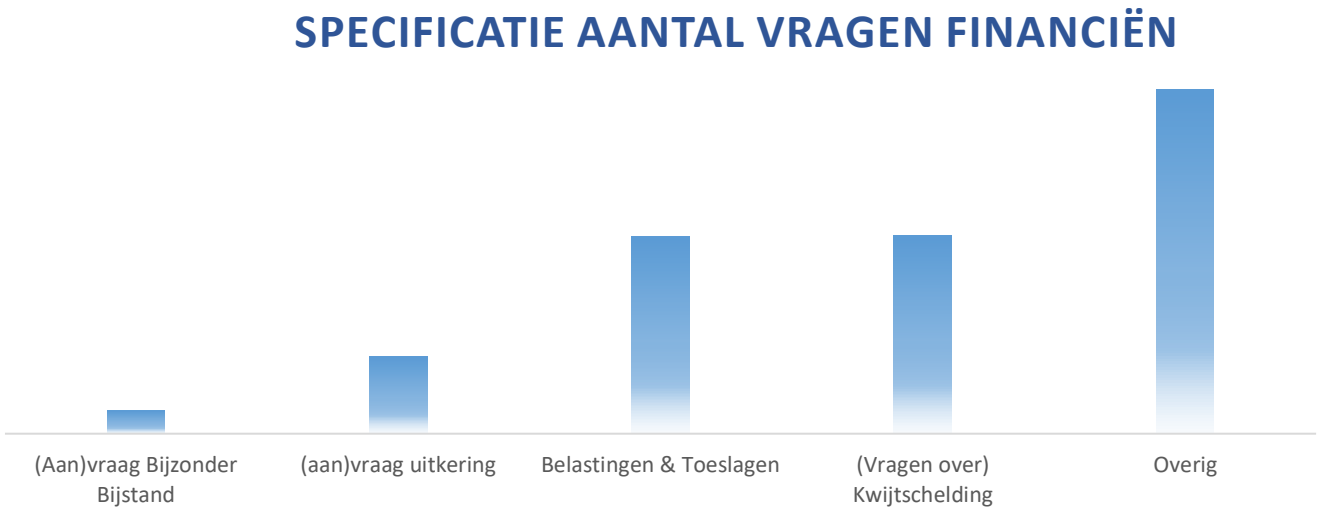
En de verdeling per soort vraag :



Uit bovenstaande tabel blijkt dat het grootste aantal aanvragen vragen van financiële aard betrof.

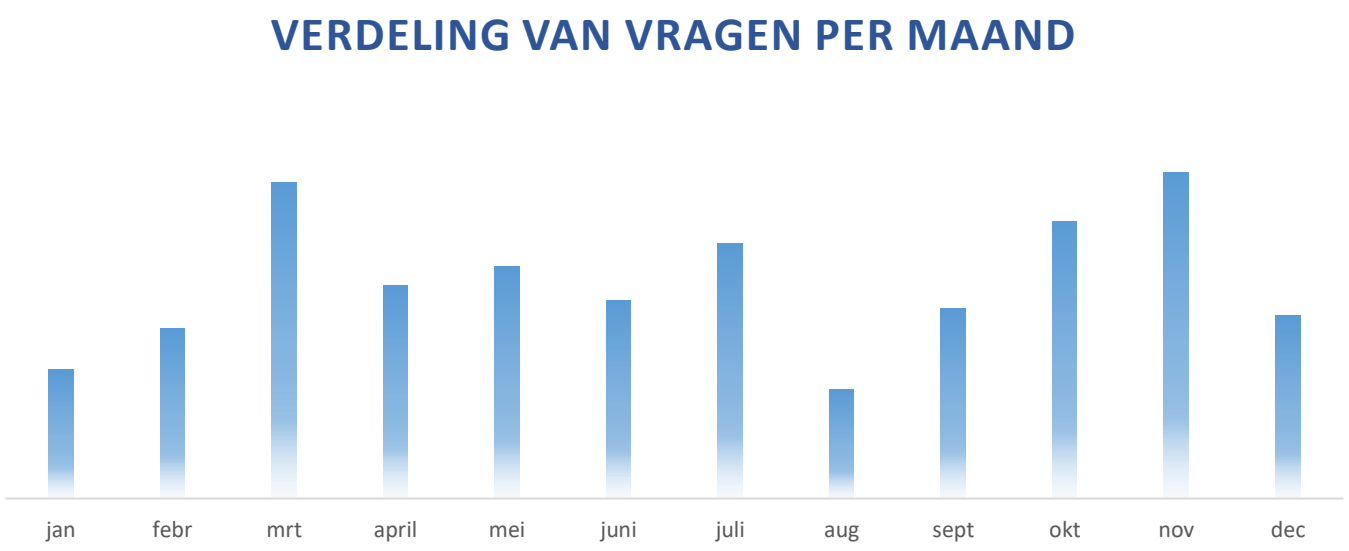
De vragen zijn als volgt nader te specificeren:

	(Aan)vraag Bijzondere bijstand	(Aan)vraag uitkering	Belastingen & toeslagen	(Vragen over) Kwijtschelding	Overig	Eindtotaal
Aldlân	0	0	0	0	3	**3**
Belastingen & Toeslagen	0	0	45	0	38	**83**
Hooidollen	9	8	30	68	97	**212**
Keidam	5	6	16	36	56	**119**
Centrum	20	42	43	90	198	**393**
Grou	2	10	19	10	52	**93**
Heechterp	3	26	57	52	120	**258**
Leeuwerikstraat	8	30	77	126	96	**337**
Financieel advies	0	30	3	0	7	**40**
Cambuurplein	12	50	181	83	112	**438**
Huisbezoek	0	0	4	8	13	**25**
Nieuwkomers	0	0	0	0	0	**0**
Nylân	6	33	77	80	133	**329**
Stiens	3	4	13	12	39	**71**
Vrijheidswijk	7	10	63	73	136	**289**
Trooststraat	0	0	1	1	4	**6**
Telefonisch spreekuur	0	0	4	0	2	**6**
Totaal	**75**	**249**	**633**	**639**	**1106**	**2702**
Percentage	**2,78%**	**9,23%**	**23,47%**	**23,69%**	**40,82%**	**100,00%**



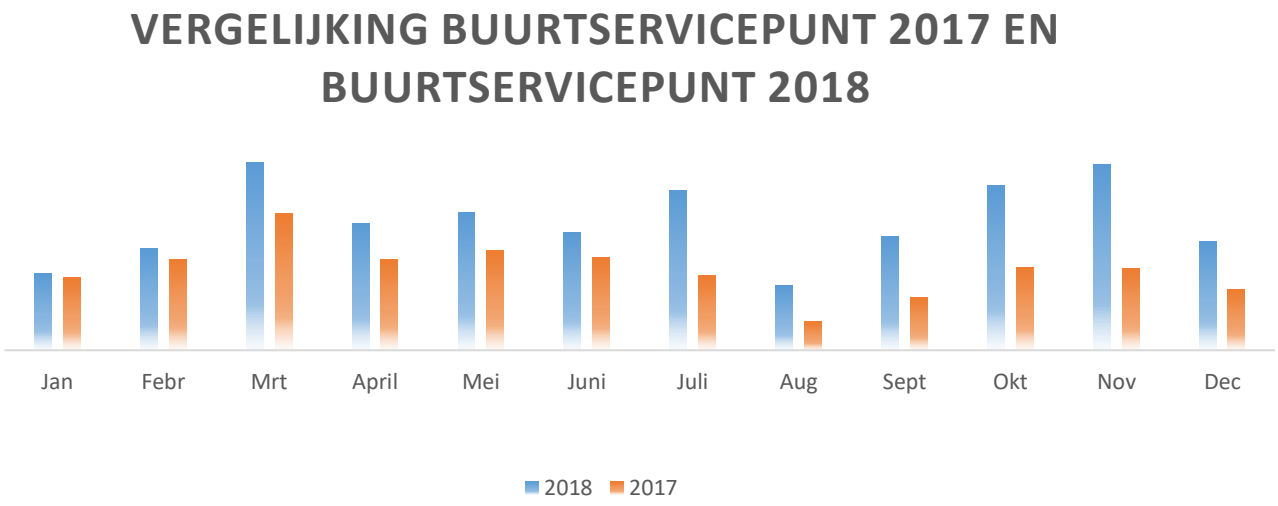
Hieronder wordt de verdeling van vragen per kalendermaand gegeven:

Buurtservicepunt	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUNI	JULI	AUG	SEPT	OKT	NOV	DEC	Totaal
	192	254	471	318	346	295	400	162	284	413	466	273	**3874**

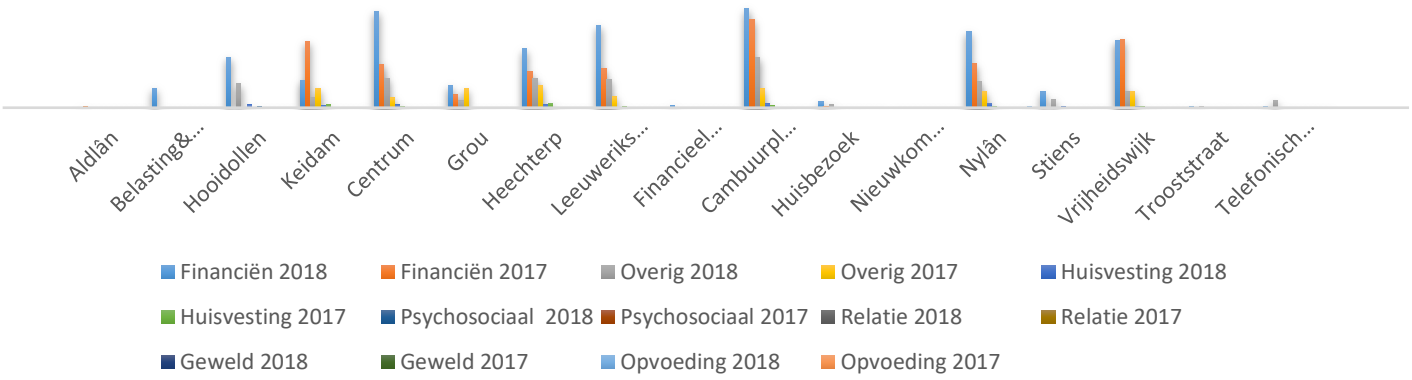
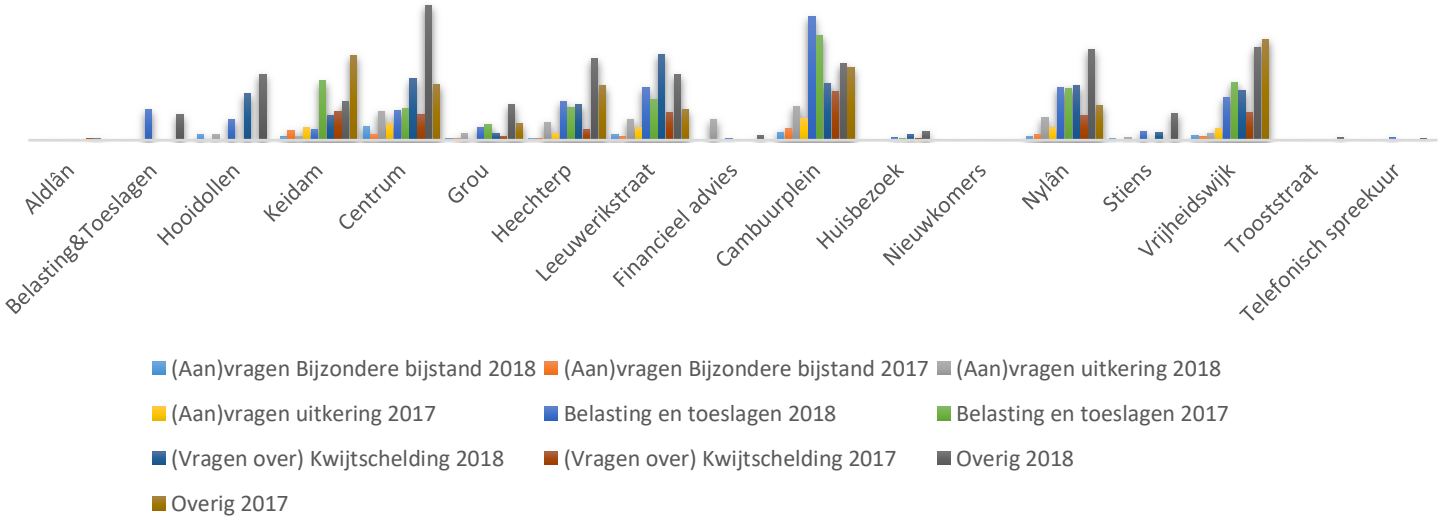


Bijlage C: Vergelijking Buurtservicepunt 2017 en Buurtservicepunt 2018

	Jan	**Febr**	**Mrt**	**April**	**Mei**	**Juni**	**Juli**	**Aug**	**Sept**	**Okt**	**Nov**	**Dec**
2018	192	254	471	318	346	295	400	162	284	413	466	273
2017	182	228	342	227	249	233	186	72	133	208	205	152



Beantwoorde vragen per locatie per onderwerp 2017 en 2018



Specificatie Financiën 2017 en 2018