

# Jaarverslag Stichting Buurtservicepunt 2021

stichting  
buurt service punt



**Contactgegevens**

Stichting Buurtservicepunt  
p/a Grote Kerkstraat 80  
8911 EG Leeuwarden  
www.buurtservicepunt.nu  
info@buurtservicepunt.nu  
Tel: 06-34843569

**ANBI**

KvK: 69161259

Bankrekeningnummer: NL93 RABO 0321 9364 34

**Bestuur**

Voorzitter en

waarnemend secretaris: Marjolein van Veen

Penningmeester: Mark Veenstra

**Raad van Toezicht**

Voorzitter

en waarnemend lid: Hans Sieverts

Secretaris: Dirk van der Wal

Projectondersteuner: Claudia Frieswijk

17 februari 2022

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>pagina</b>
Inleiding	3
Vraagstuk	4
Doelstelling	4
Activiteiten	5
Doelgroep	5
Resultaat	5
<i>Monitoring</i>	7
Organisatie en werkwijze	7
<i>Vrijwilligers</i>	8
<i>Training</i>	9
<i>Werving</i>	9
<i>Samenwerking</i>	10
PR	10
Input	11
Spreekuren stichting Buurtservicepunt 2021	12
Speerpunten 2022	13
Huidige locatie en buurtkamerlocaties 2021	14
<i>Bijlage: Specificaties en schematische weergaven van Buurtservicepunt 2021</i>	15

## Inleiding

Het Buurtservicepunt bestaat al een aantal jaren en is sinds zes 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 allerlei zaken. Stichting Buurtservicepunt is een onafhankelijke organisatie en verzorgt laagdrempelige inloopsprekuren op locatie bij de sociale wijkteams en een aantal andere locaties, 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 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.

Een belangrijk uitgangspunt van het Buurtservicepunt is het zelfredzaam maken van de burgers. De komende jaren wil het Buurtservicepunt zich hier ook op blijven richten. Het Buurtservicepunt en haar vrijwillige cliëntadviseurs hebben met een minimaal budget het afgelopen jaar veel vragen beantwoord en in 2019 maar liefst 5180 cliënten geholpen. De cliëntadviseurs hebben hiermee de wijkteams ook veel werk uit handen genomen. Het afgelopen jaar stond helaas wederom in het teken van de Coronacrisis. Gedurende de 1<sup>e</sup> lockdown hebben de medewerkers burgers voornamelijk telefonisch en via de mail ondersteund, omdat de wijkteamlocaties gesloten waren. In de loop van 2020 zijn de spreekuren geleidelijk en beperkt weer op afspraak open gegaan.

Wij hebben echter geconstateerd dat een groot aantal burgers door de Coronacrisis zich niet bij het spreekuur heeft gemeld en dat het maken van een afspraak helaas ook een hoge drempel bleek te zijn voor veel burgers. Desondanks zijn er in 2020 toch 3430 burgers ondersteund. In 2021 was er ook weer tijdelijk sprake van een lockdown en allerlei maatregelen, dit heeft uiteraard ook gevolgen gehad voor de aanloop. Desondanks zijn er 4020 burgers ondersteund, al weer een groter aantal dan in 2020. Het Buurtservicepunt maakt zich sterk voor structurele financiële steun om vanaf 2022 het aantal inloopsprekuren verder te kunnen uitbreiden, de medewerkers te kunnen blijven faciliteren, trainen, coachen, ondersteunen en waarderen voor hun vrijwillige inzet.

Gedurende de Corona pandemie is er een nieuw soort hulpvraag bij gekomen. Burgers hadden ondersteuning nodig bij de aanvraag van QR code en bij het verlengen van de QR code van de Coronapas. Het is ook opvallend dat er als gevolg van de pandemie meer jongeren langs zijn gekomen bij de spreekuren voor hulp bij een aanvraag van een uitkering. Zij gaven bij onze medewerkers aan dat ze door de lockdown niet goed online konden studeren, hun bijbaan hadden verloren en vervolgens met psychische problematiek bij een psycholoog terecht waren gekomen.

Een deel van de vrijwillige medewerkers van het Buurtservicepunt is uitkeringsgerechtigde of gepensioneerd en zet zich als ervaringsdeskundige met veel enthousiasme in voor de doelgroep, die ook voor een groot deel bestaat uit uitkeringsgerechtigden en mensen met een minimum inkomen. Het Buurtservicepunt biedt participatieplaatsen voor mensen met een Wet werk en bijstand uitkering.

Mede namens het bestuur, de raad van toezicht en alle vrijwillige cliëntadviseurs,

Marjolein van Veen

Manager en voorzitter van het bestuur



## **Vraagstuk**

Het Buurtservicepunt wil de zelfredzaamheid van burgers stimuleren en is tevens actief in de wijken met de laagste inkomens. Het Buurtservicepunt bedient de doelgroep die (deels) niet zelfredzaam is en waarvoor de gemeente door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) een zorgplicht heeft.

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 allerlei vragen van financiële aard, onder andere bij het aanvragen van toeslagen. Daarom is het noodzakelijk dat de stichting het aantal dagdelen en locaties van de inloopsprekuren gaat uitbreiden en nieuwe vrijwillige cliëntadviseurs voor de spreekuren werft.

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.

## **Doelstelling**

Stichting Buurtservicepunt is een autonome organisatie, die er naar streeft om op een laagdrempelige manier alle burgers in de verschillende wijken van de gemeente Leeuwarden tijdens inloopsprekuren te ondersteunen bij hun vragen en problemen.

Gedurende de afgelopen jaren hebben steeds meer burgers de spreekuren van het Buurtservicepunt weten te vinden. In 2017 zijn er 2417 cliënten ondersteund, in 2018 is dit aantal al gestegen naar 3500 en in 2019 naar maar liefst 5180, waarvan een klein aantal is doorverwezen naar het wijkteam of een andere (welzijns)organisatie. De komende jaren wil het Buurtservicepunt nog meer burgers ondersteunen. Het Buurtservicepunt verwacht dat er na de Coronacrisis weer meer mensen bij het spreekuur langs zullen komen, zodra er weer continue sprake kan zijn van een inloopsprekuren. Het maken van een afspraak blijkt een hoge drempel te zijn voor de doelgroep.

De geboden ondersteuning betrof hulp bij onder andere het aanvragen van bijzondere bijstand, het aanvragen van een uitkering, hulp bij de belastingaangifte, het aanvragen van toeslagen, hulp bij het aanvragen van kwijtschelding, advies over de WMO.

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).

## **Activiteiten**

Het Buurtservicepunt organiseert momenteel op twaalf locaties inloopsprekuren, in alle wijken van de gemeente Leeuwarden vanaf 2021 niet meer op locatie bij de wijkteams maar op verzoek van de gemeente in de buurtkamers. En in de Bibliotheek (iedere locatie is meerdere dagdelen per week geopend) waar burgers die in de verschillende wijken wonen, kunnen binnenlopen indien zij ondersteuning nodig hebben. In de wijk Aldlân is er sprake van een telefonisch spreekuur. De cliëntadviseur is een neutraal persoon die wanneer nodig opkomt voor de burger in het contact tussen de burger en instanties of de gemeente. De cliëntadviseur kan de communicatie tussen de burger en de instanties verhelderen of herstellen.

## **Doelgroep**

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

## **Resultaat**

Naast het uitbreiden van het aantal inloopsprekuren (dagdelen) op alle locaties waar het Buurtservicepunt reeds actief is, is het Buurtservicepunt reeds in 2019 een nieuw project gestart gericht op uitbreiding van haar dienstverlening en het organiseren van enkele specifieke inloopsprekuren. Het Buurtservicepunt wil namelijk graag nog meer burgers ondersteunen bij al hun vragen en problemen.

Het Buurtservicepunt wil tevens spreekuren gaan openen op nieuwe locaties in Leeuwarden. Er zal moeten worden onderzocht welke locaties het meest geschikt zijn. Te denken valt aan de Wielepôlle, hier bevindt zich ook de doelgroep van het Buurtservicepunt. Het aantal burgers dat de spreekuren weet te vinden en een beroep op de dienstverlening doet neemt ieder jaar toe. Het Buurtservicepunt is continue bezig met het werven, trainen en coachen van nieuwe vrijwillige cliëntadviseurs om de cliënt adequaat te kunnen ondersteunen, zodat het Buurtservicepunt nog meer teams van vrijwillige cliëntadviseurs per wijk kan gaan inzetten.

Het Buurtservicepunt heeft de afgelopen jaren haar dienstverlening uitgebreid met nieuwe samenwerkingspartners. Het Buurtservicepunt heeft in 2018 in samenwerking met de dBieb een spreekuur opgezet in de bibliotheek, specifiek voor hulp bij de belastingaangifte en toeslagen en een algemeen spreekuur. In 2019 is het Buurtservicepunt nog intensiever met dBieb gaan samenwerken op het gebied van Digitale inclusie. Er wordt wekelijks een extra spreekuur georganiseerd in het kader van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Momenteel zijn er al 4 spreekuren in de Bieb.

De Rijksoverheid en verschillende overheidsinstanties zoals Centrum Indicatiestelling zorg (CIZ), Centraal Administratie Kantoor (CAK), Sociale Verzekeringsbank (SVB), Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Belastingdienst werken samen met dBieb om burgers die niet digitaal vaardig zijn te ondersteunen.



De Bieb vindt dat iedereen moet kunnen meedoen in de maatschappij, maar een groot aantal mensen zijn niet digitaal vaardig. Ongeveer vier miljoen mensen zijn niet digitaal vaardig. Zij moeten ondersteund worden, anders lopen zij het risico op sociale uitsluiting. Het gaat om vier groepen; mensen met een psychische beperking, laaggeletterden en/of migranten en ouderen. Vele van hen, ongeveer 40.000 worden momenteel via de post of telefoon door verschillende overheidsinstanties doorverwezen naar projecten op het gebied van digitalisering van dBieb.

Een volgende stap die men wilde nemen om de burgers te ondersteunen, was het inrichten van een Informatiepunt Digitale Overheid, bij alle bibliotheken, omdat veel loketten, die burgers konden bezoeken, zijn opgeheven. Aangezien het Buurtservicepunt al twee spreekuren bij dBieb had, wilde dBieb de samenwerking gaan uitbreiden met het organiseren van een extra spreekuur. De Bieb Leeuwarden wilde het Buurtservicepunt graag bij dit project betrekken om op die manier actief burgers via hun frontoffice naar de vier spreekuren van het Buurtservicepunt in dBieb door te verwijzen. De medewerkers van het Buurtservicepunt zijn ook veelal al bekend met de verschillende overheidsinstanties en de vragen die hieromtrent bij het spreekuur gesteld worden. De burgers / vragen die door dBieb worden doorgestuurd, zullen veelal van basale aard zijn (informatie over de uitvoeringsinstanties; wat is het voor organisatie en wat doen ze).

Aangezien het Buurtservicepunt goed getrainde en ervaren medewerkers heeft, kan men ook ondersteunen met vragen die uit de vraag voortkomen, zodat men niet nogmaals doorgestuurd hoeft te worden. De samenwerking met dBieb is succesvol en heeft in 2021 geleid tot het ondersteunen van in totaal 299 burgers op locatie in dBieb. Zowel dBieb als het Buurtservicepunt zijn erg tevreden over de samenwerking en het resultaat.

Bij het spreekuur in de Bieb heeft Buurtservicepunt eind december 2021 ondersteuning geboden aan burgers met het maken van een afspraak voor de boosterprik. Daar is ook veelvuldig de hulpvraag gesteld voor ondersteuning bij het aanvragen van de QR code voor de Coronapas.

Het Buurtservicepunt had al een convenant met de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft een inbelcode aan de medewerkers van het Buurtservicepunt verstrekt, zodat zij sneller en gemakkelijker cliënten kunnen ondersteunen bij het aanvragen van toeslagen.

Eind 2019 was het Buurtservicepunt gestart met een spreekuur specifiek gericht op schuldhulpverlening, aangezien er sprake is van veel schuldenproblematiek in de gemeente Leeuwarden. Als gevolg van de Coronacrisis zijn er echter in 2021 geen aanvragen op het gebied van schuldhulpverlening binnengekomen. In 2020 was dit ook al minimaal. De medewerkers met de nodige kennis en expertise die zich hiermee bezig hielden zijn tijdens de pandemie helaas ook gestopt met hun werkzaamheden.

Buurtservicepunt heeft ook haar medewerking verleend om een keten voor schuldhulpverlening te realiseren. De gemeente heeft hiervoor het initiatief genomen. In de keten zal onder andere worden samengewerkt met en worden doorverwezen naar Humanitas en Schuldhulpmaatje. Wat betreft dienstverlening zit het Buurtservicepunt aan het begin van de keten, er wordt voornamelijk preventief gewerkt. Door de Coronacrisis zijn er echter het afgelopen jaar zoals reeds vermeld, geen aanvragen voor ondersteuning op dit gebied binnengekomen.

De vrijwillige cliëntadviseurs van het Buurtservicepunt werken als belangenbehartiger. Zij helpen de burger bij contacten met instanties en de gemeente. De burger blijft zelf verantwoordelijk, de cliëntadviseurs ondersteunen de burgers bij het houden van de regie over zijn of haar leven. Indien nodig, bijvoorbeeld als er sprake is van complexe problematiek, wordt er doorverwezen naar de wijkteams of een andere (welzijns)organisatie.

De dienstverlening van het Buurtservicepunt is met name de afgelopen vijf jaar erg succesvol gebleken. In 2021 is het aantal geholpen burgers ondanks de Coronacrisis toch behoorlijk groot. En de medewerkers van het Buurtservicepunt werken dagelijks vaak langer door, vanwege de toegenomen aanloop op de locaties. Het Buurtservicepunt wil daarom haar dienstverlening graag tijdens de komende jaren continueren en de spreekuren uitbreiden.

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).

### *Monitoring*

Er is reeds in 2016 al een kwaliteitsslag gemaakt met betrekking tot een nog betere registratie van het aantal cliënten dat wordt geholpen en van het soort vragen die worden beantwoord. Alle cliëntadviseurs houden dagelijks in het registratiesysteem bij hoeveel cliënten zij hebben geholpen en welke vragen zij beantwoord hebben. De meest voorkomende vragen per locatie worden ook regelmatig geïnventariseerd, zodat daar op kan worden ingespeeld met het aanbod van trainingen en cursussen.

### **Organisatie en werkwijze**

Het Buurtservicepunt is een aantal jaren geleden gestart als een initiatief (een samenwerkingsverband) van verschillende welzijnsorganisaties. Sinds zes juli 2017 is het Buurtservicepunt een stichting geworden. De stichting heeft momenteel een bestuur bestaande uit drie personen: een voorzitter (tevens eindverantwoordelijk manager van de organisatie), een penningmeester en een secretaris. En er is in 2019 een Raad van Toezicht geïnstalleerd bestaande uit drie personen, om de organisatie nog verder te professionaliseren. De Raad van Toezicht houdt zich naast het toezicht houden op de financiën bijvoorbeeld, ook bezig met het adviseren van het bestuur met betrekking tot belangrijke ontwikkelingen waar de stichting mee te maken krijgt. En zij neemt ook deel aan de vergaderingen van VOL. In 2021 waren er ca. 30 vrijwilligers actief als cliëntadviseurs waarvan één tevens als projectondersteuner. Dit is een iets kleiner aantal dan voorheen. Door de coronacrisis zijn een aantal medewerkers helaas gestopt en is het ook lastig gebleken om nieuwe vrijwilligers te werven.

Het Buurtservicepunt heeft laagdrempelige inloopsprekuren in alle wijken van de gemeente Leeuwarden, op de locaties bij de buurtkamers. En op een aantal andere locaties in de stad, zoals bij de Bibliotheek. Burgers kunnen bij het Buurtservicepunt terecht met alle 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 burgers 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 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.

De manager / projectleider 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 een keer per drie maanden
- leidinggeven aan en coaching van de medewerkers
- begeleiden stagiairs Sociaal Maatschappelijk Dienstverlener (SMD)/Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (HBO)
- opstellen van het beleid
- bevorderen van de deskundigheid van de vrijwilligers
- het onderhouden van de externe contacten
- PR
- De subsidieaanvraag, verantwoording en het werven van fondsen
- het jaarverslag / projectplan & de begroting

### *Vrijwilligers*

Bij het Buurtservicepunt werken uitsluitend vrijwilligers. De manager heeft een betaalde functie, omdat het een functie betreft met veel taken en verantwoordelijkheden. Hiervoor is een apart subsidiebedrag beschikbaar gesteld door de gemeente Leeuwarden. Andere vrijwilligersorganisaties die ook subsidie ontvangen van de gemeente hebben ook allemaal een betaalde kracht in dienst. Zonder de inzet van al deze vrijwilligers zou het niet mogelijk zijn om de inloopsprekuren 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 is het prettig 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.

### *Training*

Alle vrijwillige medewerkers zijn verplicht de basiscursus Sociale Zekerheid te volgen. Gedurende het gehele jaar worden er allerlei cursussen aangeboden waarvoor de medewerkers zich kunnen aanmelden zoals de belastingcursus, schuldhulpverlening, WMO & PGB, (interculturele) communicatie en omgaan met agressie. Tevens zijn er teamvergaderingen, contact- en/of coachingsmomenten.

De trainingen worden verzorgd door onder andere de Schuldhulpacademie en in samenwerking met dBieb en/of Amaryllis. Een doel is om de cursussen meerdere keren per jaar te gaan organiseren, indien dit financieel gezien mogelijk is, omdat er steeds instroom van nieuwe vrijwilligers is gedurende het jaar.

De vrijwilligers zijn op de hoogte van de kwaliteitscriteria voor het 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 deze criteria en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering en toetsing. Een belangrijk kenmerk van het spreekuurwerk is dat het om vrijwillige hulpverlening gaat.

### *Werving*

De werving van de vrijwilligers van het Buurtservicepunt vindt onder andere plaats via de eigen website, de Facebookpagina en in samenwerking met Amaryllis vrijwilligerswerk. Er worden ook kandidaat vrijwilligers voorgedragen door de organisaties waarmee wordt samengewerkt, door de sociale wijkteams of door de jobcoach van de gemeente. 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. Alle 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. De gemeente Leeuwarden verwijst ook burgers door die binnen het profiel passen, om te participeren als vrijwilliger bij het Buurtservicepunt, zodat zij ook weer voorbereid worden op een volgende stap richting een betaalde baan.

### *Samenwerking*

Het Buurtservicepunt werkt nauw samen met Amaryllis, de sociale wijkteams. 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, computers en telefonie. Vanaf het moment dat de spreekuren zijn verplaatst naar de buurtkamers, is de facilitering daar op locatie in samenwerking met Amaryllis geregeld. Zij een bedrag in rekening bij het Buurtservicepunt. Een sociaal werker van de sociale wijkteams is ook aanwezig in buurkamers bij voorkeur op de dagdelen dat er een BSP spreekuur is.

Complexe problematiek wordt doorverwezen naar een sociaal werker van het wijkteam. Het wijkteam kan ook bepaalde zaken doorverwijzen naar cliëntadviseurs van het Buurtservicepunt. Burgers met een specifieke hulpvraag kunnen ook worden doorverwezen naar andere organisaties die vermeld staan op de sociale kaart van het Buurtservicepunt. Het is de bedoeling dat burgers gemakkelijk bij de buurtkamer kunnen binnenlopen en dat er meer activiteiten georganiseerd worden en dat meer organisaties er een spreekuur gaan houden.

Een andere belangrijke samenwerkingspartner is dBieb. De manager van het Buurtservicepunt heeft drie dagdelen per week de beschikking gekregen over een flexibele werkplek in dBieb, omdat het Buurtservicepunt er vier spreekuren op locatie organiseert. Daar kunnen onder andere de intakegesprekken met nieuwe vrijwilligers en netwerkgesprekken gehouden worden. De medewerkers van het Buurtservicepunt kunnen ook vergaderen op deze locatie en er kunnen tevens cursussen georganiseerd worden.

De gemeente Leeuwarden tenslotte, vermeldt het Buurtservicepunt ook in haar advertenties en het Klant Contact Centrum van de gemeente verwijst burgers door naar het Buurtservicepunt. In 2021 heeft het Buurtservicepunt de gemeente ook ondersteund met vragen van burgers op het gebied van de WMO taxi.

### **PR**

Het Buurtservicepunt heeft een website, hierop is een actueel overzicht te vinden van de locaties en openingstijden van de spreekuren ([www.buurtservicepunt.nu](http://www.buurtservicepunt.nu)). Tevens zijn hier het vrijwilligersbeleid, de kwaliteitscriteria, de gedragscode, het privacyreglement, de vacature cliëntadviseur en de jaarverslagen te vinden.

Het Buurtservicepunt heeft ook een Facebookpagina waarop de locaties en openingstijden regelmatig onder de aandacht worden gebracht en waarop de vacature en actuele artikelen worden geplaatst (<https://nl-nl.facebook.com/BuurtServicepunt/>). De folders van het Buurtservicepunt zijn onder andere te vinden bij de spreekuurlocaties, de organisaties waarmee wordt samengewerkt en bij het Gemeentehuis. Er worden ook regelmatig advertenties geplaatst in de lokale media.

Er is eind 2021 een PR campagne gerealiseerd in de Huis aan Huis en online, om de dienstverlening van het Buurtservicepunt onder de aandacht te brengen en om nieuwe vrijwilligers te werven.

## **Input**

De subsidie wordt besteed aan het werven en/of trainen van vrijwilligers en andere maatregelen die bereik en/of dienstverlening van de organisatie vergroten. Te denken valt aan: opleidingen en trainingen voor de medewerkers van het Buurtservicepunt, reiskostenvergoeding, teambuilding, representatiekosten, abonnementen mobiele telefoons, onderhoud van de vijftien laptops, nieuwe software pakketten, de hosting en beveiliging van de website (en eventueel een geheel nieuwe website incl. database, filmpjes etc.), PR materiaal (onder andere plaatsen van advertenties in lokale media, promotieborden, een banner, visitekaartjes, een nieuw ontwerp voor de website, folders en posters) en eventueel een printer/scanner en kantoorartikelen.

In tegenstelling tot 2018 heeft stichting Buurtservicepunt in 2019 en 2020 en 2021 geen inkomsten door middel van fondsen kunnen werven. De reden is dat fondsen die in 2018 een bedrag beschikbaar hebben gesteld dit niet een tweede keer willen doen. Overige fondsen hebben de aanvraag ook al in 2018 afgewezen omdat zij bij voorkeur een project met begin- en einddatum financieren, het Buurtservicepunt al te lang bestaat of omdat men de organisatie niet innovatief genoeg vond.

Het afgelopen jaar heeft de Bieb het Buurtservicepunt ook gefaciliteerd, aangezien Buurtservicepunt inmiddels vier spreekuren op locatie in de Bieb organiseert. De facilitering bestaat uit o.a. uit het verstrekken van extra laptops, inclusief software en onderhoud, het organiseren van twee specifieke cursussen in het kader van het IDO, kantoorartikelen en een printer / scanner.

### Spreekuren stichting Buurtservicepunt \*

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
<b>Oud Oost</b> <i>De Klomp</i>	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	
<b>Noord Vrijheidswijk</b> <i>MFC Moziek **</i>		10.00-12.00		13.00-15.00	
<b>Noord Bilgaard</b> <i>Wijkservicepunt</i>	10.00-12.00				
<b>WT Noord Oost</b> <b>Heechterp-Schieringen</b> <i>Wijkcentrum</i>		13.00-15.00	10.00-12.00		10.00-15.00
<b>West</b> <b>Transvaalwijk</b> <i>Tijdelijk bij wijkteam</i>	14.00-16.00 Tijdelijk gesloten		13.00-16.00 Op afspraak		
<b>Grou</b>			13.30-16.00 Tijdelijk gesloten		
<b>Centrum Oost</b> <b>Centrum</b> <i>Knooppunt</i>	13.00-16.00			13.00-16.00	
<b>Schepenbuurt</b> <i>Skiphus</i>			10.00-13.00		
<b>WT Zuid</b> <b>Aldlan</b> <i>telefonisch</i>					
<b>Zuid West</b> <b>Huizum/ Nylân</b> <i>Werkpro /OAS</i>			13.00-16.00		
<b>Stiens</b> <i>De Skalm</i> Tijdelijk bij dorpen team		14.00-16.00		14.00-16.00	10:00-12:00
<b>dBieb</b> <i>Bibliotheek</i> <i>Blokhuispoort**</i>		<i>Digitaal info.</i> <i>Punt i.s.m.</i> <i>dBieb</i> IDO 10.00-13.00			<i>Belastingen/</i> <i>toeslagen</i> 10.00-12.00 <i>Alg. spreekuur</i> 10.00-12.00 en IDO 12.00-13.00

\*Normaliter wordt bovenstaande planning van de inlooppreekuren aangehouden. Door de Coronacrisis was de planning tijdelijk iets gewijzigd omdat er minder mensen per locatie aanwezig mochten zijn. Er was daarom sprake van minder dagdelen en tijdelijk van een spreekuur op afspraak. Bij dBieb iwas er nog wel sprake van inlooppreekuren.

\*\* geen Buurtkamers

## Speerpunten 2022

Er is behoefte aan extra dagdelen waarop een spreekuur gehouden kan worden in alle wijken. Er zijn de afgelopen periode al extra dagdelen op verschillende locaties geopend. Stichting Buurtservicepunt wil in de loop van 2022 op nog meer locaties een extra dagdeel een spreekuur openen. Er is tevens behoefte aan de opening van spreekuren in andere delen van Leeuwarden. Er zijn veel ontwikkelingen gaande in het Sociaal Domein. Aangezien het Buurtservicepunt jarenlange ervaring heeft met het organiseren van laagdrempelige inloosprekuren en met de inzet van goed getrainde vrijwilligers, is het Buurtservicepunt in 2020 betrokken bij de invulling van de buurtkamers, die in 2021 op negen locaties gerealiseerd zijn. Het Buurtservicepunt was al langer actief op twee locaties, bij Werkpro en bij het Wijkservicepunt, die eind 2020 tevens een buurtkamer zijn geworden. In de Vrijheidswijk, waar voorlopig geen buurtkamer komt, blijft het Buurtservicepunt actief op dezelfde locatie. Het wijkteam wil ook graag deze locatie behouden om burgers uit deze wijk te kunnen blijven ondersteunen.

In 2021 is het Buurtservicepunt naast bij Werkpro en Wijkservicepunt, waar het Buurtservicepunt al actief was, ook enkele dagdelen gestart bij de overige buurtkamerlocaties: Westerkwartier, De Klomp, het Knooppunt en wijkcentrum Heechterp. Er is eind december ook een spreekuur gestart op een nieuwe locatie in de Schepenbuurt bij het Skiphus.

Er zullen waarschijnlijk begin 2022 dan meerdere nieuwe spreekuurlocaties bij komen onder andere bij het Gemeentehuis in Stiens en op satelliet locaties in de wijken. En er zal ook sprake zijn van een uitbreiding van extra dagdelen waarop spreekuur wordt gehouden bij de overige buurtkamerlocaties. Voorts is er een plan om in de Bieb in Grou een extra spreekuur te starten, in samenwerking met de Bieb.

Er worden meerdere nieuwe vrijwilligers geworven voor de uitbreiding van de spreekuren. Er is sprake van een zeker verloop omdat sommige vrijwillige medewerkers een baan vinden, na een aantal jaren toe zijn aan een nieuwe vrijwilligersfunctie of gaan mantelzorgen. Er zullen ook nieuwe vrijwilligers worden geworven voor de dagdelen die als gevolg hiervan tijdelijk gesloten zijn.

In de loop van 2022 zal de keten schuldhulpverlening ook gerealiseerd worden. Buurtservicepunt werkt preventief en kan signaleren en doorverwijzen. Het Buurtservicepunt is voornemens om een convenant te sluiten met Humanitas en Schuldhulpmaatje. Er zal intensiever worden doorverwezen naar beide organisaties. De beide organisaties zullen op hun beurt vragen over toeslagen, belastingen en eventuele andere niet schuldhulp gerelateerde vragen naar het Buurtservicepunt doorverwijzen.

Beide organisaties zullen hun spreekuren zo veel mogelijk gaan starten c.q. laten aansluiten bij de spreekuren van het Buurtservicepunt, aangezien het Buurtservicepunt reeds met de meeste spreekuren vertegenwoordigd is in de Buurtkamers. Humanitas en Schuldhulpmaatje zullen echter gezamenlijk een spreekuur organiseren op het gebied van schuldhulpverlening, omdat dit meer een kerntaak van hen is. Zij zullen dan samen vertegenwoordigd zijn onder de noemer 'Geldloket'.

De spreekuren van het Buurtservicepunt zullen op de desbetreffende website ook worden vermeld. Buurtservicepunt biedt wel veelal ondersteuning op financieel gebied, maar ondersteunt burgers ook bij vele andere vraagstukken en legt de focus op haar eigen spreekuren en expertise. Indien er echter ook problemen op het gebied van schuldhulpverlening aan de orde komen, dan zal dit dus doorverwezen worden naar een van beide organisaties. Buurtservicepunt heeft al een goed registratiesysteem en zal de doorverwijzingen ook registreren. Humanitas en Schuldhulpmaatje gaan dit ook bijhouden. Buurtservicepunt, Humanitas en Schuldhulpmaatje benadrukken in het convenant dat zij onafhankelijke organisaties blijven met eigen kerntaken en met een eigen subsidie.



## Huidige locaties en buurtkamerlocaties 2021

Huidige teams 30 vrijwilligers		
1	Bilgaard	Wijkservicepunt
2	Vrijheidswijk	MFC Mozaiek
3	Centrum Oost	Knooppunt
4	Heechterp-Schieringen	Wijkcentrum Heechterp
5	Zuid Nylân / Huizum	Werkpro / OAS
6	Grou	per 1 februari 2021 gesloten
7	West Transvaalwijk	Westerkwartier – tijdelijk bij wijkteam
8	Oud Oost	De Klomp
9	Stiens	De Skalm
10	Schepenbuurt	Skiphus
11	Bibliotheek	
12	Aldlân	telefonisch

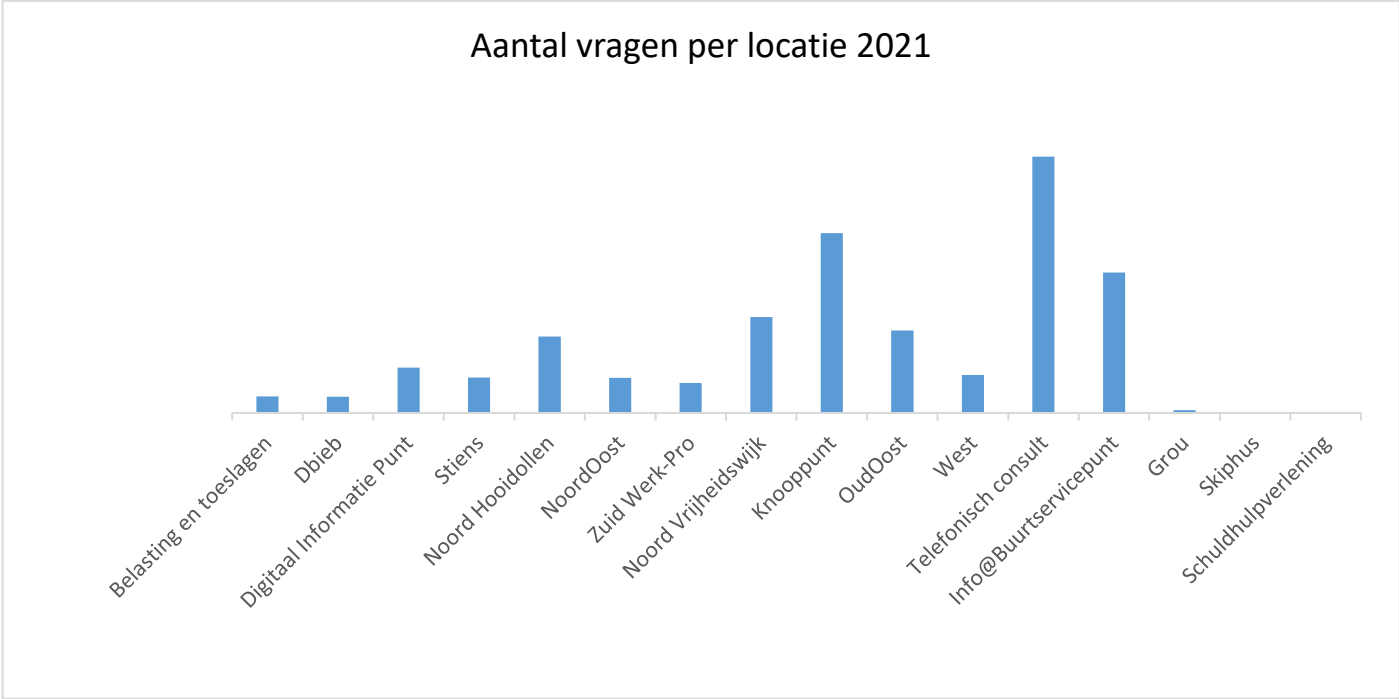
## Bijlage:

### Specificaties en schematische weergaven van Buurtservicepunt 2021

In 2021 zijn er in totaal 4020 vragen beantwoord of doorverwezen. De specificatie per Buurtservicepunt en onderwerp ziet er als volgt uit:

01-01-2021 tm 31-12-2021	Financieel	Overig	Huisvesting	(Psycho)sociaal	Totaal
<b>Belasting en toeslagen DBieb</b>	63	0	0	0	63
<b>Dbieb algemeen spreekuur</b>	4	57	1	0	62
<b>Digitaal Informatie Punt DBieb</b>	69	78	7	20	174
<b>Stiens</b>	77	52	5	1	135
<b>Noord Bilgaard</b>	159	128	5	0	292
<b>Noord Oost</b>	89	24	10	11	134
<b>Zuid Huizum Werkpro</b>	81	34	0	0	115
<b>Noord Vrijheidswijk</b>	274	82	10	1	367
<b>Centrum Oost Knooppunt</b>	607	68	8	5	688
<b>Oud Oost De klomp</b>	233	81	0	2	316
<b>West Transvaalwijk</b>	128	12	4	1	145
<b>Telefonisch consult</b>	0	981	0	0	981
<b>Info@Buurtservicepunt</b>	0	537	0	0	537
<b>Grou</b>	0	10	0	0	10
<b>Schepenbuurt Skiphus</b>	1	0	0	0	1
<b>Schuldhelpverlening</b>	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>1785</b>	<b>2144</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>4020</b>

Hieronder schematisch weergegeven de verdeling van het aantal vragen per Buurtservicepunt:



Hieronder schematisch weergegeven het aantal vragen per onderwerp:

