

Jaarverslag Stichting Buurtservicepunt 2023



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: Hans Sieverts (waarnemend)

Raad van Toezicht

Voorzitter en waarnemend
algemeen bestuurslid: Hans Sieverts
Secretaris: Dirk van der Wal

Projectondersteuner: Claudia Frieswijk

27 januari 2024

Inhoudsopgave	pagina
Inleiding	3
Vraagstuk	4
Doelstelling	4
Activiteiten	4
Doelgroep	5
Resultaat	5
<i>Monitoring</i>	6
Organisatie en werkwijze	7
<i>Vrijwilligers</i>	8
<i>Training</i>	9
<i>Werving</i>	9
<i>Samenwerking</i>	9
PR	10
Input	10
Planning spreekuren	12
Speerpunten 2024	13
Huidige locaties en buurtkamerlocaties 2023	14
Specificaties en schematische weergaven van Buurtservicepunt 2023	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 buurtkamers en een aantal andere locaties zoals in de Bieb, waar burgers in alle wijken van Leeuwarden 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 jaren 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. Zij hebben hiermee de wijkteams ook veel werk uit handen genomen. De medewerkers hebben in 2023 maar liefst 6641 burgers kunnen ondersteunen! Het aantal geholpen burgers is dus al weer gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Het merendeel was weer financieel van aard namelijk 4198. De stijging heeft ook te maken met de aanvragen voor de Energietoeslag 2023. Het Buurtservicepunt maakt zich sterk voor meer financiële steun om in 2024 het aantal inloopsprekuren verder te kunnen uitbreiden, de medewerkers te kunnen blijven faciliteren, trainen, coachen, ondersteunen en waarderen voor hun vrijwillige inzet.

Een groot 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 Participatie Wet uitkering. De vrijwilligers maken een volgende stap op de participatieladder.

In 2023 heeft een toenemend aantal cliëntadviseurs zich gedurende langere tijd aan het Buurtservicepunt verbonden. Op locatie bij iedere buurtkamer wordt er meerdere dagdelen per week een inloopsprekuren gehouden, waar een steeds groter aantal cliënten is geholpen met allerlei vragen.

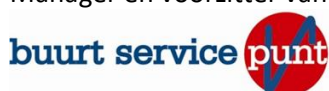
Er is sinds de oprichting van de stichting veel bereikt, het aantal spreekuren, vrijwilligers en ondersteunde burgers is toegenomen!

Resultaten, conclusies en aanbevelingen zijn te vinden in dit jaarverslag van 2023.

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 allerhande 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 Leeuwarden en Stiens tijdens inloopsprekuren te ondersteunen bij hun vragen en problemen.

Het afgelopen jaar hebben steeds meer burgers de spreekuren van het Buurtservicepunt weten te vinden. De komende jaren wil het Buurtservicepunt nog meer burgers ondersteunen.

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 Leeuwarden en in Stiens op locatie bij de buurtkamers, op locatie in de Vrijheidswijk en in de bibliotheek (iedere locatie is meerdere dagdelen per week geopend) met uitzondering van de twee nieuwe locaties Erasmus en bij Leger des Heils waar burgers die in de verschillende wijken wonen, kunnen binnenlopen indien zij ondersteuning nodig hebben. 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 Leeuwarden en Stiens 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 ook 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. Naast de buurtkamers zijn er meerdere vindplaatsen om burger te ondersteunen. 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.

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.

Het Buurtservicepunt heeft de afgelopen jaren haar dienstverlening uitgebreid met nieuwe samenwerkingspartners. Het Buurtservicepunt heeft reeds 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. Sinds 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). Er zijn inmiddels vier spreekuren in de Bieb Leeuwarden en twee spreekuren in Stiens.

De Bieb Leeuwarden wilde het Buurtservicepunt graag bij dit project betrekken om op die manier actief burgers via hun frontoffice naar de 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).

Op 1 oktober 2023 is het BSP ook in Stiens nauwer met de Bieb gaan samenwerken om ook daar een nieuw IDO op te starten. Het nieuwe IDO is samen met de wethouder Kuiken geopend. Het was ook een mooi PR moment voor het Buurtservicepunt, want er werd ook aandacht aan besteed in de Huis aan Huis.

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 geleid tot het ondersteunen van een groot aantal burgers op locatie in dBieb. Het betrof maar liefst 638 ook al weer een stijging ten opzichte van het jaar ervoor! Zowel dBieb als het Buurtservicepunt zijn erg tevreden over de samenwerking en het resultaat.

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

In 2023 zijn er weer nagenoeg geen vragen op het gebied van schuldhulpverlening bij het Buurtservicepunt binnengekomen. Het Buurtservicepunt neemt op verzoek van de gemeente wel deel aan de overleggen om een keten voor schuldhulpverlening vorm te geven. Het Buurtservicepunt werkt echter voornamelijk preventief en signalerend en zal dus bij voorkeur aan het begin van de keten geplaatst worden en burgers doorverwijzen.

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 zeven jaar erg succesvol gebleken. De medewerkers van het Buurtservicepunt werken dagelijks vaak langer door, vanwege de toegenomen aanloop op de locaties. De wijkteams hebben ook aangegeven 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 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) en aanvraag voor Energietoeslag.

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 een bestuur bestaande uit Marjolein van Veen, tijdelijk manager / bestuurder. De reden is dat er twee vacatures open staan voor bestuursleden. 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. In 2023 waren er ca. 30 vrijwilligers actief als cliëntadviseurs, waarvan één tevens als projectondersteuner. Wij zijn echter momenteel op zoek naar nieuwe bestuursleden, het is erg lastig om deze te vinden. Wij hebben een boekhoudkantoor ingehuurd omdat het financiële gedeelte continuïteit nodig heeft.

Het Buurtservicepunt heeft laagdrempelige inloopsprekuren in alle wijken van Leeuwarden en in Stiens. Begin 2021 zijn de spreekuren echter op verzoek van de gemeente en Amaryllis verplaatst naar de nieuwe buurtkamerlocaties in dezelfde wijken. Buurtservicepunt heeft als eerste organisatie haar spreekuren verplaatst naar de buurtkamers en was daar gedurende langere tijd ook als een van de weinige organisaties actief.

Verder organiseert het Buurtservicepunt 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 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 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 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. 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.

Samenwerking

Het Buurtservicepunt werkt nauw samen met Amaryllis, de sociale wijkteam. In het verleden toen het Buurtservicepunt haar spreekuur organiseerde op locatie bij de wijkteams, is afgesproken dat zij het Buurtservicepunt faciliteren op het gebied van huisvesting, computers en telefonie. Op de nieuwe locaties bij de buurtkamers wordt de facilitering ook verzorgd door Amaryllis, die hiervoor een bedrag in rekening brengt bij Buurtservicepunt. De sociale wijkteams zijn verantwoordelijk voor het regelen van een achterwacht op de dagdelen dat er 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 Buurtservicepunt is ook met de overige organisaties uit het voormalige samenwerkingsverband blijven samenwerken op het gebied van het doorverwijzen van cliënten. 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 inmiddels al 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.

PR

Het Buurtservicepunt heeft 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 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 persberichten geplaatst in de lokale media.

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 (eventueel verdere uitbreiding nieuwe website incl. database, etc.), PR materiaal (onder andere plaatsen van advertenties in lokale media, promotieborden, een banner, visitekaartjes, een nieuw ontwerp voor folders en posters) en eventueel een printer/scanner en kantoorartikelen.

In tegenstelling tot 2018 heeft stichting Buurtservicepunt in 2019 t/m 2023 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.

DBieb faciliteert het Buurtservicepunt ook met het gratis gebruik van ruimtes en bruikleen van een aantal laptops inclusief onderhoud op de locatie. De manager van stichting Buurtservicepunt heeft gedurende drie dagdelen per week een flexibele werkplek ter beschikking bij de Bibliotheek, omdat het Buurtservicepunt daar ook vier spreekuren organiseert. De medewerkers van het Buurtservicepunt kunnen ook vergaderen op deze locatie en er kunnen tevens cursussen georganiseerd worden.

Met ingang van 2023 heeft Buurtservicepunt een boekhouder ingehuurd. De reden is dat we geen penningmeester hebben gevonden die in het bestuur kan deelnemen. Een groot deel van de reserves met betrekking tot de begroting hebben we hiervoor ingezet.

Spreekuren stichting Buurtservicepunt

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Oud Oost <i>De klomp *</i>	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00
Noord Vrijheidswijk <i>MFC Mozaiek</i>		10.00-12.00		13.00-15.00	
Noord Bilgaard <i>Wijkservicepunt *</i>	10.00-12.00				
Noord Oost Heechterp-Schieringen <i>Wijkcentrum*</i>		10.00-12.00	10.00-12.00		10.00-15.00
West Transvaalwijk <i>Westerkwartier*</i>	Tijdelijk gesloten		13.00-16.00		
Centrum Oost <i>Knoopunt*</i>	13.00-16.00			13.00-16.00	
Schepenbuurt <i>Skiphus*</i>			10.00-13.00 Op afspraak		
Zuid West Nylân Wijnhornsterstr. Huizum <i>Werkpro OAS*</i>			10.00-12.00 13.00-16.00		
Dorpenteam Stiens IDO		14.00-16.00		14.00-16.00	
dbieb Bibliotheek Blokhuispoort IDO		<i>i.s.m. dbieb</i> 10.00-13.00			<i>Belastingen/ toeslagen</i> 10.00-12.00 <i>Info. Punt Digitale overheid</i> 10.00-12.00 & 12.00-13.00
Noord Bilgaard Leger des Heils		13.00-15.00 (om de week)			
Zuid Aldlan Noorderbreedte Erasmus		14.00-16.00			

*Dit zijn Buurtkamerlocaties

Speerpunten 2024

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 2024 op nog meer locaties een extra dagdeel een spreekuur openen. Er is tevens behoefte aan de opening van spreekuren in andere delen van Leeuwarden

Buurtservicepunt werd in het verleden op locatie bij de wijkteams compleet gefaciliteerd door Amaryllis (en bij de Bieb, Werkpro en Wijkservicepunt wordt Buurtservicepunt op dezelfde manier gefaciliteerd). Bij ieder nieuwe locatie gaat het Buurtservicepunt ervan uit dat zij qua facilitering in de buurtkamers dezelfde facilitering kan krijgen zoals nu verzorgd door Amaryllis en de overige samenwerkingspartners: dus geen kosten voor huur, een afgescheiden werkplek en mogelijkheid tot privé gesprek in een afgesloten ruimte, gebruik van telefonie/internet, mogelijkheid tot gebruik extra laptop, gebruik printer/scanner en koffie & thee.

Na een gesprek met de gemeente en Amaryllis is er eind 2020 uiteindelijk afgesproken dat de Amaryllis de facilitering van het Buurtservicepunt in de Buurtkamer op zich zal nemen. Hiervoor zou dan een bedrag in rekening worden gebracht bij Buurtservicepunt. Buurtservicepunt heeft hiervoor toen een extra subsidiebedrag aangevraagd. Het bedrag is overgemaakt naar Amaryllis voor de laptops, software, mobiles en abonnementen. Voor 2024 zal er wederom een bedrag op de begroting worden vermeld voor de update van de software en abonnementen van de mobiles.

In 2023 zijn er in samenwerking met het Leger des Heils en Noorderbreedte / Erasmus ook twee nieuwe spreekuur locaties geopend, omdat er naast de buurtkamers meerde vindplaatsen voor het Buurtservicepunt zijn om burgers te ondersteunen. Er zullen waarschijnlijk in 2024 ook nieuwe spreekuurlocaties bij komen en er zal ook een uitbreiding van extra dagdelen waarop spreekuur wordt gehouden op de overige bestaande locaties gerealiseerd worden.

Buurtservicepunt is ook van plan om een specifiek spreekuur voor burgers met een buitenlandse komaf te organiseren, waar men in de 'eigen' taal ondersteund wordt. Wij willen beginnen met een pilot /spreekuur waar men in het Arabisch ondersteund worden en eventueel later ook voor de Turkse en/of Surinaamse doelgroep.

In het kader van de keten schuldhulpverlening van de gemeente zal Buurtservicepunt ook burgers (preventief) met financiële vragen ondersteunen en indien gewenst doorverwijzen naar Humanitas of Schuldhulpmaatje. Complexe problematiek blijft het Buurtservicepunt conform afspraak met Amaryllis doorverwijzen naar de wijkteams. In de samenwerkingsafspraken is op verzoek van Buurtservicepunt het volgende opgenomen:

Inwoners kunnen bij het Buurtservicepunt terecht voor kortdurende ondersteuning bij allerlei financiële vraagstukken. Het betreft ondersteuning bij o.a. ; het aanvragen van bijstand, een kwijtschelding, aanvragen van toeslagen, het invullen van de belastingaangifte, minimaregelingen en Kindpakket. Voor kortdurende ondersteuning bij allerlei financiële vraagstukken kan worden doorverwezen naar Buurtservicepunt Indien er sprake is van complexe (schulden) problematiek, dan wordt er conform afspraak naar Amaryllis doorverwezen, zodat duidelijk is binnen de keten welke taken onder het Buurtservicepunt vallen.

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. Er zijn inmiddels via de gemeente Leeuwarden (Arbeidsfit) kandidaten voor een participatieplek bij het Buurtservicepunt geplaatst.

Huidige locaties en buurtkamerlocaties 2023

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 en wijkteam
6	West Transvaalwijk	Westerkwartier
7	Oud Oost	De Klomp
8	Stiens	De Nije Skalm
9	Schepenbuurt	Skiphus
10	Centrum	Bibliotheek
11	Bilgaard	Leger des Heils
12	Aldlân	Erasmus

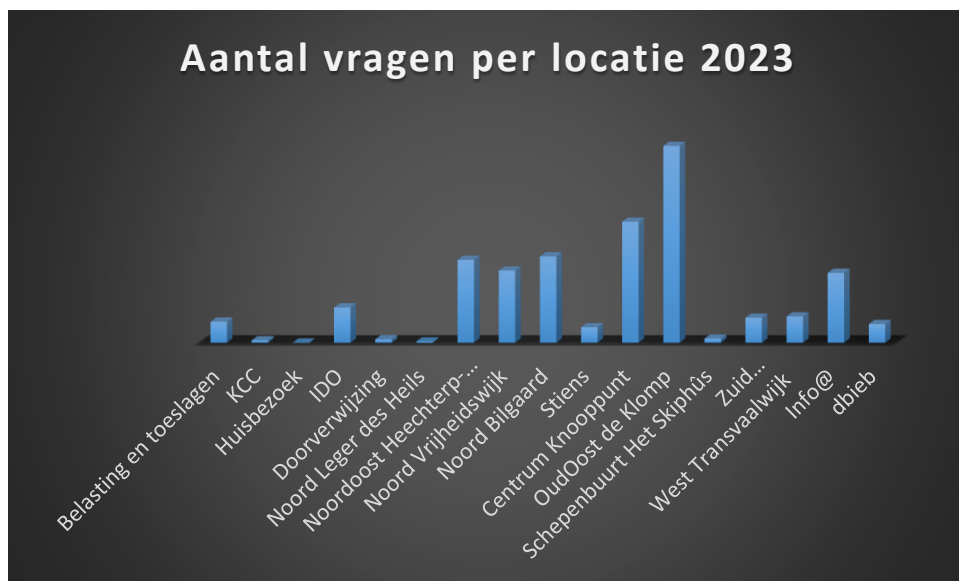
Specificaties en schematische weergaven van Buurtservicepunt 2023

In 2023 zijn er in totaal 6641 vragen beantwoord of doorverwezen.

De specificatie per Buurtservicepunt en onderwerp ziet er als volgt uit:

01-01-2023 tm 31-12-2023	Financieel	Overig	Huisvesting	(Psycho)Sociaal	Totaal
Belasting en toeslagen	178	1	0	0	179
KCC	19	3	0	0	22
Huisbezoek	0	3	0	0	3
IDO Leeuwarden	205	66	22	7	300
Doorverwijzing	16	14	0	0	30
Noord Leger des Heils	5	7	0	0	12
Noordoost Heechterp-Schieringen	518	121	44	20	703
Noord Vrijheidswijk	416	161	32	3	612
Noord Bilgaard	381	335	15	1	732
IDO Stiens	69	58	3	2	132
Centrum Knooppunt	877	114	29	5	1025
OudOost de Klomp	1003	640	24	0	1667
Schepenbuurt Het Skipphûs	32	3	0	1	36
Zuid Werkpro/Wijnhornsterstaat	173	30	9	1	213
West Transvaalwijk	194	23	7	0	224
<u>Info@</u>	0	592	0	0	592
dbieb	112	44	3	0	159
TOTAAL	4198	2215	188	40	6641

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



Hieronder de schematisch weergegeven het aantal vragen per onderwerp:

