

### 3.1.6 Aandachtspunten

- In 2016 is de baromzet iets achter gebleven op eerdere jaren (15.042 t.o.v. 20.826 in 2015). 't Blok was even vaak geopend, maar er waren minder grote feesten.
- Het aantal vrijwilligers voor bediening van de PA (licht & geluid) is teruggelopen in 2016. Een ervaren vrijwilliger is in 2016 begonnen met het opleiden van een aantal vrijwilligers, zodat zij deze taak ook op kunnen gaan pakken. Om deze reden waren er ook minder livemuziek avonden (tevens een reden van de lagere barinkomsten).
- Ook in 2016 werd er veel gebruik gemaakt van het skatepark en de graffitimuur. Vooral van de container werd veel gebruik gemaakt door diverse groepen jongeren.



#### **Ervaring bezoekers**

*"We vierden onze verjaardag in 't Blok. Alles was perfect geregeld! Iedereen heeft ontzettend genoten."*

*"Ik voel me hier helemaal thuis, iedereen die 'nieuw' binnenkomt, wordt ook niet raar aangekeken."*

*"Er wordt altijd veel gelachen, vraag me niet waarom, het zal de gezelligheid zijn, hahaha"*

## 3.2 Ambulant werk

### 3.2.1 Toelichting

Vanuit het ambulant werk worden jongeren opgezocht op de plaatsen waar ze hun vrije tijd doorbrengen. Vanuit het ambulant werk wordt in eerste instantie groepsgericht gewerkt, maar er kan ook individuele coaching geboden worden via 'één-op-één'. Bij Welzijn Zuidplas zijn twee ambulant jongerenwerkers in dienst (1,9 fte), verdeeld over de dorpen.

Het doel is om jongeren te helpen naar een betere positie in de maatschappij en jongeren te activeren om de leefbaarheid in de wijk/buurt te vergroten.

Er zijn 7 resultaatgebieden, die elke een bijdrage leveren aan het doel:

1. Vindplaats gericht werken
2. Eén-op-één begeleiding
3. Coördinerende rol binnen de wijkactiviteiten in de Molukse wijk
4. **Sport4Work**
5. Activiteitsaanbod
6. Faciliteren van hangplekken
7. Speelbeleid

In dit hoofdstuk wordt kort weergegeven wat op elk gebied in 2016 heeft plaatsgevonden, welke resultaten dit heeft opgeleverd, met wie er is samen gewerkt en wat aandachtspunten zijn om verder op in te zetten.

### 3.2.2 Belangrijkste gebeurtenissen in 2016

#### Vindplaats gericht werken

De ambulante jongerenwerkers hebben wekelijks rondes door de dorpen gedaan. Hierbij werd een aantal vaste locaties meegenomen zoals Dorrestein, het Station en het Essenpark in Nieuwerkerk aan den IJssel. Het Ambacht en de Molukse wijk in Moordrecht en de dorpen Zevenhuizen en Moerkapelle. Contact met de diverse hanggroepen is onderhouden, waar regelmatig een 'één-op-één' uit is voorgekomen (zie hieronder). Ook in 2016 was er regelmatig overleg met gemeente en politie en werd er extra ingezet op 'hotspots' waar klachten van inwoners op zijn binnen gekomen.

#### Eén-op-één begeleiding

Er zijn in 2016 zo'n 125 jongeren één-op-één begeleid. In veel gevallen was één gesprek voldoende, in andere gevallen waren meerdere gesprekken nodig en/of werd er doorverwezen naar bijvoorbeeld het Sociaal Team. Veel voorkomende problematiek: dagbesteding (vinden van werk/opleiding/stage, dag/nachtritme verstoord), financieel (aanvraag uitkering, schulden), sociaal (eenzaamheid, vriendschap/relaties, omgang binnen gezin).

#### Coördinerende rol binnen de wijkactiviteiten in de Molukse wijk

In het JWF-gebouw in de Molukse wijk vonden ook in 2016 meerdere activiteiten plaats onder coördinatie van de ambulante jongerenwerker. Zoals o.a. de vaste inloopavond op maandagavond, de maandelijkse kislubmiddagen op woensdagmiddag en jaarlijkse evenementen zoals Sinterklaas en de RMS-dag. In 2016 waren er 4 stagiaires actief, vanuit de opleidingen Sport en Bewegen, maatschappelijke zorg en sociaal cultureel werk van het Albeda College. Binnen de wijk zetten veel mensen zich in bij activiteiten en evenementen.

#### Sport4Work

Een initiatief in samenwerking met Rotaryclub Zuidplas, Sport en Bewegen Zuidplas en De Jonge Krijger om jeugdwerkloosheid aan te pakken. Een programma van 10 weken bestaande uit een pittige combinatie van theorie, sport en werkervaring om jongeren vooruit te helpen op de arbeidsmarkt. Derde editie: 12 deelnemers, 10 behaalden een certificaat, waarvan 6 binnen een half jaar een baan hebben gevonden en 2 een opleiding zijn begonnen.



#### Activiteitsaanbod

Het kerstzaalvoetbaltoernooi werd georganiseerd in Nieuwerkerk, Moordrecht en Zevenhuizen. Ook dit jaar was er een grote opkomst van zo'n 200 jongeren. Vanuit het ambulante werk werd het nieuwjaarsfeest 2016-2017 voorbereid en uitgevoerd in 't Blok. De opkomst was laag, er waren diverse privéfeesten waar de jongeren naar toe zijn gegaan. In 2017 wordt er gekozen voor een andere opzet.

### Faciliteren van hangplekken

Vanwege toenemende overlast in de wijk Dorrestein, werd er vanaf het voorjaar op vrijdagavond in 't Blok een inloop gehouden voor de jeugd. Op die manier had de jeugd een andere locatie om te 'hangen' en kon het contact met de jongerenwerker worden geïntensiveerd. Hier is veelvuldig gebruik van gemaakt met variërende bezoekersaantallen van 4 tot 20 jongeren per avond. De avond wordt inmiddels ook bezocht door jongeren van andere groepen. Op deze avonden was het ook mogelijk gebruik te maken van de studio. Hier is in 2016 minder gebruik van gemaakt omdat er geen vrijwilliger was die het onderhoud van de apparatuur kon oppakken. Inmiddels is hier invulling aan gegeven en wordt dit in 2017 weer opgepakt. Bij 't Blok werd de container intensief gebruikt door diverse groepen jongeren. Met name in de zomerperiode was het buiten erg druk, tot wel 50 jongeren per avond.

### Speelbeleid

Al jarenlang zet het ambulant jongerenwerk zich in voor het realiseren van hangplekken in Zevenhuizen en Moerkapelle. Helaas heeft dit ook in 2016 niet tot resultaat geleid.

#### 3.2.3 Beoogd resultaat

Het bovenstaande activiteiten- en dienstenaanbod draagt eraan bij om jongeren op weg te helpen naar een betere positie in de maatschappij. Het project **Sport4Work** is hier een duidelijk voorbeeld van met een slagingspercentage van maar liefst 60%.

In 2016 is er weer een grote groep jongeren individueel begeleid via 'één-op-één'. De ambulant werker staat dichtbij de jongere, kan vroeg signaleren en heeft daardoor een mooie positie om jongeren goed op weg te helpen in de maatschappij. De activiteiten, zoals het kerstzaalvoetbaltoernooi, werden vooral ingezet om de onderlinge band met de diverse groepen jongeren te versterken. De activiteiten en diensten die werden aangeboden in de Molukse wijk zijn o.a. bedoeld om de leefbaarheid in de wijk/buurt te vergroten. Er is geen onderzoek naar gedaan, maar gezien de grote belangstelling voor de diverse activiteiten en de goede sfeer in de wijk, wordt hier zeker een bijdrage aan geleverd vanuit het ambulant jongerenwerk.

#### 3.2.4 Statistieken 2016

Activiteit	Aantal keer	Gemiddeld aantal deelnemers/bezoekers
<b>Sport4Work</b>	1 reeks	12
Sinterklaasfeest*	1	± 100
Cola-Cup*	1	± 80
RMS-dag*	1	± 70 (i.v.m. slecht weer lagere opkomst)
Kidsclub*	1x per 2 weken	± 25
Kerstzaalvoetbaltoernooi	3 dorpen	± 200
Nieuwjaarsfeest	1	± 70
Eén-op-één begeleiding/ hulpvragen		± 125
Inloopavonden vrijdag	Wekelijks	± 15

\*Deze activiteiten hebben plaats gevonden in de Molukse wijk, in & om het JWF-gebouw.

### 3.2.5 Samenwerkingspartners

Vanuit het ambulante werk werd ook in 2016 intensief samengewerkt met o.a. wijkagenten, bikers, Sociaal Team, de Sociaal Makelaars en het CJG. Dit uit zich onder andere in deelname aan netwerkoverleg JOO (Jeugd Overlast Overleg) en JPO (Jeugd Preventie Overleg).

### 3.2.6 Aandachtspunten

- In 2016 werd het nieuwjaarsfeest voor de 3<sup>e</sup> keer georganiseerd in 't Blok. In eerste instantie werd dit feest georganiseerd op het Raadhuisplein en werd het evenement druk bezocht door een gevarieerd publiek. Met de verplaatsing naar 't Blok is ervoor gekozen om specifiek in te zetten op hangjeugd o.a. i.v.m. preventie van overlast. Inmiddels blijkt dat de behoefte onder deze doelgroep minder groot is en het merendeel privéfeestjes bezoekt. Idee is om komende editie weer in te zetten op een gevarieerd publiek, waarbij hangjongeren uiteraard welkom zijn.
- In 2016 zijn de voorbereidingen gestart voor een nieuw project: Friend4Now. Idee is dat vrijwilligers zich als maatje gaan inzetten om jongeren te ondersteunen. Met deze nieuwe dienst, die naar verwachting in 2017 van start gaat, kan er vanuit het ambulante jongerenwerk lichte 'één-op-één' casuïstiek worden doorgezet naar Friend4Now.
- De samenwerking met het Sociaal Team behoeft nog aandacht. Zo werden er niet veel jongeren doorverwezen richting het ambulante jongerenwerk en was ook de onderlinge communicatie niet altijd optimaal. Dit wordt in 2017 verder opgepakt, waarbij de samenwerking van Welzijn Zuidplas met zowel het CJG als het Sociaal Team verder wordt geïntensiveerd.
- In de zomerperiode was het regelmatig erg druk op het buitenterrein van 't Blok. Meerdere hanggroepen maakten gebruik van deze locatie, wat soms tot spanningen leidde. Hierdoor is het idee ontstaan om het terrein anders in te richten, waardoor meerdere groepen tegelijk kunnen hangen zonder elkaar tot last te zijn. Dit plan wordt verder uitgewerkt in 2017.

#### **Ervaring jongeren**

*"Ik kom naar de inloop omdat ik hier word geholpen. Het maakt niet uit wat voor vraag je hebt er wordt altijd gekeken naar oplossingen."*

*"Sport4Work is tiptop in orde, een mooi compleet project met persoonlijke aandacht!"*

*"Sport4Work was anders dan ik had gedacht; leerzamer en professioneler (Goed dus 😊)"*

## 3.3 Jongereninformatie

### 3.3.1 Toelichting

Van oudsher werd jongereninformatie geboden vanuit een fysiek JIP (Jongeren Informatie Punt), waar jongeren tijdens een spreekuur terecht konden met hun vragen. In de loop van de tijd is deze werkvorm aangepast en beter afgestemd op (het gedrag van) de doelgroep. Informatie wordt nu aangeboden vanuit een digitaal jongerenloket waar jongeren anoniem vragen kunnen stellen. Daarnaast worden er specifieke voorlichtingsactiviteiten

georganiseerd onder en na schooltijd en kunnen jongeren binnenlopen bij jongerencentrum 't Blok als zij vragen hebben. Bij Welzijn Zuidplas is één medewerker in dienst die invulling geeft aan deze werkvorm (0,3 fte).

Het doel is de bewustwording van jongeren te vergroten, waardoor jongeren betere keuzes kunnen maken en eventuele problemen voorkomen kunnen worden.

Er zijn 5 resultaatgebieden, die elke een bijdrage leveren aan het doel:

1. Voorlichtingsaanbod (Auticafé, voorlichtingslessen scholen, Scholenmarkt)
2. Inloop 't Blok
3. Digitaal jongerenloket JIZU
4. Jouw Recht (juridisch advies voor jongeren)

In dit hoofdstuk wordt kort weergegeven wat op elk gebied in 2016 heeft plaatsgevonden, welke resultaten dit heeft opgeleverd, met wie er is samen gewerkt en wat aandachtspunten zijn om verder op in te zetten.

### 3.3.2 Belangrijkste gebeurtenissen in 2016

#### Voorlichtingsaanbod

Het Auticafé vond maandelijks plaats; elke avond was er een thema. Het Auticafé had ook in 2016 een vaste groep bezoekers. Maandelijks sloten er nieuwe jongeren aan, die gericht op het thema langskwamen. Er werden voorlichtingslessen gegeven op het Comeniuscollege aan de groepen 1 en 2 over roken, alcohol en softdrugs. Deze lessen vonden plaats in de gezondheidsweek. De Scholenmarkt vond dit jaar voor het eerst plaats op de Brede School Esse Zoom. Een geschikte locatie die voldoende ruimte bood aan de ruim 300 bezoekers. In samenwerking met het CJG werd de oppascursus aangeboden, waar 10 jongeren aan deelnamen.



#### Inloop 't Blok

Ook in 2016 was de inloop van 't Blok van woensdag- tot en met vrijdagmiddag geopend. Hier werd vooral gebruik van gemaakt door jongeren die al bekend zijn met de jongerenwerker of die buiten gebruik maken van één van de voorzieningen (skatepark, JOP etc.) In de meeste gevallen ging het om het bieden van een 'luisterend oor' en om onderwerpen als relaties, werk/school en huisvesting.

#### Digitaal jongerenloket JIZU

Het digitaal jongerenloket JIZU is de jongerensite van gemeente Zuidplas en een belangrijk middel in het bieden van informatie over sport, uitgaan, werk, onderwijs, hulpverlening, huisvesting en zelfhulp. De site werd in 2016 goed bezocht door zo'n 59 unieke bezoekers per dag.

#### Jouw Recht

In 2016 werd de dienst 'Jouw recht' aangeboden, waarbij jongeren vragen konden stellen over juridische zaken. Hier is mondjesmaat gebruik van gemaakt.

### 3.3.3 Beoogd resultaat

Het beoogd resultaat is om met deze werkvorm jongeren van gemeente Zuidplas van informatie te voorzien over uiteenlopende onderwerpen, zodat zij betere keuzes kunnen maken en eventuele problemen voorkomen kunnen worden. De activiteiten Scholenmarkt, Voorlichtingslessen, Oppascursus, Voorlichtingsavonden, Auticafé en Inloop leveren een duidelijke bijdrage aan de doelstelling. Deelnemers komen gericht op deze activiteiten af om geïnformeerd te worden om op basis van deze informatie nu of in de toekomst betere keuzes te kunnen maken. Via de site JIZU wordt veel informatie geboden, het bezoekersaantal is bekend, maar door wie en waarom de site wordt bezocht is niet bekend. Het lijkt interessant hier een keer een onderzoek naar te laten uitvoeren.

### 3.3.4 Statistieken 2016

Activiteit	Aantal keer	Aantal deelnemers/bezoekers
Scholenmarkt	1	20 scholen VO/ ± 300 bezoekers
Voorlichtingslessen	8	± 240 leerlingen
Oppascursus	1	10 deelnemers
Auticafé	10	± 10 bezoekers per keer
JIZU		21.455 unieke bezoeken

### 3.3.5 Samenwerkingspartners

Vanuit de werkvorm Jongereninformatie werd er samen gewerkt met het Voortgezet onderwijs (voorlichtingslessen), organisaties sociaal domein/Sociaal Team (bieden van informatie/sprekers Auticafé en m.b.t. hulpvragen vanuit de inloop) en organisaties op gebied van sport, kunst, cultuur, hulpverlening, huisvesting (i.v.m. input voor het digitaal jongerenloket).

### 3.3.6 Aandachtspunten

- In 2016 bleek er behoefte te zijn aan vrijwilligers die zich als maatje kunnen inzetten voor jongeren die een extra steuntje in de rug nodig hebben. Er kwamen diverse aanvragen vanuit het Sociaal Team binnen, maar er kon nog niet in voorzien worden. Dit was aanleiding om het project 'Friend4Now' op te zetten. In het najaar van 2016 ging de voorbereiding van start en naar verwachting kunnen in het voorjaar van 2017 de eerste getrainde vrijwilligers gekoppeld gaan worden. Het project wordt ondersteund vanuit de werkvorm 'Jongereninformatie'.

#### **Ervaring jongeren**

*"Het Auticafé vind ik erg gezellig, omdat er een geweldige sfeer is. En je nieuwe mensen leert kennen die hetzelfde of net iets anders hebben meegemaakt als jij. Je maakt er vrienden waar je mee kan lachen en doordat het zo gezellig is, vergeet je even alle dingen die je aan je hoofd hebt."*

*"Graag wil ik iets doen voor de maatschappij en het liefst voor jongeren en toen vond ik het project Friend4Now!"*

## 4. Werkvormen op projectbasis

De hieronder beschreven projecten waren in 2016 geen onderdeel van de budgetsubsidie, vandaar dat ze hier apart zijn omschreven. Er is voor gekozen om het project BRAInS hetzelfde in te richten als de voorgaande hoofdstukken, omdat het een aparte werkvorm betreft, waar twee medewerkers voor in dienst zijn. Dit geldt ook voor Raad en Daad; een dienst die in 2016 is opgepakt door Welzijn Zuidplas en in korte tijd een grote groei heeft doorgemaakt. De overige projecten worden elk in één alinea toegelicht.

### 4.1 BRAInS

#### 4.1.1 Toelichting

Het project BRAInS (Brede Activiteiten in Scholen) bestaat sinds 2007 en is van begin af aan een populair project waar jaarlijks vele deelnemers aan meedoen. Er is een BRAInS coördinator in dienst en een medewerker voor o.a. administratie.

Het doel is kinderen te ondersteunen in hun fysieke en mentale ontwikkeling en een zinvolle invulling te geven aan de vrije tijd, door het bieden van een laagdrempelig aanbod op gebied van sport, kunst, cultuur en welzijn. Ook wordt BRAInS ingezet om de leefbaarheid van de wijk te vergroten en de sociale cohesie te verbeteren.

#### 4.1.2 Belangrijkste gebeurtenissen 2016

- Vanuit BRAInS werden er 165 activiteiten aangeboden op gebied van sport, kunst, cultuur en welzijn, waar 3.440 aanmeldingen voor binnenkwamen.
- BRAInS XL Kunst & Kerstdagen op Comenius; voor alle leerlingen van de school (± 400). Elke leerling volgde 1 workshops naar keuze.
- Organisatie jeugdactiviteit Mantelzorgdag in samenwerking met steunpunt Mantelzorg.

#### 4.1.3 Beoogd resultaat

Via BRAInS maken kinderen kennis met een breed scala aan activiteiten. Door deelname aan het uitgebreide activiteitenaanbod geven kinderen invulling aan hun vrije tijd en worden zij ondersteund in hun ontwikkeling. Mogelijkerwijs vinden zij een activiteit zo leuk, dat zij daarna doorstromen naar een vereniging. Op navraag bij sportverenigingen en muziekonderwijs blijkt dit regelmatig het geval te zijn. Dit is een extra stimulans voor verenigingen om mee te doen.



*Kleur en wetenschap*

Een ander doel van BRAInS is het vergroten van de leefbaarheid en het verbeteren van de sociale cohesie. BRAInS brengt in kaart welke mogelijkheden er zijn in gemeente Zuidplas op gebied van sport, kunst, cultuur en welzijn. Alle sportverenigingen en culturele instellingen doen mee. Hiermee is het voor zowel ouders als kinderen inzichtelijk wat de mogelijkheden zijn en zien zij hoe rijk de gemeente is op dat gebied. Ook alle scholen doen mee aan BRAInS. Zij stellen ruimte beschikbaar en brengen de leerlingen op de hoogte van het aanbod. Kinderen kunnen zich aanmelden voor activiteiten uit alle dorpen. Zo gebeurt het zeer regelmatig dat aan één activiteit kinderen uit alle dorpen

meedoen, waarmee het sociaal netwerk verbreed wordt. BRAInS brengt vele mensen bij elkaar en levert daarmee een grote bijdrage aan de leefbaarheid en sociale cohesie in gemeente Zuidplas.

#### 4.1.4 Statistieken 2016

Activiteit	Aantal keer	Aanmeldingen/deelnemers
BRAInS voorjaar 2016	82 activiteiten	1783 aanmeldingen/ 821 deelnemers
BRAInS najaar 2016	83 activiteiten	1.657 aanmeldingen/ 632 deelnemers
Mantelzorgdag	1 dag	21 jongeren
BRAInS XL kunst & kerst	1 dag	Comenius: ± 400 leerlingen

#### 4.1.5 Samenwerkingspartners

Vanuit BRAInS wordt er intensief samengewerkt met het Basis- en Voortgezet Onderwijs, sportverenigingen, culturele instellingen en particulier initiatief.

#### 4.1.6 Aandachtspunten

- In 2017 viert BRAInS een 10-jarig lustrum, waar veel bekendheid aan wordt gegeven.
- BRAInS maakt geen onderdeel uit van de budgetsubsidie en wordt jaarlijks via incidentele subsidie gefinancierd. In overleg met gemeente zal gekeken worden of deze werkvorm standaard onderdeel kan worden van de budgetsubsiëring.

#### Ervaring deelnemers

*“Omdat ik de trainingen zo leuk vond, zit ik nu ook echt op voetbal!”*

*“Elke keer doe ik weer iets anders. Ik vind het leuk dat ik weet wat er allemaal te doen is en ik zit elke keer met andere kinderen in een groepje.”*

*“Als het nieuwe boekje komt, kijk ik samen met m’n moeder en mag ik altijd drie dingen kiezen, dat is gezellig.”*

## 4.2 Raad en Daad

### 4.2.1 Toelichting

De dienst Raad en Daad bestaat uit de sociaal raadvrouw, budgetmaatjes en vrijwilligers van de formulierenbrigade. Gezamenlijk ondersteunen zij inwoners bij hun sociaaljuridische, administratieve en financiële vragen en problemen. Sinds 1 juli 2016 valt deze dienst onder Welzijn Zuidplas. Er is een sociaal raadvrouw in dienst en een coördinator die zorg draagt voor de goede samenwerking tussen de sociaal raadvrouw, budgetmaatjes en de formulierenbrigade. De coördinator is degene die de hulpaanvragen binnenkrijgt, uitvraagt en naar de goede dienst toe leidt. Als er een vrijwilliger ingezet moet worden draagt zij zorg voor een goede match. De dienst Raad en Daad is sinds 1 juli 2016 actief. De kleine groep vrijwilligers die diensten aanbood toen Werk en Inkomen nog bij de gemeente Zuidplas behoorde, is overgenomen door Welzijn Zuidplas.



Het doel is om te voorkomen dat inwoners van gemeente Zuidplas (verdergaande) problemen krijgen op sociaaljuridisch gebied en specifiek op financieel vlak. Inwoners die kampen met dergelijke problematiek worden vanuit deze dienst ondersteund en op weg geholpen zodat zij weer zelfstandig verder kunnen.

#### 4.2.2 Belangrijkste gebeurtenissen 2016

- Sinds een aantal jaren werd het **sociaal raadsliedenwerk** door de gemeente Zuidplas ingekocht bij Stichting Sociaal Raadsliedenwerk Rotterdam (SSR). Aan deze inkoop is per 1 juli 2016 een einde gekomen. Welzijn Zuidplas heeft in overleg met de gemeente de dienst Sociaal Raadsliedenwerk overgenomen. In de periode augustus tot en met december 2016 is deze functie tijdelijk ingevuld via een detachingscontract met Kwadraad. Met ingang van 1 januari 2017 is er een sociaal raadvrouw in dienst bij Welzijn Zuidplas.
- Vanaf de eerste dag dat de budgetmaatjes actief waren is er **een storm van hulpvragen** op hen afgekomen. Veel van deze vragen konden zij in behandeling nemen, andere vragen werden doorgeleid naar de sociaal raadvrouw of de vrijwilligers van de formulierenbrigade.
- In oktober is een **training voor budgetmaatjes** van start gegaan. Naast een aantal nieuwe vrijwilligers, werd hieraan ook deelgenomen door de vrijwilligers, die eerder hun diensten aanbood vanuit Werk en inkomen, toen dit nog onderdeel was van gemeente Zuidplas. Eind november heeft wethouden Rik van Woudenberg de bijbehorende certificaten uitgereikt.
- Eind december waren **alle budgetmaatjes ingezet** bij meerdere hulpvragers. Het was duidelijk dat deze dienst, in combinatie met die van sociaal raadvrouw en formulierenbrigade, een gat in de markt was. Plannen voor een tweede training zijn gemaakt.
- In de eerste periode van Raad en Daad is er geen strakke scheiding geweest tussen budgetmaatjes en **de formulierenbrigade**. Dit mede door het grote aantal hulpvragen. Wel is gebleken dat in 2017 hier anders op ingezet moet worden. Veel problematiek die binnen komt is te 'zwaar' voor de vrijwilligers van de formulierenbrigade maar wel behapbaar voor de budgetmaatjes.
- In 2016 is de hele **backoffice** voor Raad en Daad in orde gemaakt, zoals klantcontactdocumenten, verslagleggingsdocumenten, pasjes voor de vrijwilligers etc.
- In 2016 zijn ook de eerste **interviewbijeenkomsten** gehouden. De vrijwilligers, met name de budgetmaatjes, komen in aanraking met behoorlijk zware problematiek. Als er sprake is van problematiek rond schulden is er vaak onderliggende problematiek, verslaving, verbroken relaties, psychische beperkingen, werkloosheid etc. Dit vraagt ondersteuning, zowel op kennisgebied als op het gebied van omgaan met emoties bij



henzelf en bij de hulpvrager. De coördinator heeft leiding gegeven aan de intervisiebijeenkomsten.

- In 2016 is veel ervaring op gedaan met **verschillende aspecten** van het werk (waar komen de hulpvragen vandaan; wat is de omvang van de problematiek (kort- of langdurend); hoe kunnen mensen naar schuldhulpverlening toe geleid worden; Welke documenten zijn nodig voor aanvragen van toeslagen of kwijtscheldingen; hoe kunnen mensen met schulden toe geleid worden naar de GR IJsselgemeenten voor een traject van schuldhulpverlening; hoe blijven we in contact met de schuldhulpverlener en de hulpvrager; hoe gaat een aanvraag bij de voedselbank etc.) Er is in beeld gebracht wat de meest voorkomende vragen zijn en hoe die kunnen worden opgepakt.
- In veel gevallen is er actie voortgevloeid uit de vraag. Er is sprake geweest van voortdurend **netwerken** en opbouwen van duurzame relaties met andere betrokken partijen bij sociaaljuridische en financiële problematiek.
- Raad en Daad is in november van start gegaan met een **spreekuur** voor kortdurende vragen. Dit wordt bemand door een vrijwilliger. De coördinator plant afspraken in voor mensen met een kleine hulpvraag. Tijdens het spreekuur is er ook een vrijwillige jurist aanwezig die afspreken heeft met mensen met een probleem op gebied van belastingen. Ook de sociaal raadvrouw en de coördinator zijn aanwezig.

#### 4.2.3 Beoogd resultaat

Er is nog geen bekendheid gegeven via de pers over deze dienst, dit vanwege het grote aantal hulpvragen dat al binnen is gekomen via o.a. het Sociaal Team (100 in de periode september-december, vanaf het moment van start de registratie). Hierdoor lag er al zoveel werk, dat er is afgezien van extra publiciteit. Dit wordt opgepakt zodra er voldoende mankracht is om de grote vraag aan te kunnen. Van de mensen die geholpen zijn heeft een aantal nu goede zorg, ook bredere zorg dan alleen hulp bij financiën. Bij een aantal van de hulpvragers is de eigen energie weer opgebloeid. Zij kunnen, mede dankzij de ondersteuning van de vrijwilligers, weer wegwijs in hun papieren en hebben overzicht over hun financiën. Ook mensen die zijn toe geleid naar de schuldhulpverlening van de GR IJsselgemeenten ervaren licht aan het einde van een lange tunnel, omdat zij op een weg gezet zijn die hen een uitweg biedt uit hun problemen.

Er is sprake van een toenemende integrale manier van samenwerken. Veel vragen komen binnen via het Sociaal Team en het komt voor dat Raad en Daad een deel van het probleem bij de hulpvrager oppakt en het Sociaal Team betrokken is voor overige problematieken. Ook ontstaan relaties met bijv. thuiszorginstellingen, die bij de mensen achter de voordeur komen en zo problemen kunnen signaleren.

#### 4.2.4 Statistieken 2016

Raad en Daad is een jonge dienst, waarvan de budgetmaatjes vanaf 1 september zijn ingezet. Het werk is vooruitgelopen op het ontwikkelen van een goede manier van registreren. Desondanks zijn er wel gegevens bekend.

Er zijn in de maanden september t/m december bij Raad en Daad **100 hulpvragen** binnenkomen. De verwijzers zijn:

- Sociaal Team gemeente Zuidplas
- Klantcontactcentrum gemeente Zuidplas
- GR IJsselgemeente, Werkplein of afdeling Werk en Inkomen
- Stichting Vluchtelingenwerk
- Ouderenadvisering en mantelzorgondersteuning
- Thuiszorginstellingen

De mond-op-mond reclame werkt goed. Geholpen hulpvragers vertellen door dat er bij Raad en Daad hulp en ondersteuning is.

Wat betreft het **soort hulpvragen** dat binnen komt valt op dat de groep alleenstaande moeders met kinderen een grote groep is. Er is dan sprake van een klein inkomen, huurschuld en problemen met bv kindertoeslagen en/of opvang.

Verder zijn er veel vragen rond inkomstenbelasting, huur- en zorgtoeslagen, aanvragen van beslagvrije voet, aanvragen van DigiD code en betalingsachterstanden. Gelukkig zijn er ook vragen van mensen die een inkomsten achteruitgang aan zien komen en vragen of Raad en Daad kan meekijken hoe het leven met een kleiner inkomen haalbaar is.

#### 4.2.5 Samenwerkingspartners

- Sociaal Team
- Stichting Zuidplas Helpt
- Voedselbank Rotterdam
- Stichting Vluchtelingenwerk
- Sociaaljuridisch loket en advocaten
- GR IJsselgemeente
- Belastingdienst
- Bibliotheken
- Ouderenbonden

Samenwerking gaat nog niet langs vastgestelde lijnen. Integraal werken staat nog in de kinderschoenen.

De training voor Budgetmaatjes is gegeven in samenwerking met Samen010, een Stichting waarbinnen kerken en vrijwilligers een groot aantal vrijwilligersprojecten rond zorg, armoede en sociaal isolement runnen. Zij hebben ruime ervaring opgedaan met het inzetten van budgetmaatjes en hebben een eigen training ontwikkeld. Deze training is ingekocht en gegeven. Daarnaast heeft Samen010 ondersteuning geboden bij het inrichten van de backoffice.