

Plan en Organisatie Hulp en Adviescentrum het Trefpunt
2021



Opgesteld en uitgewerkt door Andrea Karremans, Bestuurslid Bewonersorganisatie Vreewijk en coördinator het Trefpunt.
Met dank aan hen die mijn hierbij van hun advies en kanttekeningen hebben voorzien.

Inhoud

Pagina 3	Inleiding
Pagina 4	De dienstverlener het Trefpunt
Pagina 6	Doelstelling van het Trefpunt
Pagina 7	Probleemstelling
Pagina 8	Voorstel certificering door Gemeente Rotterdam
Pagina 9	Kernactiviteiten
Bijlagen	Overzicht werkzaamheden 2021

Inleiding

De Bewoners Organisatie Vreewijk (hierna te noemen, de BOV) is in 1979 opgericht door en voor de bewoners van Vreewijk. De BOV faciliteert de belangenbehartiging van bewoners op alle denkbare punten, richting alle partijen. Het uitbrengen van de wijkkrant de Vreewijker is hiervoor een belangrijke basis. Door bewoners over allerlei ontwikkelingen te informeren ontvangt de BOV noodzakelijke informatie uit de wijk terug wat gerichte aanpak wijkgericht maar ook individuele dienstverlening mogelijk maakt.

Onder beheer van de BOV is tegelijkertijd het Trefpunt opgestart. Het trefpunt vormt de baliefunctie van de BOV, waar bewoners terecht kunnen met vragen en problemen. Juist in deze tijden van grote onzekerheid en onrust in de samenleving, vormt het Trefpunt een vertrouwd midden van de wijk. Wijkbewoners vinden hier een warm welkom waar ze met hun vragen terecht kunnen.

Het Trefpunt vormt hiermee een cruciale functie op het gebied van welzijnsbevordering van de steeds kwetsbaarder geworden wijkbewoners, mede omdat de gemeentelijke loketten te ver van de wijk maar ook door de digitalisering afstandelijker maken.

De medewerkers van het Trefpunt zijn allen vrijwilligers, maar verrichten zeker waar het de coördinerende taken betreft hun werk op professioneel niveau.

Al enige tijd vindt overleg plaats met de gemeente over het verder professionaliseren van het Trefpunt. Dit organisatieplan gaat in de nut en noodzaak hiervan en wat hiervoor nodig is.

De dienstverlener het Trefpunt

Bijna alle medewerkers van het Trefpunt zijn zelf dragers van een rugzak waar zij als ervaringsdeskundigen een bijna onuitputtelijke stroom van kennis uit kunnen halen om onze cliënten de ondersteuning te kunnen geven zodat zij niet tegen dezelfde deuren aan hoeven te lopen als wij deden en soms nog altijd doen.

Vanuit het Trefpunt wordt jaarlijks aan gemiddeld 3000 bezoekers ondersteuning geboden. Voor een kleine 1000 van de (dossier dragende) cliënten betreft de dienstverlening het doel hen te faciliteren naar het volwaardig kunnen participeren in de samenleving. Een vraaggericht aanbod aan dienstverlening wordt vanuit een bemiddelende rol aangeboden. Door te informeren en te adviseren over regelingen, procedures of voorzieningen met daarnaast de ondersteuning te bieden aan individuen en gezinnen met sociale en persoonlijke problemen kunnen deze doelgroepen de mogelijkheden en vaardigheden ontwikkelen om eigen toegang tot de hulpbronnen en diensten te vergroten op het gebied van sociale zekerheid, belastingen, financiën (inclusief de weg naar de schuldhulpverlening), arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen en familierecht, onderwijs en consumentenzaken.

Dankzij deze dienstverlening die nu al wordt waargemaakt door onze betrokken vrijwilligers én in samenwerking mét externe partijen vanuit onder andere de gemeente Rotterdam,

- De Vraagwijzer
- Raadslieden
- Werk en Inkomen
- De Brede Raad
- Wilskracht Werkt
- Het wijkteam
- Politie
- Wijkraad
- Afdeling groenbeheer en afdeling buitenruimte
- Belastingwinkel Rotterdam
- Children Zone
- Colors of Impact
- De CVD
- Havensteder
- Juridische Diensten en Advocatuur
- Stichting de Uil
- Tuindorp Vreewijk coöperatie en Feijenoord
- Albeda, en Calibris
- Budget coaching Humanitas
- Wilskracht Werkt
- Jeugdfonds Sport en Cultuur
- Nationaal Fonds Kinderhulp
- Samen voor alle kinderen
- Opzoomermee

kunnen wij tegemoet blijven komen aan de diversiteit van de binnenkomende hulpvragen.

De vraag naar hulp en diensten neemt in deze huidige tijd van onzekerheid alleen maar toe. Ook Vreewijk verandert. De vraag naar maatwerk in informatieverstrekking verandert mee. De behoefte aan antwoorden (corona, tegenstrijdige berichtgevingen), duidelijkheid (algemeen, mag dit wel, kan dit niet?), zekerheid (toeslagen, controle van berekeningen) en bevestiging (heb ik het goed gelezen?) neemt ook allemaal toe.

Doelstelling van het Trefpunt

Bij het formaliseren van het Trefpunt is het belangrijk om wel de identiteit van het Trefpunt goed te blijven bewaken. Onze kracht ligt in de eigen ervaring en daarbij opgebouwde kennis. Het begrijpen van de leefwereld van de bewoners Het gevoel van gehoord en gezien te worden. Het weghouden van obstakels en zo de drempel laag te houden voor onze cliënten. Het lezen van een brief is voor onze bezoekers net zo belangrijk als het regelen van de meer complexere zaken. Wij staan naast onze buurtbewoners en er niet tegenover.

Kijkend naar de huidige Kernactiviteiten van het Trefpunt,

- Het bieden van hulpverlening/ clientondersteuning.
- Informeren, adviseren, begeleiden en verwijzen van de bezoeker en de client.
- Het houden van (open) inloopspreekuren en bereikbaarheidsdiensten.

is een uitbreiding van de kernactiviteiten voor de bewoners van Vreewijk haast een must.

Hierbij wordt gedacht aan,

- Uitbreiding van de activiteiten van het Trefpunt doormiddel van uitbreiding binnen het gebied.
- Formulierenbrigade opzetten door gebruik te maken van verschillende locaties binnen Vreewijk.

Vanwege onze betrokkenheid en de behoefte om op de hoogte te blijven van alle ontwikkelingen volgen wij ondersteunende opleidingen, aanvullende cursussen of workshops om onze cliënten in hun dagelijks leven of werk, met de toewijding dat zij mogen verwachten, te kunnen blijven begeleiden.

Iedere medewerker binnen het Trefpunt heeft zijn of haar kwaliteiten op maat gepast gemaakt. Geen kwaliteit wordt ongebruikt gelaten. Deze aanvullende mogelijkheden versterkt onze medewerkers in hun vertrouwen en in hun persoonlijke kunnen.

Om de dienstverlening blijvend te continueren zijn wij altijd op zoek naar mogelijkheden en middelen om dit te versterken.

- Uitbreiding van samenwerking of ondersteuning zo breed mogelijk. Dit geldt voor de direct betrokken (zorg en welzijn) als ook de indirect betrokken (overig betrokken) partijen.
- Contact onderhouden met andere sociale dienstverleners, educatieve instellingen en aanbieders van gezondheidszorg om informatie te ontvangen en te verstrekken.
- Hulpprogramma's voor cliënten voor onder andere doorverwijzing naar instanties voor financiële ondersteuning, rechtshulp, huisvesting, medische zorg en andere diensten.
- Gerichte cursussen, workshops of (online) bijeenkomsten op onderwerp is noodzakelijk om mee te blijven gaan in een wereld in beweging.

Probleemstelling

Naast de maatschappelijke noodzaak dat ons team voelt in het ondersteunen naar eenieder in een moeilijke situatie, blijkt dat onze betrokkenheid van heel veel waarde is gebleken. Iedere vorm van begeleiding (kort of langdurig) naar betere tijden zien wij als een winst.

Het kost steeds meer moeite om onszelf staande te kunnen blijven houden in een wereld van (informatie) plichten, stijgende kosten, wegvallende en achterblijvende inkomens. Formalisering van onze dienstverlening is noodzaak geworden.

Vanuit de gesloten of op een kier gezette deuren lopen wij als vrijwilligers tegen de term vrijwilliger aan. Wij zijn het moe om ons alsmaar te moeten verantwoorden als zijnde vrijwilligers(organisatie) en wij willen ons kunnen profileren als de professional die wij geworden zijn.

Door de houding van sommige organisaties kunnen processen trager lopen. Ook moeten wij dossiers doorzetten naar partijen die het door ons opgebouwde (intake) dossier vaak naast zich neer te leggen, opnieuw te beginnen waarna er vaak geen sprake meer is van samenwerking, zodat er onnodig tijdverlies voor de noodlijdende cliënt ontstaat.

Voorstel certificering door Gemeente Rotterdam

Vanuit de Gemeente Rotterdam is het advies gegeven om een voorstel op te stellen om tot een geaccepteerde oplossing te komen.

Het hulp en adviescentrum het Trefpunt is als project “maatschappelijke ondersteuning” erg belangrijk geworden voor onder andere de bewoners van Vreewijk. Ook bekend als “luisterloket”, bieden wij niet alleen de bewoners maar ook de vrijwilligers een laagdrempelige mogelijkheid om gehoord te worden maar ook om van zich te laten horen.

Naast alle ondersteuning dat wij bieden aan eenieder met een hulpvraag bieden wij ook een onderkomen aan een tal van uit te voeren verplichtingstaken, een werkervaringsplaats, een werkplek om een tegenprestatie te kunnen leveren en het opvullen van vrije tijd in de vorm van vrijwilligerswerkzaamheden.

Het verbeteren van de taalvaardigheden, persoonlijke groei en belemmeringen door arbeidsbeperkingen hebben door bij ons te komen werken in sommige gevallen geleid tot een verbeterde positie in de maatschappij of uitstroom naar een reguliere baan.

Vanuit opgebouwde ervaring, absolute inzet, en de wens om te blijven doorgroeien naar een partner binnen het welzijnswerk is het besef dat dit niet vanuit een vrijwilligerspositie kan blijven bestaan.

De behoefte om dit werk op een volwaardige manier door te kunnen blijven zetten is omgezet naar het idee van een proefproject voor de minimale periode van 5 jaar.

Het omzetten naar een dergelijk project zal meerdere voordelen met zich meedragen.

- Meer mensen krijgen de mogelijkheid om bijvoorbeeld een tegenprestatie te leveren zodat de afstand naar de arbeidsmarkt mogelijk verkleind wordt.
- Gerichtere ondersteuning en begeleiding naar de cliënten toe.
- Vloeiendere samenwerking met organisaties.
- Het Trefpunt verlicht het werk en tijd van de gemeente door de hoeveelheid cliënten die naar het Trefpunt toe komen op te vangen en te helpen. Deze hulpvragen moeten anders door de gemeente of andere organisaties opgevangen worden. Als voorbeeld noem ik de formulierenbrigade.
- Kortere lijnen naar de juiste afdelingen bij de overheid, zodat dit ten voordele zou werken voor de cliënten en dus hierdoor veel sneller geholpen kunnen worden.
- Bredere samenwerking met wijkgerichte organisaties als o.a. de Tuindorp Vreewijk coöperatie door middel van onder andere doorstroommogelijkheden bij de administratie of opdrachten uitbesteed kunnen krijgen.

Kernactiviteiten

Kerntaken Andrea Karremans, 1^e coördinator

- Het coördineren/ begeleiden van vrijwilligers en stagiaires die verbonden zijn aan het sociaal werk.
- Examineren van stagiaires.
- Planning en indeling van roosters op interne en externe werklocaties.
- Aantrekken en onderhouden van contacten om het netwerk te verstevigen
- Werven van medewerkers, dit gebeurt door middel van adverteren alsook het benaderen en contact onderhouden met medewerkers van de gemeente Rotterdam, afdeling W&I over hun cliëntenbestand binnen hun portefeuille van tegenprestatie of werkervaringsplaatsen.
- Het verrichten van de bijkomende administratieve taken als dossiervorming, registratie en dergelijke.
- Ondersteuning geven van de cliënt op sociaal, maatschappelijk en juridische onderdelen.

Kerntaken Iriabeth Schoop

- Budgetcoach.
- Adviseur financiële zaken.
- 2^e coördinator.
- Begeleiding van stagiaires en medewerkers.

Kerntaken overige medewerkers

De taken van de medewerkers variëren van

Adviseur

- Ondersteuning bieden en dossieropmaak aan (meervoudige) complexe zaken.

Algemeen medewerker

- Ondersteuning bieden en dossieropmaak aan alle in dit organisatieplan eerder beschreven onderwerpen.
- Ondersteuning bieden binnen de diverse gerichte spreekuren

Ontvangst medewerker

- Client en gastontvangst.
- Telefoonbeheer.
- Agendabeheer.

Gastvrouw

- Clientopvang.
- Zorg voor minimale verplaatsing medewerkers, cliënten en gasten door:
 - o Verzorging koffie, thee en lunch.
 - o Klein onderhoud pand onderdelen.

Web onderhoud:

- Onderhouden van de website
- Onderhouden van de Facebook pagina

Informatieplein:

Het Trefpunt is al jarenlang een aanspreekpunt voor de bewoners van Vreewijk. Om de dienstverlening te optimaliseren faciliteert het Trefpunt één dagdeel per week een infoplein.

De geplande uitbreiding is de samenvoeging van de bestaande spreekuren op andere dagdelen naar het wekelijkse infoplein van een hele dag.

De deelnemende partijen zijn nu nog de welzijnspartijen zoals de Vraagwijzer en een Raadsvrouw/ heer.

De partijen na de uitbreiding van het infoplein bestaan onder andere uit:

- Woonconsulent en wijkbeheerder van de woningcorporatie.
- Het uitbreiden van het spreekuur van de wijkagent van maandelijks naar wekelijks.
- Colours of Impact.
- Jeugdzaken.
- Straatcontactpersoon (eigen beheer).
- Ondersteuning bij Woonnet Rijnmond (eigen beheer).

Met uitbreiding van:

- Juridische ondersteuning.
- WMO en PGB ondersteuning.
- W&I.
- Belastingzaken.
- Krediet Bank Rotterdam.