

## **JAARVERSLAG 2010**

**VOOR JONG EN OUD**

**BEHULPZAAM EN GASTVRIJ DE WEG WIJZEN**

Gemeente De Ronde Venen

Rabobank Rijn en Veenstromen

Westhoek Wonen

## **Inleiding**

In 2010 vierde het Servicepunt haar 5-jarig bestaan: het is opnieuw een jaar waarin we zijn gegroeid, zowel in aantal klanten als in professionaliteit. We hebben dit jaar ruim 11.000 vragen behandeld. Om kwalitatief op peil te blijven wordt er voortdurend aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering en hebben we regelmatig overleg met onze partners en deskundigen. De klanten weten ons steeds beter te vinden en ons ervaren team raakt steeds meer bekend met de mogelijkheden die er in De Ronde Venen beschikbaar zijn.

Op drie vestigingen, gelegen in de kernen Mijdrecht, Vinkeveen en Wilnis, geven de medewerkers van het Servicepunt wonen, welzijn en zorg dagelijks informatie en advies over wonen, welzijn en zorg. Eenmaal per week rijdt het Mobiel Kantoor naar Amstelhoek en De Hoef om ook daar de diensten van het Servicepunt aan te bieden.

Het Servicepunt verzorgt een loketfunctie voor de Gemeente De Ronde Venen, Westhoek Wonen en de welzijnsstichting De Baat. Daarnaast maken allerlei organisaties op het gebied van wonen, welzijn en zorg hun diensten bekend via het Servicepunt. Door een unieke samenwerking met Rabobank Rijn en Veenstroom geven we tevens informatie over bankzaken. In november 2010 zijn we gestart met de loketfunctie voor het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

De locaties zijn gemakkelijk bereikbaar, voorzien van veel foldermateriaal en een internetcafé. Alle vestigingen beschikken over spreekkamers voor de privacy. De Servicepunten zijn ook telefonisch goed bereikbaar, met name doordat in de tweede helft van 2010 is gestart met telefoonhosting waardoor er met één algemeen nummer gewerkt wordt voor alle kernen.

In het verslag leest u over de algemene doelstelling van het Servicepunt en met welke vragen iemand bij het Servicepunt terecht kan. Hierna gaan we in op enkele specifieke voorbeelden. Naast informatie en advies, zijn er vanuit het Servicepunt ook andere activiteiten ondernomen. Deze worden kort beschreven. Verder wordt er ingegaan op de kwaliteitsbewaking, financiering, personeelsformatie en publiciteit.

In verschillende schema's geven we managementinformatie. Als eerste over het aantal klanten dat het Servicepunt in 2010 heeft bezocht. Dit is ingedeeld naar vestiging en partner. Verder vindt u informatie over de leeftijdsopbouw van de klant en de werkzaamheden die het Servicepunt voor de Rabobank Rijn en Veenstroom verricht. Ook hebben we onze klanten gevraagd of zij huurder van Westhoek Wonen zijn. Om de progressie in klantenaantallen weer te geven krijgt u een overzicht van de afgelopen vijf jaar te zien. In de laatste paragraaf is een verantwoording van het bestuur te lezen, over haar activiteiten in 2010.

Bertien Tweehuijsen  
Directeur Servicepunt wonen, welzijn en zorg  
Maart 2011

	<b>Pagina</b>
<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Het Servicepunt wonen, welzijn en zorg</b> <i>Doelstelling en financiering</i>	<b>5</b>
<b>Stichting Servicepunten, organisatie</b> <i>Partners</i> <i>Organogram</i> <i>Schaalvergroting</i>	<b>6</b>
<b>De locaties</b> <i>Mijdrecht, Wilnis, Vinkeveen</i> <i>Elke vestiging heeft haar eigen uitstraling</i> <i>Mobiel Kantoor in Amstelhoek en De Hoef</i>	<b>7</b>
<b>Personeel en taakverdeling</b> <i>Formatie</i> <i>Ziekteverzuim</i> <i>Taken algemeen</i>	<b>8</b>
<b>Het Servicepunt algemeen</b> <i>Informatie en advies</i> <i>Frontoffice voor de partners</i> <i>Één-loket-functie</i> <i>Brede frontoffice-functie: vraaggestuurd</i> <i>Hulp bij invullen formulieren, hulp bij instanties</i>	<b>9</b>
<b>Waarvoor kan men op het Servicepunt terecht, voorbeelden in 2010</b> <i>WMO, Wet Maatschappelijke Ondersteuning</i> <i>Hulp bij invullen formulieren, hulp bij instanties</i> <i>Dienstverlening voor de Rabobank Rijn en Veenstroom in Wilnis</i> <i>De huurders van Westhoek Wonen</i> <i>De Plusbus en andere diensten van De Baat</i> <i>Zorgmijders</i> <i>Grote diversiteit van aanbod, digitale ondersteuning</i> <i>Meldpunt zorg en overlast, dementieconsulent, ouderenadviseurs</i>	<b>10</b>
<b>Samenwerking in de Gemeente De Ronde Venen</b> <i>Voorzitter van netwerken</i> <i>Centrum voor Jeugd en Gezin, CJG</i>	<b>12</b>
<b>Overige activiteiten</b> <i>Dienstverlening bovenlokaal</i> <i>Doe een wens</i> <i>Koopgarant</i> <i>Internetcafé</i> <i>Rollatorspreekuur</i> <i>Kinderen helpen Kinderen</i> <i>De Stichting Jongeren Actief</i> <i>PBO-Midpoint</i> <i>Signaalfunctie</i>	<b>13</b>
<b>Kwaliteitsbewaking en verbetering</b> <i>De sociale kaart</i> <i>Samenwerking met de backoffice</i> <i>Telefoonhosting</i> <i>Deskundigheidsbevordering</i> <i>Computervaardigheden</i>	<b>15</b>

<b>Publiciteit</b>	<b>16</b>
<i>Presentaties, markten</i>	
<i>Persuitingen</i>	
<i>Introductie nieuwe medewerkers partners</i>	
<i>Website <a href="http://www.servicepuntderondevenen.nl">www.servicepuntderondevenen.nl</a></i>	
<b>Managementinformatie naar aanleiding van de registratie</b>	<b>17</b>
<i>De klantcontacten verdeeld over partners en vestigingen</i>	
<i>Percentage klanten per partner 2009 versus 2010</i>	
<i>Leeftijdsverdeling van de klant</i>	
<i>Hulp bij formulieren en instanties</i>	
<i>Percentage huurders Westhoek Wonen</i>	
<i>Werkzaamheden voor de Rabobank Rijn en Veenstromen</i>	
<b>Een overzicht van het aantal klanten/vragen over de afgelopen 5 jaar</b>	<b>21</b>
<b>Bestuur, verantwoording van activiteiten</b>	<b>22</b>
<i>Vergaderingen en representatie</i>	
<i>Routeboek 2010-2013</i>	
<i>Initiatieven</i>	
<i>Onderbrengen personeel</i>	
<i>Financiën</i>	
<i>Samenwerking partners</i>	

## Het Servicepunt wonen, welzijn en zorg

### *Doelstelling en financiering*

Het Servicepunt geeft informatie en advies op het gebied van wonen, welzijn, zorg en bankzaken. Hierbij richten we ons op alle inwoners van De Ronde Venen en specifiek op de doelgroepen die genoemd zijn in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Het Servicepunt is bedoeld voor mensen die betrokken zijn bij hun wijk, mantelzorgers en vrijwilligers, mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem, mensen met een psychosociaal probleem en verslaafden. Verder is het Servicepunt de frontoffice voor de maatschappelijke opvang, meldpunten (zoals zorg en overlast, discriminatie), de openbare geestelijke gezondheidszorg en jeugdgezondheidszorg.

Het Servicepunt is het WMO-loket van de Gemeente De Ronde Venen, waarmee de Gemeente voldoet aan haar wettelijke verplichting om objectieve informatie te verstrekken op het gebied van wonen, welzijn en zorg. De bedoeling van deze wettelijke verplichting is dat de klant voordeel heeft bij een WMO-loket doordat:

- de klant niet alle organisaties apart hoeft te benaderen met een vraag: de één-loket-functie.
- Er een passend aanbod wordt gedaan, doordat de medewerkers van een Servicepunt het totale aanbod op het gebied van wonen, welzijn en zorg kunnen overzien. De vraag van de inwoner is het uitgangspunt en niet langer het eigen productenpakket van een aanbieder. De Gemeente heeft onder de WMO de verplichting hier zorg voor te dragen.
- De fysieke afstand tot de aanbieder van zorg en welzijn is kleiner, waardoor de aanbieders zichtbaar en toegankelijk zijn, ook in de kleine kernen.

De medewerkers van het Servicepunt zijn goed op de hoogte van het voorzieningenpakket van de Gemeente en de nodige formulieren zijn aanwezig. Aanvragen van de afdelingen WMO en sociale zaken kunnen direct worden behandeld. Daarnaast biedt het Servicepunt ondersteuning bij het invullen van formulieren of helpen we de klanten bij contacten met instanties. Te denken valt aan energiemaatschappijen, waternet, CIZ, belasting, e.d. De samenleving wordt steeds ingewikkelder en complexer waardoor een groeiend aantal mensen problemen heeft zelfstandig allerlei regelingen en voorzieningen te begrijpen en af te handelen.

Het Servicepunt staat dicht bij de mensen. Het is een laagdrempelige voorziening, waar mensen van alle leeftijden zonder afspraak, kosteloos, terecht kunnen.

Het Servicepunt heeft de beschikking over een uitgebreide digitale sociale kaart. Hiermee kan het de klanten gericht doorverwijzen naar deskundigen in het werkveld. Om deze sociale kaart actueel te houden wordt regelmatig contact onderhouden met de verschillende organisaties over hun doelgroep, producten en werkwijze.

Het Servicepunt is frontoffice voor Westhoek Wonen. In de eigen woonkern kunnen huurders met hun vragen en wensen terecht. Het personeel van de Servicepunten kan de (toekomstige) huurders informeren en adviseren over alle producten en diensten. We helpen de klanten met inschrijving bij Woningnet en in het internetcafé kunnen de mensen regelmatig het aanbod bekijken en op een woning reageren.

Door de samenwerking met Rabobank Rijn en Veenstroom kunnen de inwoners van Wilnis voor veel bankzaken op het Servicepunt in de Dorpsstraat terecht. De andere Servicepunten geven vooral informatie en advies over producten van deze bank.

In 2010 wordt het Servicepunt gefinancierd door de Gemeente De Ronde Venen (50%), Westhoek Wonen (25%) en de Rabobank Rijn en Veenstroom (25%).

## Stichting Servicepunten, organisatie

### Partners

Het Servicepunt is een samenwerkingsverband van drie partners. De Gemeente De Ronde Venen, Westhoek Wonen en de Rabobank Rijn en Veenstroom. In opdracht van de Gemeente De Ronde Venen verzorgt het Servicepunt de frontoffice voor de WMO, sociale zaken, de welzijnsstichting De Baat en het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

### Organogram

Het Servicepunt is een stichting met een bestuur en een Raad van Toezicht. De leden zijn als volgt ingeschreven in de Kamer van Koophandel:



### Schaalvergroting

We hebben te maken met schaalvergroting van de verschillende partners. Rabobank Veenstroom is gefuseerd per 1 januari 2010 met Woerden en heet nu Rabobank Rijn en Veenstroom. Zij hebben in 2010 een klantcontactcentrum ingericht, dat nauw samenwerkt met de Servicepunten. De Gemeente De Ronde Venen is per 2011 samengegaan met Abcoude. Hiervoor is in 2010 overleg gestart ten behoeve van de harmonisering. Hier zal in 2011 inhoudelijk en bestuurlijk vorm aan gegeven worden. Ook Westhoek Wonen is per januari 2011 samengegaan, met GroenrandWonen uit Vleuten en SWW uit Woerden.

De schaalvergroting stelt de Stichting Servicepunten tot taak verder te professionaliseren en zich te concentreren op wijk- en kerngerichte vertegenwoordiging van haar partners.

## De locaties

### *Mijdrecht, Wilnis en Vinkeveen*

Mijdrecht, Wilnis en Vinkeveen hebben ieder een eigen vestiging. Deze zijn 5 dagen per week open en gemakkelijk bereikbaar. Elk Servicepunt heeft een grote ontvangstruimte met veel foldermateriaal, een tafel om aan te schuiven voor een praatje en een internetplek. Voor de privacy is er een spreekkamer. De medewerkers zijn niet gebonden aan een locatie en werken als één team. Voor alle Servicepunten geldt hetzelfde dienstenaanbod.

### *Elke vestiging heeft haar eigen uitstraling*

In Mijdrecht is het Servicepunt gevestigd in het Zuwe- gezondheidscentrum aan de Hoofdweg. Het voordeel van deze locatie is de samenwerking met de collega's van de gezondheidszorg, Zuwe en de GGD. De lijntjes zijn kort en de communicatie is sterk. Voor het uitvoeren van de WMO is dit prettig, er is dan ook veel aanloop voor het WMO-loket en de frontoffice voor sociale zaken. Aanvragen voor hulp bij huishouden, aanvragen voor hulpmiddelen, hulp bij het inschrijven voor het CWI, hulp bij het invullen van formulieren, e.d.

Het Servicepunt in Wilnis is gelegen in de winkelstraat in het oude dorp. De locatie is goed bereikbaar en ligt centraal. In de afgelopen vijf jaar heeft dit Servicepunt een plek gekregen binnen de dorpsgemeenschap. In het voormalige Rabobankkantoor heeft het de toegankelijkheid van het bankfiliaal behouden en door de aanwezigheid van een pinapparaat is er veel traffic. We zijn jaarlijks aanwezig op de braderie en markt. Dit jaar hebben we, samen met de andere winkeliers, een actieve rol gespeeld bij de opening van de geheel opgeknapte Dorpsstraat. Bewoners uit de omgeving, vooral ouderen en mensen met een beperking, komen gemakkelijk binnen voor een praatje. Dit laatste zit soms de andere werkzaamheden een beetje in de weg. Het Servicepunt steunt dan ook de plannen voor een buurtkamer in Wilnis.

Voor het Servicepunt Vinkeveen is gekozen voor de woonwijk Zuiderwaard, die in de toekomst aangewezen is als woonzorgzone. Het is een wijk met veel huurwoningen van Westhoek Wonen. Er wonen met name gezinnen en ouderen. De afstand tussen Vinkeveen en Mijdrecht is redelijk groot en veel mensen regelen hun zaken liever in Vinkeveen. We merken dat in Vinkeveen meer mensen gebruik maken van het internetcafé en de digitale dienstverlening. Hier komen ook veel meldingen binnen voor de Servicelijnen van de Gemeente en Westhoek Wonen (vooral in de winterperiode) en vraagt de klant om gemeenteproducten zoals zakken voor de plasticinzameling en afvalkalenders.

### *Mobiel Kantoor in Amstelhoek en De Hoef*

In de kernen De Hoef en Amstelhoek komt wekelijks het Mobiel Kantoor samen met de Rabobank Rijn en Veenstroom. De bank heeft het initiatief genomen om een geheel nieuwe supermoderne bus aan te schaffen, daar de oude bus niet meer voldeed. Bij de voorbereiding van deze aankoop is het Servicepunt nauw betrokken geweest. Drie zaken zijn voor ons van belang en aan deze wensen kon worden voldaan: een spreekkamer in verband met de privacy, goede internetmogelijkheden en een ruime standplaatstijd, graag 2 uur op één plek. Het bijzondere van de bus is de aanwezigheid van een pinapparaat. De bus is in het vierde kwartaal ingezet en het project is zeer hoopvol van start gegaan. Door technische problemen is de bus helaas regelmatig uitgevallen. De medewerkers zijn echter wel wekelijks naar de standplaatsen gegaan, met eigen vervoer.



Mijdrecht



Wilnis



Vinkeveen



Mobiel Kantoor

## Personeel en taakverdeling

### Formatie

Het team bestaat in 2010 uit 16 personen:

1 directeur	30 uur per week
5 baliemedewerkers	100 uur per week
2 invalkrachten	
1 medewerker bedrijfsondersteuning	6 uur per week
5 gastvrouwen en 1 gastheer	52 uur per week
1 stagiair MBO Sociaal Juridische Dienstverlening	12 uur per week

### Ziekteverzuim

Het Servicepunt heeft een goed functionerend, lerend team, met een ziekteverzuim van 1,9%. Dit is relatief laag. In onze branche is een verzuim van 5% normaal (5.2 in het derde kwartaal 2010).

### Taken algemeen

De baliemedewerkers

- zijn het directe aanspreekpunt voor de klant. Zij beantwoorden de telefoon en hebben een aparte spreekkamer ter beschikking wanneer de klant met een persoonlijke vraag komt. In de ontvangstruimte geven ze informatie met behulp van het vele foldermateriaal
- zij onderhouden inhoudelijk de contacten met de organisaties in het werkveld
- zij onderhouden de werkprocessen (digitale sociale kaart)
- 1 medewerker verzorgt de website

De gastvrouwen en gastheer

Naast de baliemedewerker is regelmatig de gastvrouw of gastheer aanwezig in de ontvangstruimte. Zij geven de mensen die moeten wachten alvast een kopje koffie en nemen, als er geen andere klanten aanwezig zijn, de eerste gegevens op. De NAW-gegevens en een beknopte aanduiding van de vraag. Zij nemen bij drukte de telefoon aan en zorgen hiermee voor een goede bereikbaarheid van het Servicepunt. De gastvrouw en gastheer zorgen voor een laagdrempelige uitstraling, in een omgeving waar de klant een informele sfeer ervaart.

De directeur

- is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding
- stuurt het team inhoudelijk aan en ondersteunt bij moeilijke vragen
- onderhoudt de contacten in het werkveld, met name ten behoeve van het beleid
- is namens het Servicepunt voorzitter van verschillende netwerken binnen zorg en welzijn
- is direct aanspreekpunt voor het bestuur

Bedrijfsondersteuning

- verwerkt de gegevens voor de (salaris-) administratie
- verwerkt de registratie van de baliemedewerkers ten behoeve van de inhoudelijke signalering en managementinformatie
- is verantwoordelijk voor de ICT
- ondersteunt administratief het bestuur en de directeur

## Het Servicepunt algemeen

### *Informatie en advies*

De belangrijkste opdracht van het Servicepunt is het verzorgen van informatie en advies op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Door de samenwerking met de Rabobank geeft het Servicepunt ook informatie en advies over bankzaken.

### *Frontoffice voor de partners*

Het Servicepunt fungeert als frontoffice voor de Gemeente De Ronde Venen, Westhoek Wonen, welzijnsstichting De Baat en Rabobank Rijn en Veenstromen. Eind november is daar de frontoffice voor het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) aan toegevoegd.

We geven informatie en advies over de diensten, producten en voorzieningen van de partners en we begeleiden en/of verzorgen de aanmelding en afhandeling voor sommige diensten. Al naar gelang de opdracht van de partners, in combinatie met de vraag van de klant, wordt hier invulling aan gegeven. Het aanbod is voor elk Servicepunt gelijk, maar door de locatie en de vraaggestuurde werkwijze, heeft elke vestiging haar eigen aandachtsgebieden.

De klant kan op het Servicepunt ook diensten regelen van andere organisaties die actief zijn op het gebied van wonen, welzijn en zorg in De Ronde Venen. Voor ziekenhuisbezoek en ondersteuning van mantelzorgers kan bijvoorbeeld het Rode Kruis of de Zonnebloem benaderd worden. Voor begeleiding voor mensen met een beperking kunnen we verwijzen naar MEE of Handje Helpen. Voor kinderen uit gezinnen met een beperkt inkomen is er de Stichting Jongeren Actief, die het sporten voor alle kinderen in onze gemeente mogelijk maakt.

### *Brede frontoffice-functie: vraaggestuurd*

Het Servicepunt gaat met de klant op zoek naar het juiste aanbod bij de vraag. We fungeren in veel gevallen als frontoffice voor organisaties in het werkveld. De baliemedewerkers zorgen ervoor dat er geen nieuwe aanvraag bij deze organisaties hoeft te worden gedaan. De lijnen zijn kort en de klant ervaart geen nieuw loket. Om dit zo goed mogelijk te doen zijn onze medewerkers geschoold door de diverse organisaties en kennen zij de diensten en producten die worden aangeboden en die passen bij de hulpvraag van de klant.

### *Één-loket-functie*

Op het Servicepunt wordt uitgegaan van de vraag van de klant en de medewerkers zoeken binnen het hele dienstenaanbod in De Ronde Venen de antwoorden. Naast enkelvoudige vragen worden er complexe en gecombineerde vragen gesteld. Bijvoorbeeld wanneer iemand een partner verliest, wanneer er sprake is van schulden of van huiselijk geweld. Veelal komt de klant in dit soort situaties met een algemene vraag die in het gesprek met de medewerker nader onderzocht wordt. Daaruit blijkt welke problemen er spelen. Dan wordt bekeken welke zaken direct prioriteit hebben en welke instantie het best gevraagd kan worden om hulp te bieden. De doorverwijzing wordt dan direct geregeld.

### *Hulp bij invullen formulieren, hulp bij instanties*

Op het Servicepunt kan de klant hulp krijgen bij het invullen van formulieren en wordt uitleg gegeven over (eenvoudige) wet- en regelgeving. Het is een loket waar de klant met zeer uiteenlopende vragen terecht kan. Mensen met weinig scholing of mensen die de Nederlandse taal beperkt beheersen maken hier regelmatig gebruik van. Ook voor ouderen is deze dienstverlening een uitkomst. Veel klanten blijken problemen te hebben met instanties die via mail en internet werken zoals zorgverzekeraars, leveranciers van energie e.d.

## Waarvoor kan men op het Servicepunt terecht, voorbeelden in 2010

### *WMO, Wet Maatschappelijke Ondersteuning*

Het Servicepunt is het WMO-loket van de Gemeente De Ronde Venen. Het betreft onder andere de aanvragen van hulp bij huishouden (HbH), thuisbegeleiding, hulpmiddelen en bijzonder vervoer. De aanvragen voor HbH kunnen op het Servicepunt geheel afgehandeld worden. De klant krijgt hierbij informatie over alle zorgaanbieders in de Gemeente De Ronde Venen. Andere aanvragen worden samen met de klant ingevuld en doorgestuurd naar de Gemeente.

Bij aanvragen van hulpmiddelen en thuisbegeleiding maken we een situatieschets. De zogenoemde *kanteling* is voor het Servicepunt een bekende werkwijze. Bij deze werkwijze plaatsen we de aanvraag zo veel mogelijk in een breder perspectief. De medewerker gaat niet alleen in op de enkelvoudige vraag, maar onderzoekt tevens de fysieke mogelijkheden en sociale context van de klant. Op het Servicepunt kunnen we op voorhand geen duidelijkheid verschaffen over een mogelijke toewijzing, omdat de beoordeling van de aanvraag door de Gemeente De Ronde Venen zelf wordt gedaan.

Voorliggende voorzieningen. Er komen regelmatig vragen binnen bij het WMO-loket voor betaalde zorg. Een aanzienlijk aantal van deze vragen kunnen echter zonder extra kosten door De Baat of door vrijwilligersorganisaties opgepakt worden. Dit zijn verzoeken voor organisaties als de Zonnebloem, het Hospitium, Handje Helpen, het Rode Kruis, de Stichting Thuis Sterven, MEE, het Maatjesproject of de Buurtkamer. Het Servicepunt onderhoudt de contacten met deze organisaties en de klant kan door ons direct worden doorverwezen. In 2010 hebben we de samenwerking met het WMO-loket van het gemeentehuis versterkt, met het effect dat er beter gebruik is gemaakt van deze voorzieningen.

De samenwerking met de afdeling WMO op het gemeentehuis en de zorgaanbieders verliep in 2010 opnieuw naar tevredenheid. De lijnen zijn kort en de klant ervaart geen dubbel loket. Het behandelen van de aanvragen geeft de medewerkers van het Servicepunt de mogelijkheid om ook andere diensten onder de aandacht van de klant te brengen. Zo zal de medewerker vragen stellen over veiligheid, eetpatroon en sociale contacten. Ook hier geldt de brede frontoffice-functie.

### *Hulp bij invullen formulieren, hulp bij instanties*

Deze vorm van ondersteuning is in 2010 wederom ruim benut. Deze dienstverlening is alleen bedoeld voor mensen die niet zelf kunnen voldoen aan de eisen die de steeds complexer wordende maatschappij aan hen stelt. De klant komt veelal op eigen initiatief, maar ook collega's verwijzen naar ons. Plangroep (schuldhulpverlening), de Gemeente, het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en Sociaal Raadslieden werken nauw samen met het Servicepunt. Als een gezin bijvoorbeeld bij Plangroep is aangemeld, kunnen we helpen met het invullen van de aanvraag en het openen en ordenen van de rekeningen. Voor Sociaal Raadslieden helpen we de mensen bijvoorbeeld met het aanvragen van hun DigiD, zodat er aangifte kan worden gedaan.

### *Dienstverlening voor de Rabobank Rijn en Veenstroom in Wilnis*

Veel klanten van de Rabobank zijn nog steeds vaste bezoeker in de Dorpsstraat. We helpen ouderen en gehandicapten met pinnen, geven uitleg bij internetbankieren en verzorgen allerlei servicehandelingen zoals het aanvragen van een nieuwe pas. De medewerkers hebben de basistrainingen van de Rabobank gevolgd en krijgen met enige regelmaat *training on the job*. Zij kunnen de klanten informeren over producten en diensten van de bank. Voor specifieke producten wordt een afspraak gemaakt met een bankmedewerker. Door het goed functionerende klantcontactcentrum in Woerden kunnen we de klanten op dezelfde wijze helpen als voor de fusie.

### *De huurders van Westhoek Wonen*

De huurders blijken ons goed te kunnen vinden voor vragen van Westhoek zelf of voor andere diensten van het Servicepunt. Meer dan de helft van onze klanten is huurder van Westhoek Wonen. Over de diensten van Westhoek zelf geven we informatie en advies. Vragen over huurbetaling of huurachterstand kunnen onze medewerkers direct beantwoorden. Daarnaast helpen we de klant bij een inschrijving van Woningnet en maken we direct een afspraak met de Servicelijn als de klant op het Servicepunt komt. In 2010 kwamen verschillende ouderen met de wens om te kunnen verhuizen naar een kleinere woning. Veelal zijn zij in het bezit van een mooie ruime woning, maar kunnen deze niet meer onderhouden, of de afstand naar winkels en zorgvoorzieningen is te groot geworden. Op de huidige woningmarkt blijkt het echter moeilijk om een gepast huis te vinden.

#### *De Plusbus en andere diensten van De Baat*

Ruim 220 mensen staan ingeschreven voor de nieuwsbrief van de Plusbus, een van de geslaagde activiteiten van De Baat. Naast de mogelijkheid om samen met anderen wekelijks te winkelen organiseert De Baat met deze bus uitjes waar ouderen zelf niet meer aan toe komen. Naar een tuincentrum, een winkelcentrum, het Amsterdamse bos of naar Sail 2010. De aanmeldingen worden bij het Servicepunt gedaan. Ook voor andere activiteiten (zoals Het Kookpunt) meldt men zich bij het Servicepunt aan. Het is van belang dat het Servicepunt op deze manier samenwerkt met De Baat omdat dit een van de instrumenten is van de één-loket-functie. Doordat we de mensen kennen, weet men ons te vinden in geval van nood en kunnen we aanvullend informatie geven over andere dienstverlening of activiteiten.

#### *Zorgmijders*

Het blijkt dat zorgmijders het open karakter van de Servicepunten waarderen: juist in deze groep scoren we wederom goed. Deze groep bezoekt het Servicepunt veelal met een enkelvoudige vraag zoals het invullen van een formulier. Soms maken deze mensen in eerste instantie alleen gebruik van het internetcafé. Na verloop van tijd ontstaat er een goed contact waaruit de aansluiting gevonden kan worden met de hulpverlening, indien dit nodig is. De rol van de gastvrouw, die de mensen ontvangt met koffie en een praatje is hierbij van groot belang (de menselijke maat). De formule *informatie en advies* werkt goed. Wij zijn in principe geen hulpverleners, maar wijzen de weg en geven lichte ondersteuning.

#### *Grote diversiteit van aanbod, digitale ondersteuning*

Op het Servicepunt zijn ruim 300 diensten beschreven in de werkinstructies van de medewerkers die we met de klant af kunnen handelen. Het gaat hier om een grote diversiteit aan onderwerpen. Een aanvraag voor hulp bij huishouden, aanvraag minimabeleid, aanmelden voor uitjes van de Plusbus, een aanvraag van maaltijdvoorziening, vraag voor het Centrum voor Jeugd en Gezin, inschrijving peuterspeelzaal of cursussen van het ROC, een aanvraag voor de regiotaxi, een reparatieverzoek voor de huurwoning, buurtbemiddeling, inschrijven als woningzoekende etc. Met behulp van de goed bijgehouden digitale sociale kaart, houdt de baliemedewerker het overzicht.

#### *Meldpunt zorg en overlast, dementieconsulent, ouderenadviseurs*

Op de Servicepunten komen signalen binnen van mensen die zich zorgen maken over iemand in hun omgeving, of zijn er klanten waarover onze medewerkers twijfelen of alles wel goed gaat. Bij ouderen werken we dan samen met de dementieconsulent en de ouderenadviseurs van De Baat. Zij kunnen ook zonder gerichte hulpvraag contact opnemen met de betrokkene en de situatie verder inschatten. Bij andere vragen wordt contact opgenomen met het AMW. Zij kunnen zelf actie ondernemen of de melding bespreken bij het meldpunt zorg en overlast.

## Samenwerking in de Gemeente De Ronde Venen

### *Voorzitter van netwerken*

Het Servicepunt staat midden in het werkveld van wonen, welzijn en zorg. In 2010 hebben we op verschillende manieren aandacht besteed aan de communicatie tussen organisaties, ten behoeve van de onderlinge samenwerking. Korte lijnen, meer profilering, bekend zijn met elkaars werkzaamheden, effectief gebruik maken van de mogelijkheden die er in De Ronde Venen zijn. Vanuit dit perspectief heeft het Servicepunt de rol op zich genomen om verschillende netwerken te leiden. De deelnemers zijn vertegenwoordigers van alle kernen.

#### ➤ Netwerk zorg en zorgvrijwilligers

Aan dit netwerk nemen organisaties deel die actief zijn op het gebied van zorg. Er is ruimte voor uitwisseling en deskundigheidsbevordering. Aan het overleg nemen deel: Inloophuis 't Anker (voor kankerpatiënten), Zuwe (planner thuiszorg en AMW), de Stichting Thuis Sterven en het Hospitium (terminale zorg), Stichting De Baat (mantelzorg, vrijwilligerscentrale, maatjesproject), het Rode Kruis, de Zonnebloem, Handje Helpen en de Gemeente (beleidsmedewerker mantelzorg). Dit is een tweejaarlijks overleg dat al jaren bestaat. Op verzoek van De Baat, die de vergadering voorheen leidde, heeft het Servicepunt het voorzitterschap en verslaglegging overgenomen.

#### ➤ Netwerk sociale ondersteuning

Dit is een overleg voor vrijwilligersorganisaties die ouderen- en patiëntenbezoek doen en zich op vrijwillige basis inzetten om ondersteuning te bieden aan deze mensen. Doel van dit overleg is wederom uitwisseling en daarbij afstemming van taken en dienstverlening. Aan dit netwerk nemen deel: verschillende kerken, de Zonnebloem, het Rode Kruis, De Baat (tuin- en klussendienst, mantelzorg, maatjesproject), de Gemeente (afdeling WMO), Handje Helpen en het Servicepunt. Deze vergadering wordt voorgezeten door het Servicepunt en komt twee keer per jaar samen op het Servicepunt in Wilnis.

Gezien de gedeeltelijke overlap van organisaties zullen we er in 2011 aan werken om deze twee netwerken samen te voegen.

#### ➤ Netwerk eerstelijns samenwerking

Op het Servicepunt komen regelmatig klanten of gezinnen met complexe vragen. Vaak worden ze door meerdere hulpverleningsorganisaties tegelijk geholpen, zijn ze huurder van Westhoek en/of hebben ze een uitkering bij de Gemeente. De medewerkers van het Servicepunt merkten dat er behoefte was aan een betere samenwerking, zowel geïnitieerd vanuit de hulpvrager als vanuit de hulpverlening. Er is vervolgens een netwerk opgezet dat twee keer per jaar bij elkaar komt. Doel van dit netwerk is de lijnen kort te houden ten behoeve van de cliënt. Tijdig signaleren van problemen (vroegsignalering) en vervolgens actief met elkaar afstemmen. Bij gezinnen met een complexe problematiek tijdig overleggen en een plan maken, om zo bijvoorbeeld een uitzetting te kunnen voorkomen. Deelnemers zijn het Algemeen Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden, Westhoek Wonen (afdeling verhuur), de Gemeente De Ronde Venen (sociale zaken, inburgering en huisvesting), Plangroep, De Baat (ouderenadviseur) en het Servicepunt.

### *Centrum voor Jeugd en Gezin, CJG*

Vanuit de overheid is aan elke gemeente de opdracht gegeven om in 2010 een Centrum voor Jeugd en Gezin te openen. Ook in De Ronde Venen is het CJG van start gegaan. Binnen het CJG wordt een zichtbare samenwerking opgezet door de bestaande jeugdhulpverlening, jeugdzorg, scholen, huisartsen en andere betrokkenen ten behoeve van kinderen, jongeren en hun ouders. Eén aanspreekpunt waar mensen terecht kunnen met eenvoudige en complexe vragen. Het CJG heeft een website, een hulpverlener aan de telefoon die men kan bellen en een loket. De loketfunctie wordt door het Servicepunt verzorgd: in elke kern kunnen mensen met hun vragen bij ons terecht. Er is foldermateriaal aanwezig en de baliemedewerkers kunnen direct een afspraak plannen met deelnemers van het CJG als daar reden voor is.

## Overige activiteiten

### *Dienstverlening bovenlokaal*

Bij de aanmeldingen die de medewerkers op het Servicepunt krijgen, zien we steeds meer vragen die over de gemeentegrenzen reiken en over andere vormen van hulpverlening gaan. Psychiatrie, hulp voor mensen met een lichamelijke en/of een verstandelijke beperking, kindermishandeling, alcohol en drugsproblematiek e.d. Om goed door te kunnen verwijzen maken we veel gebruik van het internet. Inwoners van onze gemeente hebben behoefte aan een goede bundeling van informatie over de dienstverlening bovenlokaal wanneer zij zelf digitaal informatie willen zoeken. Hiervoor is nog geen goede oplossing gevonden.

### *Doe een wens*

In het kader van het 5-jarig bestaan heeft het team een wensactie bedacht. Mensen mochten een wens invullen die op enige wijze verband houdt met wonen, welzijn en zorg. Er zijn 58 wensen ingevuld, waarvan er drie uitgekozen zijn. Deze wensen zullen we in 2011 vervullen. De wensen die uitgekozen zijn:

- een oudere dame zou graag enkele mensen uit haar wijk leren kennen. Ze woont in een nieuwbouwwijk en heeft weinig contact met de burens. Samen met het Servicepunt zullen we de burens uitnodigen en een gezellige koffietafel organiseren.
- Iemand uit Wilnis zou graag voor ouderen, of mensen die niet zo goed meer ter been zijn, een huifkartocht door Wilnis willen langs plekken die kenmerkend zijn voor het dorp. Samen met een gids van de historische vereniging zal dit in mei 2011 plaatsvinden.
- Voor de mensen van het Zorgcentrum Zuiderhof werd een High Tea aangevraagd. Ook deze wens is uitgekozen en wordt vervuld.

### *Koopgarant*

Op alle Servicepunten hebben we informatie verstrekt aan huurders over de Koopgarantregeling. Een regeling die er voor is bedoeld om de woningmarkt een beetje in beweging te krijgen en starters in De Ronde Venen meer kansen te bieden. Starters en doorstromers kunnen een huis, dat daarvoor door Westhoek Wonen beschikbaar is gesteld, kopen met 10 tot 25% korting op de marktwaarde. Bij verkoop wordt de winst of het verlies gedeeld, zodat de toekomstige eigenaar iets meer risico kan nemen.

### *Internetcafé*

Steeds vaker wordt er op het Servicepunt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te internetten. De computer wordt gebruikt voor internetbankieren, het zoeken naar werk of huisvesting, de informatiesites van de belastingdienst of zorginstellingen worden bezocht, scholieren werken aan hun opdrachten van school. Op ieder Servicepunt is een computer beschikbaar voor het internetbankieren.

### *Rollatorspreekuur*

Op het Servicepunt in Wilnis is er regelmatig een rollatorspreekuur. Hier kunnen mensen hun rollators na laten kijken. Schroefjes aandraaien en de handvaten op de goede hoogte zetten.

### *Kinderen helpen Kinderen*

Op alle Servicepunten worden zelfgemaakte wenskaarten verkocht, de opbrengst is voor het Lilianefonds. De kaarten worden gemaakt door kinderen uit De Ronde Venen op de knutselclub 'Kinderen helpen Kinderen'.

### *De Stichting Jongeren Actief*

Het Servicepunt heeft een actieve rol in de Stichting Jongeren Actief. Deze stichting heeft tot doel dat alle kinderen deel kunnen nemen aan een sport of sociale activiteit, ook kinderen van ouders met een beperkt inkomen. In 2010 maken al meer dan 120 kinderen gebruik van de regeling, maar we weten dat er meer kinderen in aanmerking komen. Vanuit de Servicepunten worden ouders actief benaderd om van deze regeling gebruik te maken; de aanvraag kan bij ons direct behandeld worden.

### *PBO-Midpoint*

Voor haar licentie moet Midpoint (de lokale radio en tv-organisatie) haar programma richten op verschillende maatschappelijke stromingen, sport, welzijn, cultuur, etc. Om dit te beoordelen is de PBO-vergadering ingesteld. De directeur van het Servicepunt geeft advies over wonen, welzijn en zorg en geeft een beoordeling in het jaarverslag van de PBO.

### *Signaalfunctie*

Op het Servicepunt worden allerlei vragen gesteld en het Servicepunt heeft als taak om lacunes op het gebied van wonen, welzijn en zorg in de Gemeente De Ronde Venen te signaleren en onder de aandacht te brengen van de partners. Mede ten behoeve van de signaalfunctie worden alle vragen, met de daaropvolgende acties, door de medewerkers geregistreerd. Contactpersonen van de verschillende instellingen hebben regelmatig overleg met het Servicepunt waarin de bevindingen aan de orde komen. Zo kan er direct op signalen gereageerd worden. De ervaring is dat hier heel gericht en productief mee wordt omgegaan.



*Rollatorspreekuur*

## **Kwaliteitsbewaking en verbetering**

### *De sociale kaart*

Het Servicepunt werkt met digitale werkprocessen. Een werkproces is een digitaal formulier waarop nauwgezet staat beschreven welke actie de medewerker van het Servicepunt kan ondernemen bij een bepaalde vraag. Hierop staat welke organisaties een product verzorgen, de kosten, de contactpersonen, etc. Tevens staan er suggesties beschreven van diensten die ook aan de orde kunnen zijn. De baliemedewerkers hebben hiermee een geavanceerd middel bij hun professionele afhandeling van de vragen. In 2010 staan ruim 300 werkprocessen beschreven.

De werkprocessen worden door de medewerkers zelf actueel gehouden. De baliemedewerkers hebben ieder een werkgebied waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Wanneer er wijzigingen zijn, is de betreffende medewerker degene die contact opneemt met de backoffice. In het teamoverleg worden de wijzigingen besproken.

### *Samenwerking met de backoffice*

De medewerkers van het Servicepunt hebben regelmatig werkoverleg met de medewerkers van de verschillende instanties. Enkele partners kiezen voor een maandelijks overleg, andere voor eens per kwartaal. Alle activiteiten van de baliemedewerkers worden geregistreerd. In het overleg met de backoffice worden de doorverwijzingen besproken. Knelpunten krijgen aandacht, nieuwe afspraken worden gemaakt en waar nodig kan de backoffice haar diensten aanpassen en/of uitbreiden. Soms zal er ook beleid bijgesteld worden. De directeur neemt regelmatig deel aan een overleg.

In het voorjaar van 2010 hebben de teams van Westhoek Wonen en het Servicepunt een gezamenlijke middag gehouden, waarin we zijn ingegaan op elkaars mogelijkheden en werkwijze. Deze middag hebben we afgesloten met een etentje. In november 2010 is er een hernieuwde kennismaking van ons team met het hele WMO-team gemaakt. Deze bijeenkomst was erop gericht dat de Gemeente beter gebruik maakt van de mogelijkheden die het Servicepunt biedt.

### *Telefoonhosting*

In 2010 is het Servicepunt gestart met een nieuwe telefooncentrale. Hierdoor is de bereikbaarheid sterk verbeterd. Door het gebruik van 1 algemeen nummer wordt er optimaal gebruik gemaakt van het aanwezige personeel. De doorschakeling is goed geregeld, zowel naar een ander Servicepunt als naar de partners. Er kan nu ook heel gemakkelijk ruggespraak worden gehouden met een collega zonder het risico te lopen dat je een ander stoort: degene die bezet is zet een lampje aan.

### *Deskundigheidsbevordering*

Aan de teamvergadering van de baliemedewerkers is scholing gekoppeld. Vertegenwoordigers van verschillende organisaties komen op bezoek voor collegiaal consult en uitleg van werkzaamheden. Deze uitwisseling blijkt zeer waardevol: de communicatie is heel direct, vragen en thema's worden gezamenlijk uitgewerkt, het komt de verdere samenwerking ten goede.

De volgende organisaties hebben in 2010 ons team bezocht:

- de Gemeente: WMO, minimabeleid, declaratiefonds, thuisbegeleiding, vervoersvoorzieningen en regiotaaxi
- Sociaal Raadslieden: heffingen en kortingen
- CJG: uitleg over de werkzaamheden en procedures
- De Baat: algemeen afstemmen van werkzaamheden

De trainster van de Rabobank bezoekt elke maand de drie vestigingen en bespreekt met de medewerkers de producten van de bank. De directeur heeft een training gegeven over signaleren van vraaggebieden. Welke onderwerpen kun je bevragen in verschillende situaties (aan de hand van het participatiemodel van Movisie).

De directeur neemt een aantal keer per jaar deel aan de bijeenkomsten van de kenniskring over vroegsignalering en schuldhulpverlening van de Hogeschool van Utrecht (HU). Samen met de docenten wordt theorie aan de bestaande praktijk gekoppeld.

### *Computervaardigheden*

Alle medewerkers zijn zeer vaardig met verschillende computerprogramma's. Naast de vaste programma's waarmee gewerkt wordt (Outlook, Excel, Word, PowerPoint) wordt er veel uitgezocht op het internet. Indien wenselijk is de medewerkers extra scholing aangeboden.

### **Publiciteit**

De publiciteit van het Servicepunt is aan vernieuwing toe, op basis van een goed plan:

- het is nog steeds onvoldoende duidelijk wat de Servicepunten te bieden hebben
- de zichtbaarheid (herkenning) van de deelnemende partners is zwak
- de website is aan vernieuwing toe

Met de beperkte financiële middelen die er zijn, is er ook in 2010 ruim aandacht besteed aan de bekendheid.

### *Presentaties, markten*

We hebben enkele presentaties gegeven aan vertegenwoordigers van de Rabobank, die dit concept van samenwerking erg aanspreekt. Er is deelgenomen aan braderieën en markten in Mijdrecht, Wilnis en De Hoef. Op de markt in Mijdrecht hebben we samen met De Baat een rollator-APK aangeboden, waar dankbaar gebruik van is gemaakt. Op de markt in Wilnis hebben we het startsein gegeven voor de campagne 'Piekeren' van Altrecht. Bij de opening van de nieuwe Dorpsstraat in Wilnis hebben we een ballonnenwedstrijd georganiseerd voor de kinderen.

### *Persuitingen*

Wanneer het Servicepunt iets organiseert schrijven we een bericht in de lokale pers en de kabelkrant van Midpoint. Daarnaast plaatsen we op verschillende plekken informatie over de werkzaamheden en het dienstenaanbod van de Servicepunten. Bijvoorbeeld in de festivalkrant van Vinkeveen, in de BuitenGewoon (informatiemagazine) van Westhoek Wonen, de gemeentepagina, het krantje van Amstelhoek en de website van De Hoef. Aan de opening van het CJG is aandacht besteed door middel van persuitingen en een receptie in Mijdrecht.

### *Introductie nieuwe medewerkers partners*

De nieuwe medewerkers van de Rabobank en de Gemeente zijn in 2010 op het Servicepunt geweest voor een introductie. Dit zorgt ervoor dat de medewerkers bekend zijn met *hun* Servicepunt en worden zij ambassadeurs voor de dienstverlening van het Servicepunt.

### *Website [www.servicepuntderondevenen.nl](http://www.servicepuntderondevenen.nl)*

De website wordt wekelijks actueel gehouden door een van de baliemedewerkers. De website wordt regelmatig bezocht, maar helaas zijn veel diensten die bekend zijn op het Servicepunt niet eenvoudig terug te vinden op onze website. Dit komt doordat er een flinke groei is geweest in het aanbod van diensten en de site hier onvoldoende op is ingericht. De website kent geen zoekfunctie en de diensten staan onder elkaar, worden niet per pagina aangeboden. Zodra er budget beschikbaar is, zal de website hernieuwd en ingedeeld worden naar de huidige maatstaven.

Er is voor gekozen om de diensten van het Servicepunt te koppelen aan de websites van de partners. Alle koppelingen op onze site zijn actueel, zodat de klant wel goed door kan surfen naar de diensten en producten van andere organisaties.

## Managementinformatie naar aanleiding van de registratie

In dit deel van het jaarverslag geven we informatie over aantallen klanten, de verdeling over de partners en vestigingen, leeftijdsopbouw van de klant e.d. Deze informatie is gefilterd uit de registraties van de baliemedewerkers. In Excel registreren de medewerkers alle klantcontacten. Heel beknopt beschrijven ze de vraag en de actie die erop volgt. Het is geen dossiervorming, het is een overdracht naar de collega's die niet toegankelijk is voor derden.

De baliemedewerkers registreren puur het contact met de klant:

- zij registreren bij het noteren van tijd niet het overleg met de achterliggende organisaties, de doorverwijzing, de registratie, of andere activiteiten die nodig zijn om de dienstverlening optimaal uit te voeren.
- Zij maken geen onderscheid in behandeling van vragen per telefoon of op het Servicepunt.

Veruit de meeste contacten zijn eenmalig of hebben een vervolg van 1 of 2 bezoeken en/of telefoontjes om het onderwerp te behandelen. Daarnaast kennen de Servicepunten een beperkte groep vaste klanten. Deze groep kenmerkt zich door:

- mensen die laaggeletterd zijn of problemen hebben met de Nederlandse taal. Deze mensen komen gemiddeld 2x per maand om moeilijke brieven te laten lezen of vragen de medewerker te helpen met het bellen naar een instantie.
- Bezoekers in Wilnis die geholpen worden bij de geldautomaat (GZB): meest ouderen en mensen met een (lichamelijke) handicap.
- Mensen die gebruik maken van het internetcafé.

Vanuit de registratie worden de volgende onderwerpen beschreven:

1. De klantcontacten verdeeld over partners en vestigingen
2. Percentage klanten per partner 2009 versus 2010
3. Percentage huurders Westhoek Wonen
4. Werkzaamheden voor de Rabobank Rijn en Veenstromen
5. Hulp bij formulieren en instanties
6. Leeftijdsverdeling van de klant

### 1. De klantcontacten verdeeld over partners en vestigingen

Onder het item Servicepunt zijn klanten geregistreerd die:

- voor informatie komen over het Servicepunt zelf
- voor meer dan 3 organisaties komen of
- ondersteuning nodig hebben met het invullen van formulieren e.d.

Onder Gemeente zijn tevens de vragen van klanten geregistreerd die gesteld werden voor (vrijwilligers)organisaties actief op het gebied van de WMO. Om de verdeling naar founders te maken, horen de gegevens van De Baat bij de Gemeente. Het Servicepunt vervult de frontoffice voor De Baat in opdracht van de Gemeente De Ronde Venen.

Servicepunt 2010										
	Mijdrecht		Wilnis		Vinkeveen		Mobiel		Totaal	
	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal
Gemeente	630	1970	288	1076	283	999	9	41	1211	4086
Rabobank	107	512	324	1298	44	207	2	13	477	2030
Servicepunt	210	714	268	829	130	390	9	38	617	1971
De Baat	150	609	169	727	246	1061	4	19	569	2416
Westhoek Wonen	85	315	58	229	34	134	1	6	179	684
Totaal	1182	4120	1108	4159	738	2791	24	117	3052	11187

Servicepunt 2009, ter vergelijking										
	Mijdrecht		Wilnis		Vinkeveen		Mobiel		Totaal	
	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal
Gemeente	571	1807	247	822	223	792	8	37	1049	3458
Rabobank	108	501	328	1219	42	216	5	23	483	1959
Servicepunt	236	736	271	817	88	335	8	36	602	1924
De Baat	154	627	141	571	209	957	7	34	512	2189
Westhoek Wonen	71	271	68	251	44	158	1	5	185	685
Totaal	1140	3942	1055	3680	607	2458	30	135	2831	10215

Voor de Rabobank wordt in 2010 wederom het meest gescoord in Wilnis. De dienstverlening voor de Rabobank is hier het hoogst. Ongeveer 1/3 van de klanten komt voor de Rabobank. Men komt met name voor servicehandelingen en hulp bij het pinnen (GZB). In Mijdrecht en Vinkeveen wordt vooral gescoord op informatie en advies.

In Vinkeveen is de tijdsbesteding per klant korter dan op de vestigingen in Wilnis en Mijdrecht. Dit komt omdat er in de publiciteit 1 telefoonnummer wordt gecommuniceerd. Het grootste deel van het jaar was dit het nummer van Vinkeveen. Hierdoor werden veel telefonische aanmeldingen voor activiteiten in Vinkeveen afgehandeld. Met de komst van de telefooncentrale verandert deze verhouding, maar dit is nog niet zichtbaar in de registratie 2010.

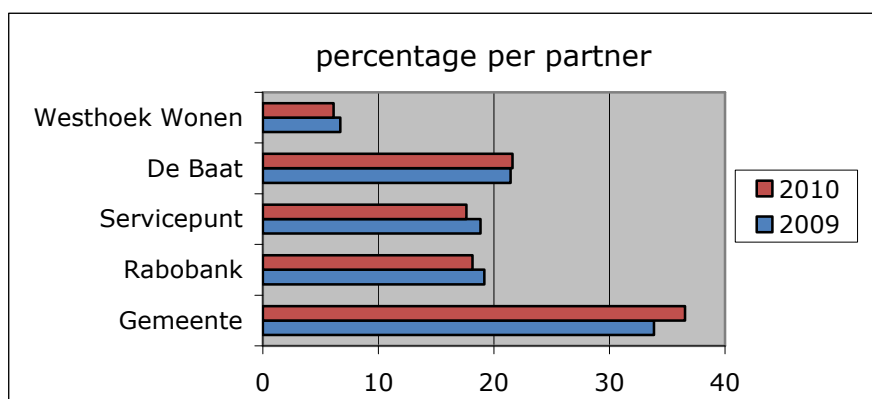
Het aantal contacten is in 2010 gestegen met 1000 ten opzichte van 2009. Het verschil in aantallen per vestiging heeft met name te maken met de openingstijden: Mijdrecht en Wilnis zijn ieder 32 uur per week geopend, Vinkeveen 20 uur.

In Mijdrecht en Wilnis hebben we steeds vaker drukte die we niet kunnen opvangen. We zijn een loket waar mensen vrij binnen kunnen lopen zonder afspraak. De openingstijden: 50 weken x 32 uur = 1600 uur. We zien dat op beide vestigingen bijna 3/4 van de tijd besteed wordt aan klantcontact. In Wilnis kunnen we constateren dat het contact per klant korter is geworden ten opzichte van 2009.

Het Mobiel Kantoor komt wekelijks in de kernen Amstelhoek en De Hoef. Hier is sprake van gemiddeld 2 tot 3 klanten. Het effect van het nieuwe Mobiel Kantoor is nog niet zichtbaar in de registratie.

In 2011 zal de registratie van het CJG aan de tabellen toegevoegd worden. De registratie van de maand december is buiten deze registratie gehouden, het is geboekt onder het item 'Gemeente'.

## 2. Percentage klanten per partner 2009 versus 2010



De werkzaamheden voor De Baat zijn enigszins gelijk gebleven. De dienstverlening gebeurt in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), op verzoek van de Gemeente. In 2011 zal De Baat met intranet gaan werken, waardoor we efficiënter met de tijd kunnen omgaan.

### 3. Percentage huurders Westhoek Wonen

Aan de klanten van het Servicepunt is gevraagd of zij huurder zijn van Westhoek Wonen. Ook hebben we in het datasysteem van Westhoek Wonen gekeken of mensen huurder zijn om zo de registratie compleet te maken.

Percentage huurder 2010				
Mijdrecht	Wilnis	Vinkeveen	Mobiel	Totaal
71	58	56	30	62

60% van het Totaal klantenaantal in 2009 en 62% in 2010. We hebben besloten in 2011 te stoppen met deze registratie. We zullen de klant deze vraag niet meer stellen tot we het idee hebben dat dit percentage significant verandert.

### 4. Werkzaamheden voor de Rabobank Rijn en Veenstromen

Rabobank handelingen 2010	Mijdrecht	Wilnis	Vinkeveen	Mobiel	Totaal
servicehandeling	346	919	119	13	1397
verkoop	97	54	58		209
doorverwijzing	83	90	17		190
rabofoon/internetbankieren	10	36	17		63
leads			1		1
GZB		243		1	244

Het totaal van de handelingen komt iets hoger uit als het aantal in het algemene overzicht. Een klant die voor een kapotte pas komt (servicehandeling) komt, kan gewezen worden op een product van de bank (verkoop). Veelal wordt er geregistreerd op de hoofdvraag van de klant.

Door de fusie met de Rabobank in Woerden is hun 0297-nummer gestopt. Klanten moesten daaraan wennen. Omdat het nummer van het Servicepunt onveranderd bleef kregen wij extra telefonische vragen. De samenwerking met het klantcontactcentrum (kcc) verliep goed, de klant werd gelijk naar het hoofdkantoor doorgezet. De Rabobank Rijn en Veenstromen heeft ons nummer van haar website gehaald.

### 5. Hulp bij formulieren en instanties

Zoals eerder in het verslag beschreven helpen we op het Servicepunt mensen met het invullen van formulieren. Daarnaast helpen we als er problemen zijn met instanties wanneer de mensen hier zelf niet meer uitkomen. 80% van de ondersteuning is het (mee)bellen naar instanties.

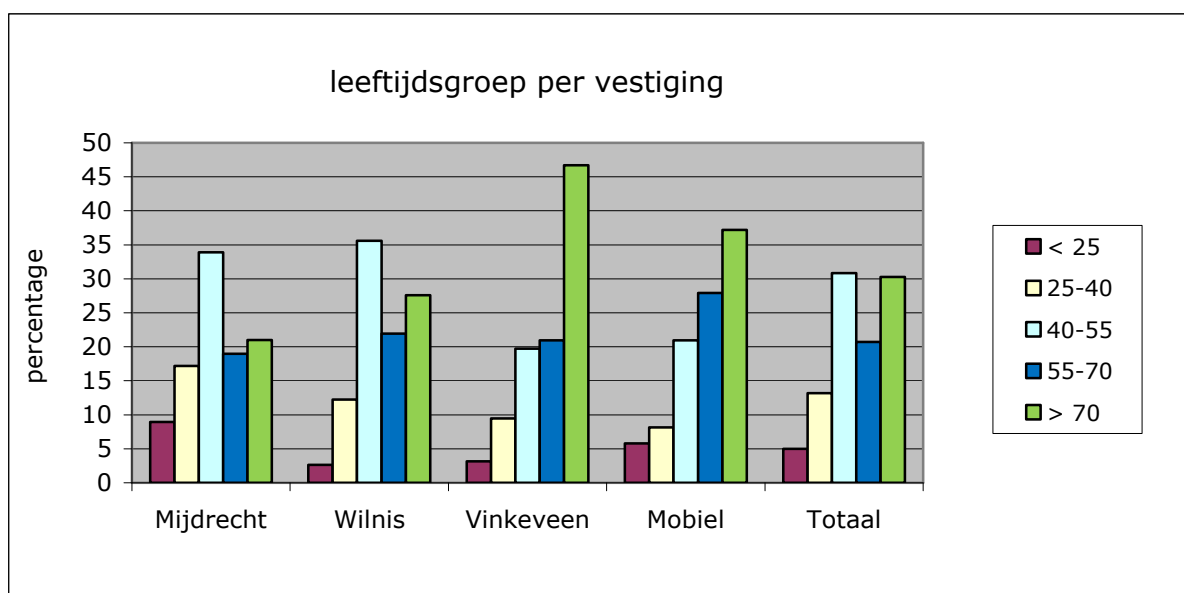
Hulp bij formulieren, instanties en internet									
Mijdrecht		Wilnis		Vinkeveen		Mobiel		Totaal	
uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal
157	521	94	320	91	249	3	12	344	1102

In veel gevallen gaat het om verkeerde rekeningen die gestuurd zijn, verkeerde contracten die gepresenteerd worden e.d. Een typering van de klant is hierbij moeilijk te geven. Het betreft niet alleen de allochtoon of oudere, steeds meer mensen raken verward in verkeerde communicatie. Bezwaarschriften schrijven we niet, dan komen we op het terrein van deskundigen en verwijzen we door naar Sociaal Raadslieden, het juridisch loket of een advocaat.

## 6. Leeftijdverdeling van de klant

Servicepunt 2010 percentage					
	Mijdrecht	Wilnis	Vinkeveen	Mobiel	Totaal
< 25	9	3	3	6	5
25-40	17	12	9	8	13
40-55	34	36	20	21	31
55-70	19	22	21	28	21
> 70	21	28	47	37	30

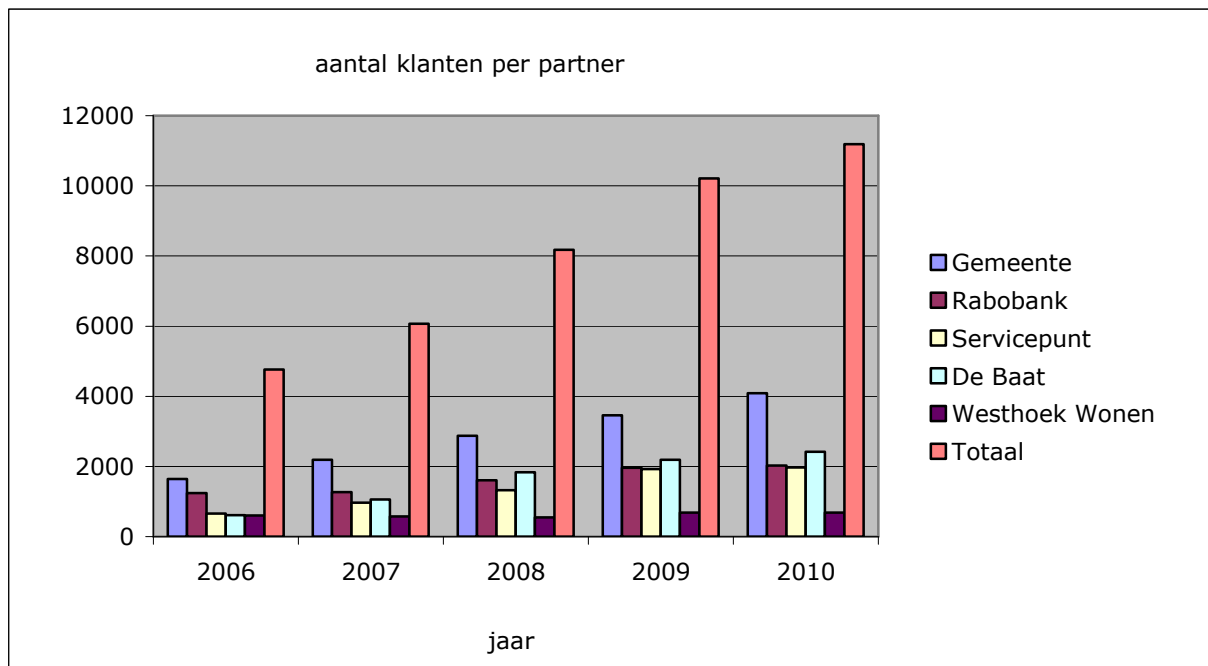
Uit de registratie en het dienstenpakket blijkt dat het Servicepunt veelvuldig (49%) wordt bezocht door mensen onder de 55 jaar. 51% van onze bezoekers is ouder dan 55 jaar en we bereiken voor 30% mensen boven de 70 jaar. Voor jongeren zelf zijn we niet goed bereikbaar: als we open zijn, zitten zij op school. Acties die we ondernemen voor kinderen worden geregistreerd op de leeftijd van de ouders (bijvoorbeeld voor de Stichting Jongeren Actief).



## Een overzicht van het aantal klanten/vragen over de afgelopen vijf jaar

In 2010 zien we wederom een stijging in klantenaantal en klantcontacten. Er begint een afbuiging te ontstaan in de groei. Het is zichtbaar dat we in Mijdrecht en Wilnis naar een maximaal klantenaantal groeien. Voor de toekomst zullen er keuzes gemaakt moeten worden.

Servicepunt										
	2006		2007		2008		2009		2010	
	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal	uur	aantal
Gemeente	423	1646	580	2194	905	2874	1049	3458	1211	4086
Rabobank	226	1242	243	1269	361	1605	483	1959	477	2030
Servicepunt	157	655	296	970	430	1323	602	1924	617	1971
De Baat	124	610	217	1058	438	1832	512	2189	569	2416
Westhoek Wonen	140	606	156	576	165	544	185	685	179	684
<b>Totaal</b>	<b>1070</b>	<b>4759</b>	<b>1493</b>	<b>6067</b>	<b>2299</b>	<b>8178</b>	<b>2831</b>	<b>10215</b>	<b>3052</b>	<b>11187</b>



## **Bestuur, verantwoording van activiteiten**

Het bestuur van de Stichting Servicepunten functioneert als een bestuur op afstand en geeft de directeur ondersteuning als ze hier om verzoekt. Het bestuur vertegenwoordigt samen met de directeur de organisatie naar derden. Zij bespreekt de voortgang van de dienstverlening op de Servicepunten aan de hand van de managementinformatie in de vorm van kwartaalrapportages. Het bestuur is bezoldigd met een vrijwilligersbijdrage.

### *Vergaderingen en representatie*

Het bestuur is in 2010 acht maal bij elkaar geweest. Het bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Deze vergadering is twee maal bij elkaar geweest, tussentijds heeft het bestuur de leden van de RvT ingelicht bij nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast hebben de bestuursleden acte de présence gegeven bij o.a. de opening van Teleweide in Baambrugge, de nieuwjaarsmarkt van de Gemeente, de opening van het Mobiel Kantoor van de Rabobank Rijn en Veenstromen en het afscheid van wethouder Jan van Breukelen. Het bestuur is aanwezig geweest bij een Ronde Tafelgesprek van de gemeenteraad.

### *Routeboek 2010-2013*

In 2009 heeft het bestuur de opdracht gekregen van de Raad van Toezicht om een ambitieplan maken. Om de kosten beheersbaar te houden is het noodzakelijk dat er founders bij komen. In 2009 is het ambitieplan (routeboek 2010-2013) opgesteld door het bestuur en de directeur, samen met Deloitte. In samenspraak met de partners en stakeholders zijn daar een aantal actiepunten uit opgemaakt om de toekomst van de Servicepunten te bestendigen, commercieel aantrekkelijk te maken en de kwaliteit te verbeteren. Er is veelvuldig overleg geweest met de partners: de Gemeente heeft in 2010 niet voor alle actiepunten financiën beschikbaar gesteld. Aan het nieuwe college zal het ambitieplan opnieuw voorgelegd worden. Wanneer er alsnog financiën beschikbaar komen zullen de actiepunten uit het Routeboek geactualiseerd worden.

### *Initiatieven*

Het bestuur is actief op zoek gegaan naar nieuwe partners. Er zijn verkennende besprekingen geweest met Vitaal, Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), het Juridisch Loket en over verdere samenwerking met Zuwe. In 2010 is de dienstverlening van het CJG onderdeel geworden van de Servicepunten. Het bestuur heeft zich voorbereid op de harmonisatie van de Gemeente De Ronde Venen met Abcoude en de mogelijke opdracht om ook in Abcoude een Servicepunt te openen.

### *Onderbrengen personeel*

Het personeel is in dienst van de welzijnsstichting De Baat en is gedetacheerd aan de Stichting Servicepunten. Dit betekent dat er 19% BTW over de personeelskosten betaald wordt. Het bestuur heeft in overleg met advocaat Zwartbol en de belastingdienst het voorwerk gedaan om het personeel onder te kunnen brengen bij de Stichting Servicepunten, waardoor deze verplichting vervalt. In oktober is hierover overleg geweest met vertegenwoordigers van de Gemeente De Ronde Venen, de gemeente Abcoude en de leden van de Raad van Toezicht. Het bestuur heeft besloten het personeel in dienst te nemen als er zekerheid is over het besturingsmodel in 2011, na de herindeling. De medewerkers zijn hierover geïnformeerd in een teamvergadering.

### *Financiën*

In 2010 is de begroting dekkend gebleken.

### *Samenwerking partners*

Het bestuur heeft actief deelgenomen aan de voorbereidingen om de samenwerking van het team van Westhoek Wonen en dat van de Servicepunten te versterken. Dit heeft geresulteerd in een gezamenlijke bijeenkomst en gezellig etentje met de contactpersonen van Westhoek Wonen. Tevens zijn er gesprekken geweest over de gevolgen van de fusie van Westhoek Wonen voor het Servicepunt. Het bestuur heeft actief overleg gehad met de Gemeente over de mogelijkheden van dienstverlening na de herindeling.

Het bestuur bedankt de medewerkers en de directeur voor de betrokkenheid en inzet in dit verslagjaar.