



STICHTING
**MAATSCHAPPELIJK
WERK & WELZIJN**
OOSTERSCHELDEREGIO



JAARVERSLAG 2019



3

SMWO, een organisatie in beweging

14

Algemene trends en signalen individuele hulpverlening

20

Cijfers SMWO totaal 2019

SMWO, EEN ORGANISATIE IN BEWEGING

SMWO beweegt mee met wat er in de wereld om ons heen gebeurt. De decentralisatie van taken naar de gemeenten op het gebied van bijvoorbeeld jeugd, maatschappelijke opvang, statushouders en de Wet Verplichte GGZ, heeft invloed op ons dagelijkse werk. SMWO ziet een toename van kwetsbare groepen in de samenleving. Meer complexe problematiek. Maar ook gemeenten die geconfronteerd worden met tekorten en steeds meer inzicht willen in de besteding van middelen en de effectiviteit van beleid. Daarom werkt SMWO voortdurend aan een transparante verantwoording van de resultaten op kwaliteit en kwantiteit. Aan een wendbare organisatie die lean is georganiseerd, zodat zoveel mogelijk middelen aan de directe hulpverlening worden besteed. Dat alles in een krimpende arbeidsmarkt, waarin SMWO als werkgever er hard aan werkt om een aantrekkelijke werkgever te zijn en te blijven.

NIEUW MEERJARENBELEIDSPLAN 2020-2025

De ambities waarvoor SWMO de komende jaren kiest, passen bij de visie en geven richting aan het handelen en de houding van medewerkers (professionals en vrijwilligers) en de inrichting van de organisatie. Voor de periode 2020-2025 realiseert SMWO haar ambities langs drie sporen.

1 Werken in de wijk

- We zijn daar waar het gebeurt, dichtbij onze klanten; de inwoners.
- We zijn vindbaar en toegankelijk voor de inwoners, hierdoor sluit SMWO aan bij hun vragen.
- We zijn de ogen en oren van de gemeenten in wijken en dorpen.
- We zijn er vroeg bij en werken preventief om zwaardere en duurdere zorg te voorkomen.



“We zijn daar
waar het
gebeurt...”

2

Werken aan positieve gezondheid

De doelstellingen van positieve gezondheid sluiten aan bij de missie van SMWO: een inclusieve samenleving waarin iedereen kan meedoen. SMWO kijkt niet naar de beperkingen van mensen, maar naar hun mogelijkheden. SMWO draagt bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. Én om zo veel mogelijk eigen regie te voeren. De focus ligt met name op de ondersteuning van kwetsbare inwoners, zodat zij volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving. SMWO kiest hierbij voor een benadering waarbij het individu in zijn of haar leefomgeving centraal staat. Hierbij kijkt de organisatie naar alle leefgebieden.

SMWO biedt ondersteuning binnen vier dimensies:

- 1. fysieke gezondheid**
- 2. mentale gezondheid**
- 3. sociale gezondheid**
- 4. materiële en financiële gezondheid**

3

Werk aan de winkel

SMWO is een flexibele en wendbare organisatie, die maatwerkoplossingen levert voor haar klanten en opdrachtgevers. SMWO is transparant over haar werk en over de resultaten ervan. Het vakmanschap en de expertise van de medewerkers staan centraal. Hierdoor kan SMWO kwalitatief goede zorg blijven leveren en een partner zijn waar niemand in de Oosterschelderegio omheen kan. Een vanzelfsprekende waarde in het sociaal domein.



ORGANISATIE- ONTWIKKELTRAJECT

SMWO heeft de laatste jaren een sterke ontwikkeling doorgemaakt. De dienstverlening is verbreed en uitgebreid. Naast het welzijnswerk en het maatschappelijk werk is SMWO ook ondersteuning gaan bieden aan mensen met een beperking. Het aantal projecten is fors gegroeid en vormt inmiddels 20% van de dienstverlening. Deze ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat SMWO is gegroeid van 70 naar ongeveer 150 medewerkers en zo'n 400 vrijwilligers. SMWO is hard gegroeid en de organisatie heeft haar wijze van organiseren hier nog niet voldoende op aangepast.

Al deze ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat SMWO de huidige manier van sturen en organiseren wil herijken en gaat onderzoeken wat nodig is om meer in balans te komen. Om vanuit rust flexibel in te kunnen spelen op wat er van de organisatie wordt gevraagd. SMWO is deze zoektocht onder begeleiding van organisatie-adviesbureau Hiemstra & De Vries in 2019 aangegaan. Om als organisatie klaar te zijn voor de toekomst, kan SMWO niet anders dan de organisatie anders in te richten en te laten functioneren. SMWO werkt verder aan haar ontwikkeling om zo – nog meer dan nu – een resultaatgerichte, lerende en moderne organisatie te worden. De resultaten van het onderzoek worden in 2020 gepresenteerd.

ARBEIDSMARKT- ONTWIKKELINGEN

In de zorgsector is in heel Nederland een krapte ontstaan. In Zeeland is deze krapte als gevolg van vergrijzing groot. Om als werkgever aantrekkelijk te zijn en te blijven, investeert SMWO voortdurend in goede secundaire arbeidsvoorwaarden. Zo investeerde SMWO in 2019 in:

Generatieregeling

Vooruitlopend op de ontwikkelingen in de sector heeft de organisatie, in samenwerking met de ondernemingsraad, besloten om een Generatieregeling in te voeren. Doel van de regeling is om de kennis en kunde van oudere werknemers te behouden en geleidelijk over te dragen. Maar ook om met de toenemende werkdruk het werken tot aan het pensioen op een plezierige manier mogelijk te maken. De regeling is ingegaan op 1 januari 2020.

Vitaliteitsbeleid

Uit een vitaliteitsonderzoek, dat Loyalis binnen SMWO heeft uitgevoerd, kwam een aantal onderwerpen naar voren waaraan SMWO als organisatie aandacht gaat besteden. Naast werkdruk bleek ook de fysieke gezondheid van een aantal medewerkers een aandachtspunt. In 2019 is SMWO gestart met het aanbieden van een Vitaliteitsprogramma. In het programma is aandacht voor beweegactiviteiten, ontspanning, gezonde voeding en leefstijl.

“Het vinden en binden van medewerkers is voor SMWO belangrijk.”

Introductieprogramma

Het vinden en binden van medewerkers is voor SMWO belangrijk. Daarom wordt een aantal keer per jaar een introductieprogramma aangeboden. Tijdens het introductieprogramma maken de nieuwe medewerkers en stagiairs onder meer kennis met de organisatie, de werkwijze, de registratie, AVG en privacy, het vrijwilligersbeleid en de gedragscode.



VRIJWILLIGERS- BELEID

Er zijn ongeveer 400 vrijwilligers verbonden aan SMWO. Deze vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor SMWO. Het aantal mensen dat SMWO kan helpen en het aantal activiteiten dat SMWO kan organiseren is vele malen groter dan wanneer dit alleen met professionals georganiseerd zou worden. In 2019 is het nieuwe vrijwilligersbeleid vastgesteld. Hierbij is aandacht voor het vinden en binden van vrijwilligers, voor de begeleiding, voor de regels rond gedrag, veiligheid en AVG. In 2019 is gestart met het ontwikkelen van een nieuwe website voor de Vrijwilligerspunten van Goes en Schouwen-Duiveland.



10

VRIJWILLIGERS- BELEID

Er zijn ongeveer 400 vrijwilligers verbonden aan SMWO. Deze vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor SMWO. Het aantal mensen dat SMWO kan helpen en het aantal activiteiten dat SMWO kan organiseren is vele malen groter dan wanneer dit alleen met professionals georganiseerd zou worden. In 2019 is het nieuwe vrijwilligersbeleid vastgesteld. Hierbij is aandacht voor het vinden en binden van vrijwilligers, voor de begeleiding, voor de regels rond gedrag, veiligheid en AVG. In 2019 is gestart met het ontwikkelen van een nieuwe website voor de Vrijwilligerspunten van Goes en Schouwen-Duiveland.



10

**“...vrijwilligers
zijn van
onschatbare
waarde voor
SMWO.”**

COMMUNICATIE

SMWO heeft in 2019 ingezet op verbetering en versterking van haar communicatie-uitingen. Zo is in 2019 gewerkt aan uitbreiding van de infographics in de factsheets voor gemeenten die in het kader van de halfjaar- en jaarrapportage worden gemaakt. Het blad 'Onze verhalen' is drie keer verschenen. In 'Onze Verhalen' gaat het juist niet om de cijfers maar om de mensen achter de cijfers. Medewerkers, vrijwilligers en klanten vertellen hun verhaal. Daarnaast is in 2019 de nieuwe bedrijfsfilm gepresenteerd waarin in twee minuten kennis wordt gemaakt met de werkzaamheden en de mensen van SMWO.

**“...vrijwilligers
zijn van
onschatbare
waarde voor
SMWO.”**

COMMUNICATIE

SMWO heeft in 2019 ingezet op verbetering en versterking van haar communicatie-uitingen. Zo is in 2019 gewerkt aan uitbreiding van de infographics in de factsheets voor gemeenten die in het kader van de halfjaar- en jaarrapportage worden gemaakt. Het blad 'Onze verhalen' is drie keer verschenen. In 'Onze Verhalen' gaat het juist niet om de cijfers maar om de mensen achter de cijfers. Medewerkers, vrijwilligers en klanten vertellen hun verhaal. Daarnaast is in 2019 de nieuwe bedrijfsfilm gepresenteerd waarin in twee minuten kennis wordt gemaakt met de werkzaamheden en de mensen van SMWO.



**“...vrijwilligers
zijn van
onschatbare
waarde voor
SMWO.”**

COMMUNICATIE

SMWO heeft in 2019 ingezet op verbetering en versterking van haar communicatie-uitingen. Zo is in 2019 gewerkt aan uitbreiding van de infographics in de factsheets voor gemeenten die in het kader van de halfjaar- en jaarrapportage worden gemaakt. Het blad 'Onze verhalen' is drie keer verschenen. In 'Onze Verhalen' gaat het juist niet om de cijfers maar om de mensen achter de cijfers. Medewerkers, vrijwilligers en klanten vertellen hun verhaal. Daarnaast is in 2019 de nieuwe bedrijfsfilm gepresenteerd waarin in twee minuten kennis wordt gemaakt met de werkzaamheden en de mensen van SMWO.

WERK IN ONTWIKKELING

Tevreden.nl

In 2019 is SMWO begonnen met het verzamelen van kwalitatieve gegevens voor zowel individuele hulpverlening als voor welzijnsactiviteiten. Het geeft ons inzicht in de waardering van de organisatie, de dienstverlening en de beleving van onze klanten. In de jaarrapportage worden de eerste resultaten van de metingen en de uitkomsten getoond. In 2020 wordt het instrument, in samenwerking met Tevreden.nl, verder aangescherpt.

Groepswork

Het groepswork is een manier van werken binnen SMWO die de laatste jaren aanzienlijk is uitgebreid. Het herkennen van problemen bij andere deelnemers en het uitwisselen van ervaringen wordt als zeer plezierig en effectief ervaren door de deelnemers. Samen met partners in de regio heeft SMWO een aanbod ontwikkeld.

Een greep uit het aanbod van groepswerk is de training ‘sociale vaardigheden/weerbaarheid voor volwassen mensen met een beperking’, die is gestart met acht deelnemers per training. Na het volgen van deze training voelt men zich zekerder in het contact met anderen, deelnemers kunnen beter voor zichzelf opkomen en leren hun grenzen aan te geven op een prettige manier. Weerbaarheidsstrainingen worden ook steeds vaker gegeven in samenwerking met het (speciaal) onderwijs. Andere voorbeelden van groepswerk zijn ‘gespreksgroep rouwbeleving’ en ‘oudergroep autisme’. Wat zeer interessant is om te ervaren, is dat deze methodiek een grote bijdrage levert aan de participatie en de zelfredzaamheid van de deelnemers. Het gevoel de regie in handen te hebben, is bij de deelnemers toegenomen.

The photograph shows two women smiling next to a large whiteboard. The woman on the left has dark hair and glasses, wearing a black jacket over a black top. The woman on the right has blonde hair and is also smiling, wearing a blue button-down shirt under a dark vest. They are both looking towards the camera. Between them stands a tall whiteboard covered in handwritten Dutch text in various colors (black, red, green). At the center of the board is a cloud-like shape containing the word "SCHULDEN". Radiating from this central point are several phrases related to debt management and financial stress, such as "Rente lening", "steeds erger", "probleem", "niet betalen", "schamte", "angstige huur", "depressie", "lange tijd C2 niet betalen", "Roos Steun", "drugspoor", "stress", "gevoelens", "help!", "verwijzing", and "afdeling". There are also some small smiley face icons drawn on the board.

11

WERK IN ONTWIKKELING

Tevreden.nl

In 2019 is SMWO begonnen met het verzamelen van kwalitatieve gegevens voor zowel individuele hulpverlening als voor welzijnsactiviteiten. Het geeft ons inzicht in de waardering van de organisatie, de dienstverlening en de beleving van onze klanten. In de jaarrapportage worden de eerste resultaten van de metingen en de uitkomsten getoond. In 2020 wordt het instrument, in samenwerking met Tevreden.nl, verder aangescherpt.

Groepswork

Het groepswork is een manier van werken binnen SMWO die de laatste jaren aanzienlijk is uitgebreid. Het herkennen van problemen bij andere deelnemers en het uitwisselen van ervaringen wordt als zeer plezierig en effectief ervaren door de deelnemers. Samen met partners in de regio heeft SMWO een aanbod ontwikkeld.

Een greep uit het aanbod van groepswork is de training 'sociale vaardigheden/weerbaarheid voor volwassen mensen met een beperking', die is gestart met acht deelnemers per training. Na het volgen van deze training voelt men zich zekerder in het contact met anderen, deelnemers kunnen beter voor zichzelf opkomen en leren hun grenzen aan te geven op een prettige manier. Weerbaarheidstrainingen worden ook steeds vaker gegeven in samenwerking met het (speciaal) onderwijs. Andere voorbeelden van groepswork zijn 'gespreksgroep rouwbeleving' en 'oudergroep autisme'. Wat zeer interessant is om te ervaren, is dat deze methodiek een grote bijdrage levert aan de participatie en de zelfredzaamheid van de deelnemers. Het gevoel de regie in handen te hebben, is bij de deelnemers toegenomen.



11

WERK IN ONTWIKKELING

Tevreden.nl

In 2019 is SMWO begonnen met het verzamelen van kwalitatieve gegevens voor zowel individuele hulpverlening als voor welzijnsactiviteiten. Het geeft ons inzicht in de waardering van de organisatie, de dienstverlening en de beleving van onze klanten. In de jaarrapportage worden de eerste resultaten van de metingen en de uitkomsten getoond. In 2020 wordt het instrument, in samenwerking met Tevreden.nl, verder aangescherpt.

Groepswork

Het groepswork is een manier van werken binnen SMWO die de laatste jaren aanzienlijk is uitgebreid. Het herkennen van problemen bij andere deelnemers en het uitwisselen van ervaringen wordt als zeer plezierig en effectief ervaren door de deelnemers. Samen met partners in de regio heeft SMWO een aanbod ontwikkeld.

Een greep uit het aanbod van groepswork is de training ‘sociale vaardigheden/weerbaarheid voor volwassen mensen met een beperking’, die is gestart met acht deelnemers per training. Na het volgen van deze training voelt men zich zekerder in het contact met anderen, deelnemers kunnen beter voor zichzelf opkomen en leren hun grenzen aan te geven op een prettige manier. Weerbaarheidstrainingen worden ook steeds vaker gegeven in samenwerking met het (speciaal) onderwijs. Andere voorbeelden van groepswork zijn ‘gespreksgroep rouwbeleving’ en ‘oudergroep autisme’. Wat zeer interessant is om te ervaren, is dat deze methodiek een grote bijdrage levert aan de participatie en de zelfredzaamheid van de deelnemers. Het gevoel de regie in handen te hebben, is bij de deelnemers toegenomen.

The image shows two women standing behind a large whiteboard. The woman on the left has dark hair and glasses, wearing a black jacket. The woman on the right has blonde hair and is also smiling. The whiteboard has the word "SCHULDEN" (Debt) written in red at the top center. Below it, there are several handwritten notes in red and green ink, organized into a mind map or list. These include terms like "huur" (rent), "lening" (loan), "probleem" (problem), "steeds erger" (getting worse), "niet betalen" (not paying), "schulden" (debt), "huishoudelijke uitgaven" (household expenses), "drugs probleem" (drug problem), "Rood staan" (being in red), "Lange tijd C2 niet betalen" (long time not paying C2), "Schaamte" (shame), "moeite met betalen" (difficulty paying), "huiskamer" (living room), "depressie" (depression), "Hulp!" (Help!), "probleem met huizen" (problem with houses), "geen huur" (no rent), "Stress", "Spelverval", "Fictiespel", "Niet Eten", "Niet slapen", "Niet werken", "Niet leren".

11

WERK IN ONTWIKKELING

Tevreden.nl

In 2019 is SMWO begonnen met het verzamelen van kwalitatieve gegevens voor zowel individuele hulpverlening als voor welzijnsactiviteiten. Het geeft ons inzicht in de waardering van de organisatie, de dienstverlening en de beleving van onze klanten. In de jaarrapportage worden de eerste resultaten van de metingen en de uitkomsten getoond. In 2020 wordt het instrument, in samenwerking met Tevreden.nl, verder aangescherpt.

Groepswork

Het groepswork is een manier van werken binnen SMWO die de laatste jaren aanzienlijk is uitgebreid. Het herkennen van problemen bij andere deelnemers en het uitwisselen van ervaringen wordt als zeer plezierig en effectief ervaren door de deelnemers. Samen met partners in de regio heeft SMWO een aanbod ontwikkeld.

Een greep uit het aanbod van groepswork is de training 'sociale vaardigheden/weerbaarheid voor volwassen mensen met een beperking', die is gestart met acht deelnemers per training. Na het volgen van deze training voelt men zich zekerder in het contact met anderen, deelnemers kunnen beter voor zichzelf opkomen en leren hun grenzen aan te geven op een prettige manier. Weerbaarheidstrainingen worden ook steeds vaker gegeven in samenwerking met het (speciaal) onderwijs. Andere voorbeelden van groepswork zijn 'gespreksgroep rouwbeleving' en 'oudergroep autisme'. Wat zeer interessant is om te ervaren, is dat deze methodiek een grote bijdrage levert aan de participatie en de zelfredzaamheid van de deelnemers. Het gevoel de regie in handen te hebben, is bij de deelnemers toegenomen.



11

WERK IN ONTWIKKELING

Tevreden.nl

In 2019 is SMWO begonnen met het verzamelen van kwalitatieve gegevens voor zowel individuele hulpverlening als voor welzijnsactiviteiten. Het geeft ons inzicht in de waardering van de organisatie, de dienstverlening en de beleving van onze klanten. In de jaarrapportage worden de eerste resultaten van de metingen en de uitkomsten getoond. In 2020 wordt het instrument, in samenwerking met Tevreden.nl, verder aangescherpt.

Groepswork

Het groepswork is een manier van werken binnen SMWO die de laatste jaren aanzienlijk is uitgebreid. Het herkennen van problemen bij andere deelnemers en het uitwisselen van ervaringen wordt als zeer plezierig en effectief ervaren door de deelnemers. Samen met partners in de regio heeft SMWO een aanbod ontwikkeld.

Een greep uit het aanbod van groepswork is de training 'sociale vaardigheden/weerbaarheid voor volwassen mensen met een beperking', die is gestart met acht deelnemers per training. Na het volgen van deze training voelt men zich zekerder in het contact met anderen, deelnemers kunnen beter voor zichzelf opkomen en leren hun grenzen aan te geven op een prettige manier. Weerbaarheidstrainingen worden ook steeds vaker gegeven in samenwerking met het (speciaal) onderwijs. Andere voorbeelden van groepswork zijn 'gespreksgroep rouwbeleving' en 'oudergroep autisme'. Wat zeer interessant is om te ervaren, is dat deze methodiek een grote bijdrage levert aan de participatie en de zelfredzaamheid van de deelnemers. Het gevoel de regie in handen te hebben, is bij de deelnemers toegenomen.



11

WERK IN ONTWIKKELING

Tevreden.nl

In 2019 is SMWO begonnen met het verzamelen van kwalitatieve gegevens voor zowel individuele hulpverlening als voor welzijnsactiviteiten. Het geeft ons inzicht in de waardering van de organisatie, de dienstverlening en de beleving van onze klanten. In de jaarrapportage worden de eerste resultaten van de metingen en de uitkomsten getoond. In 2020 wordt het instrument, in samenwerking met Tevreden.nl, verder aangescherpt.

Groepswork

Het groepswork is een manier van werken binnen SMWO die de laatste jaren aanzienlijk is uitgebreid. Het herkennen van problemen bij andere deelnemers en het uitwisselen van ervaringen wordt als zeer plezierig en effectief ervaren door de deelnemers. Samen met partners in de regio heeft SMWO een aanbod ontwikkeld.

Een greep uit het aanbod van groepswork is de training ‘sociale vaardigheden/weerbaarheid voor volwassen mensen met een beperking’, die is gestart met acht deelnemers per training. Na het volgen van deze training voelt men zich zekerder in het contact met anderen, deelnemers kunnen beter voor zichzelf opkomen en leren hun grenzen aan te geven op een prettige manier. Weerbaarheidstrainingen worden ook steeds vaker gegeven in samenwerking met het (speciaal) onderwijs. Andere voorbeelden van groepswork zijn ‘gespreksgroep rouwbeleving’ en ‘oudergroep autisme’. Wat zeer interessant is om te ervaren, is dat deze methodiek een grote bijdrage levert aan de participatie en de zelfredzaamheid van de deelnemers. Het gevoel de regie in handen te hebben, is bij de deelnemers toegenomen.



The image shows two women standing behind a large whiteboard. The woman on the left has dark hair and glasses, wearing a black jacket. The woman on the right has blonde hair and is also smiling. The whiteboard has the word "SCHULDEN" (Debt) written in red at the top center. Below it, there are several handwritten notes in different colors (green, blue, red) listing various types of debts and financial problems, such as "huur" (rent), "lening" (loan), "probleem met betalen" (problem with paying), "schulden" (debts), "overlopende uitgaven" (overspending), "niet betalen" (not paying), "lange tijd niet betaald" (not paid for a long time), "schuld" (debt), "probleem met betalen" (problem with paying), "huur" (rent), "overlopende uitgaven" (overspending), "niet betalen" (not paying), "schulden" (debts), "overlopende uitgaven" (overspending), "niet betalen" (not paying), "schulden" (debts), "overlopende uitgaven" (overspending), "niet betalen" (not paying).

11





**“SMWO
investeert
in een
wijkgerichte
aanpak.”**

Wijkgericht werken

In het kader van de Goese transformatieagenda is SMWO in 2018 gestart met het wijkgericht werken in drie wijken/dorpen. In de wijken zijn kernteams gevormd samen met de wijkagent en de beheerder van de woningcorporatie. Deze methode heeft zeer positieve resultaten opgeleverd.

In 2019 zijn niet alleen de opbouwwerkers, maar ook de andere welzijnswerkers onder begeleiding van Buurtbinders opgeleid in het wijkgericht werken. In 2020 worden de welzijnswerkers van Schouwen-Duiveland door Buurtbinders in het wijkgericht werken getraind.

Jeugd

In 2019 heeft SMWO geïnvesteerd in een Jeugdexpertiseteam voor complexe problematiek. De gedachte hierbij is een doorgaande lijn van ondersteuning met nadruk op preventie. Het Jeugdexpertiseteam bestaat uit SKJ geregistreerde medewerkers, die gespecialiseerd zijn in casemanagement, procesregie en signalering op het gebied van veiligheidsvraagstukken. In de organisatie ziet SMWO een groeiende behoefte aan deze specifieke kennis als gevolg van een toename van complexe jeugdcasuïstiek. Een aantal gemeenten kiest ervoor in 2020 de dienstverlening te blijven afnemen. Een aantal gemeenten in de regio kiest voor andere oplossingen, waarbij opgemerkt moet worden dat dit soms om afstemming vraagt, zeker wanneer mensen op de wachtlijst van zorgorganisaties komen.

Preventie jeugd- en gezinsproblematiek

Een voorbeeld van hoe SMWO werk maakt van het voorkomen van complexe gezinsproblematiek, is het verkennen van de samenwerking met de GGD op het gebied van laagdrempelige opvoedondersteuning. Waar kunnen SMWO en de GGD elkaar aanvullen en wie doet wat? Duidelijk is geworden dat de jeugdverpleegkundigen van de GGD korte hulpvragen, gerelateerd aan de ontwikkeling van kinderen, snel kunnen oppakken. Daar waar het gezinssysteem een grote rol speelt bij de problematiek van het kind, is de maatschappelijk werker de aangewezen professional met de juiste expertise. In de gemeente Goes is een pilot gestart waarbij SMWO gezamenlijk, ook met het CJG, opvoedspreekuren houdt op de basisscholen of in het wijkcentrum voor zowel leerkrachten als ouders. Daarnaast biedt SMWO voor een aantal uren schoolmaatschappelijk werk aan, zodat er tijd is om direct op signalen in te kunnen spelen en zwaardere trajecten voorkomen kunnen worden. Het schoolmaatschappelijk werk wordt ook ingezet in de gemeente Schouwen-Duiveland op nagenoeg alle basisscholen, zodat maatschappelijk werkers ouders direct kunnen ondersteunen bij hun (opvoedings-)vragen.

Het vergroten van de expertise op het gebied van systeemgericht werken met gezinnen, vooral op het gebied van opvoedingsvragen, wordt in 2020 opgenomen in het opleidingsplan.

Weerbaarheid

Het beschikken over competenties om weerbaar en zelfverzekerd in het leven te staan, vergroot de kans om problemen op latere leeftijd het hoofd te kunnen bieden.

In het geval van de pilot in de gemeente Goes geven welzijnswerkers, samen met de betrokken leerkracht, lessen Rots en Water aan de leerlingen van groep 6 en 7 op basisscholen. Indien kinderen een uitgebreide training 'Weerbaarheid' nodig

blijken te hebben, wordt speciaal voor hen een groep samengesteld. De leerkrachten zijn vervolgens in staat om zelf deze lessen voor hun leerlingen te gaan verzorgen.

Via het groepswork wordt er op het Auris College en op praktijkschool De Wissel in Goes ingezet op seksuele weerbaarheid van jongens en meiden via de training 'Make a Move' en 'Girls Talk'. Kwetsbare jongeren krijgen voorlichting over het gezond omgaan met elkaar rondom het thema 'seksualiteit' en leren signaleren wanneer er verkeerde bedoelingen in het spel zijn.

Voorkomen van complexe echtscheidingsproblematiek

SMWO heeft vorig jaar een eerste succesvolle bijeenkomst georganiseerd over de praktische zaken die bij een echtscheiding komen kijken. In deze bijeenkomst wordt ook stilgestaan bij het thema 'ouderschap'. In aanvulling hierop heeft Juvent de training 'Ouderschap na echtscheiding' kunnen toelichten. Samen met Emergis wordt een training aangeboden aan kinderen die te maken hebben met een echtscheiding. Al deze trainingen zijn gericht op het voorkomen van complexe echtscheidingsproblematiek, welke vaak een opmaat zijn naar zwaardere jeugdzorgtrajecten.



“Dit leidt ertoe
dat het netwerk en
de zelfredzaamheid
van cursusdeelnemers
vergroot worden...”

Groepswork

In 2019 is ingezet op de doorontwikkeling van het groepswork. De behoefte aan deze groepen is groot. SMWO constateert dat er meer cliënten gebruik maken van deze preventieve wijze van werken. Het contact met andere mensen die tegen vergelijkbare problemen aanlopen is heel waardevol. Dit leidt ertoe dat het netwerk en de zelfredzaamheid van cursusdeelnemers vergroot worden. In 2019 is voor het eerst een kleine toename van het aantal mannelijke deelnemers aan de sociale vaardigheidstraining te zien. Daarnaast is het aanbod uitgebreid naar Schouwen-Duiveland.



Complexiteit en casemanagement

De complexiteit van casuïstiek neemt nog steeds toe. Door meer mensen met een GGZ-achtergrond in de wijk en door de behoefte aan het voeren van regie in veel zaken, is casemanagement een belangrijke taak geworden van SMWO. Dit vraagt om investering in deskundigheid en om een andere manier van werken. Medewerkers van SMWO worden onder anderen geschoold met betrekking tot de samenwerking rondom GGZ in de wijk en investeren in het contact met onder anderen de POH GGZ van de huisartsenpraktijken en ervaringsdeskundigen. Voor de doelgroep jeugd is in 2019 gewerkt met de inzet van een Jeugdexpertiseteam. Casussen die complex zijn, vragen meer tijd. Deze hebben invloed op de doorlooptijd in individuele caseloads, op het ontstaan van wachtlijsten én op de beperking van tijd om aandacht te besteden aan preventieve taken.

Psychosociale hulpverlening en preventie

Er is meer aandacht voor psychosociale hulpverlening. Hieronder worden hulpverleningsgesprekken verstaan die cliënten helpen om verlies, rouw en andere ingrijpende levensgebeurtenissen te verwerken. Deze preventieve vorm van hulp wordt vaker geboden. Hiermee kan duurdere en intensievere zorg voorkomen worden. Andere voorbeelden van preventie zijn het schoolmaatschappelijk werk op Schouwen-Duiveland, het project 'Veilige Start' voor kwetsbare zwangeren, 'Onopvallend Anders' en de inzet van 'De Nieuwe Toekomst' en 'Gezinsmaatjes' in de gehele Oosterschelderegio. Samen met de gemeente Goes wordt geïnvesteerd in de mogelijkheden van het schoolmaatschappelijk werk op drie basisscholen in de Goese Polder.





**“ De Oosterschelderegio
is aangemeld als
koploper voor
onafhankelijke
cliëntondersteuning.”**

Onafhankelijke cliëntondersteuning

SMWO biedt onafhankelijke cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio. De meerwaarde hiervan is dat SMWO een doorgaande lijn kan bieden bij ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Er wordt gewerkt aan meer bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. De Oosterschelderegio is aangemeld als koploper voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit betekent dat er ondersteuning en kennis wordt aangeboden om de onafhankelijke cliëntondersteuning in de Oosterschelderegio te versterken. Deze ondersteuning moet zich vooral richten op de verbinding tussen de informele en formele cliëntondersteuning.

Digitalisering

De digitalisering van de overheid wordt in een flink tempo doorgevoerd. Eerder signaleerde SMWO al dat een aanzienlijke groep mensen in toenemende mate afhankelijk wordt gemaakt van hulpverlening en/of hun netwerk. Waar zij in het verleden in staat waren om zelfstandig zaken te doen met de overheid, lopen ze nu vast in systemen waar zij niet mee kunnen omgaan.

In 2019 is er een extra controle toegevoegd bij het inloggen met DigiD. Veel zaken worden naast een gebruikersnaam en wachtwoord, gekoppeld aan een extra controle via de mobiele telefoon. Voor de burgers die geen smartphone hebben en/of hier niet goed mee kunnen omgaan, is dit een extra drempel voor toegang tot de overheid. Ook vanuit de dienstverlening van SMWO is de koppeling aan telefoons een extra drempel, waardoor met regelmaat een tweede afspraak gemaakt moet worden omdat de telefoon niet is meegenomen. Ook lokaal merkt SMWO dat organisaties steeds meer digitaal gaan werken.



Financiële afwikkeling overlijden/nalatenschap

Het team Sociaal Juridische Dienstverlening heeft dit jaar veel ondersteuningsvragen gehad op het gebied van financiën met betrekking tot een overlijden en de afwikkeling van een nalatenschap. Door het wegvallen van een naaste en het soms beperkte netwerk kan, naast het verdriet, een gevoel van paniek en onmacht ontstaan over alle regelzaken. Ook blijkt dat de financiële planning op dit gebied vaak achterwege blijft en er geen sprake is van een testament of samenlevingscontract.

Armoedeval

Door harde inkomens- en vermogensgrenzen leidt meer verdienen soms tot minder overhouden. Een voorbeeld kan zijn wanneer men vanuit de uitkering een betaalde baan aanvaardt. Hierdoor stijgt het inkomen, maar daalt het inkomen vanuit inkomensondersteunende voorzieningen. De inkomensondersteunende voorzieningen bestaan uit landelijke voorzieningen (bijvoorbeeld de huur- en zorgtoeslag), gemeentelijke voorzieningen en kwijtscheldingen. Beide regelingen maken gebruik van een inkomenstoets. Door het hogere loon bij werk vervalt het recht op kwijtscheldingen snel en worden tegemoetkomingen minder. Dit probleem staat bekend als de armoedeval en SMWO ziet dit in de praktijk terug. Gelukkig is de overstap naar werk meestal wel lonend. Trajecten rondom budgetadvisering kunnen hierin helpend zijn.

“ Participeren in de maatschappij maar ook op de arbeidsmarkt in welke trede dan ook, blijft belangrijk!”

Ziekte en re-integratie

Steeds meer cliënten weten de weg te vinden naar de SJD-er voor onafhankelijke ondersteuning met betrekking tot het ziekteproces waarin zij zijn beland bij hun werkgever of bij het UWV. Cliënten zoeken ondersteuning in het juridische traject rondom ziekte, loon, re-integratie en de daarbij behorende wetgeving, rechten en plichten, maar ook in belangenbehartiging. Het krijgen van een chronische ziekte en/of beperking en de daarbij behorende emoties maken het voor mensen lastig om het juridische proces te blijven zien en daarnaast ook nog voor zichzelf op te komen. Het bovenstaande blijft ook in 2020 een punt van aandacht. Participeren in de maatschappij maar ook op de arbeidsmarkt in welke trede dan ook, blijft belangrijk!

Belastingweek

In 2019 heeft SMWO voor het eerst speciale actieweken georganiseerd voor hulp bij het invullen van de belastingpapieren. Dit gaat om hulp bij het aanvragen van kwijtschelding bij Sabewa en hulp bij de aangifte Inkomstenbelasting. Samen met onze vrijwilligers hebben de SJD-ers in deze actieweken tachtig kwijtscheldingsverzoeken ingevuld en zestig aangiftes verwerkt. Hiermee zijn de reguliere spreekuurafspraken zoveel mogelijk ontlast. Deze manier van werken wordt in 2020 voortgezet.

Formulierenbrigade

Het aantal trajecten Formulierenbrigade is in 2019 licht gedaald ten opzichte van 2018 (van 465 naar 402 trajecten). Vooral inwoners uit Goes hebben minder gebruik gemaakt van het spreekuur. Dit is deels te verklaren door een vacature voor de vrijwilligersfunctie bij het formulierensprekuur en de inzet van de Belastingactieweken.

CIJFERS SMWO 2019

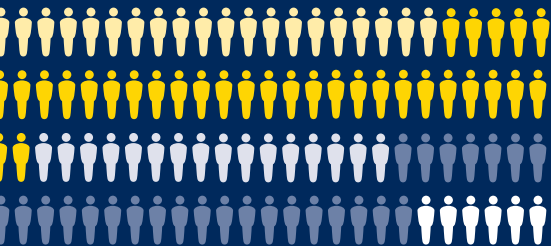
MEDEWERKERS **148**

MAN
26%

VROUW
74%

LEEFTIJDOPBOUW MEDEWERKERS

20% 20-30 16% 40-50 6% 60+
32% 30-40 26% 50-60



INDIVIDUELE HULPVERLENING

TRENDS EN SIGNALLEN

- Er is in de regio een toename van het aantal aanmeldingen en het aantal cliënten.
- Er is een toename van het aantal korte contacten met name door vragen over financiële zaken.
- Het aantal klanten voor maatschappelijk werk voor mensen met een beperking is toegenomen.
- De wachttijd tot het eerste gesprek is verkort.
- De behoefte aan groepswerk en het aantal deelnemers is gestegen.
- Sociaal Juridische Dienstverlening blijft groeien.

CLIËNTEN / DEELNEMERS

	2018	2019
Korte contacten	1.921	2.067
Aanmeldingen	2.226	2.356
Cliënten	3.154	3.214

KORTE CONTACTEN NAAR SOORT PROBLEMATIEK IN %

	2018	2019	
Eigen regie	1%	2%	2 icons
Gezondheid	9%	9%	9 icons
Ouderschap		1%	1 icon
Participatie	7%	6%	6 icons
Persoonlijke ontwikkeling	5%	4%	4 icons
Wet- en regelgeving / financiën	46%	54%	54 icons
Sociale interventie	14%	7%	7 icons
Veiligheid	5%	4%	4 icons
Wonen	13%	13%	13 icons

AANMELDINGEN MET BEPERKING GERELATEERDE VRAAG

2018
822

2019
874

	2018	2019	
Lichamelijke beperking	23%	22%	22 icons
Verstandelijke beperking	21%	20%	20 icons
Psychiatrische beperking	17%	17%	17 icons
Autisme/-spectrum	17%	15%	15 icons
Chronisch ziek	10%	12%	12 icons
Niet aangeboren hersenletsel/cognitieve beperking	5%	6%	6 icons
Vermoedelijke ontwikkelingsachterstand	5%	5%	5 icons
Visuele beperking	1%	2%	2 icons
Auditieve beperking	1%	1%	1 icon

DUUR TRAJECTEN

KORT
< 4 mnd

50%

LANG
≥ 4 mnd

50%

SAMENSTELLING CLIËNTENBESTAND

ENKELVOUDIGE
PROBLEMATIEK

22%

MEERVOUDIGE
PROBLEMATIEK

78%

INZICHT IN PROBLEMATIEK CLIËNTEN INDIVIDUELE HULPVERLENING

	2018	2019	
Sociale interventie	23%	19%	19 icons
Gezondheid	20%	19%	19 icons
Wet- en regelgeving / financiën	17%	18%	18 icons
Participatie	15%	14%	14 icons
Persoonlijke ontwikkeling	11%	11%	11 icons
Wonen	10%	10%	10 icons
Veiligheid	4%	4%	4 icons
Ouderschap		4%	4 icons
Belangenbehartiging / handhaven eigen regie	1%	1%	1 icon

111.551

58.538

40.552

12.461



2018 **2019**

Maatschappelijk Werk Algemeen	1.240	1.139
Maatschappelijk Werk voor mensen met een beperking	871	902
Sociaal Juridische Dienstverlening	739	776
Familienetwerkberaden	129	136
Schoolmaatschappelijk werk	41	38
Toegang	275	224
Casemanagement Jeugd	0	82
Groepswerk	258	355
Overige trajecten	246	270
Totaal	3.799	3.922

2018 2019

0-19	31%	30%	
20-49	40%	39%	
50-64	17%	17%	
65+	12%	14%	

**(zeer)
tevreden**

De bereikbaarheid	86%
De medewerker	83%

rapportcijfer

8,0

groepswerk individueel

Effect op zelfredzaamheid / eigen kracht	81%	56%	(helemaal) eens
Effect op maatschappelijke participatie	68%	42%	(helemaal) eens

Noot:
Het valt op dat kwetsbare burgers die deelnemen aan groepswerk, waaronder lotgenotencontact, grote stappen ervaren op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

WELZIJN

VRIJWILLIGERS
397

Bezoekers ruilwinkels	14.125
Mantelzorgers	905
Informatief Huisbezoek 75+	392
Afnemers vrijwillige diensten	1.339

**(zeer)
tevreden**

Werkzaamheden	95%
Medewerkers	93%
Bereikbaarheid	91%
Informatievoorziening	85%

rapportcijfer

8,2

Noot:
Na de enquête is actie uitgezet
om de informatievoorziening
voor met name nieuwe
vrijwilligers te intensiveren.

rapportcijfer

8,8

≤20 4%

20-30 5% 

30-40 **8%** 

40-50 10% 

50-60 24%

60+ **49%**



This infographic displays 49 blue person icons arranged in two rows of 24 and 25, representing 49% of the population aged 60 and over.

Effect op participatie taal	90% (helemaal) eens
Effect op participatie arbeid	89% (helemaal) eens
Effect op gezonde leefstijl	83% (helemaal) eens





CONTACT

Locatie Goes

's-Heer Elsdorpweg 12
4461 WK Goes
Telefoon: (0113) 277 111

Locatie Zierikzee

Laan van St. Hilaire 2
4301 SH Zierikzee
Telefoon: (0111) 453 444