



STICHTING
**MAATSCHAPPELIJK
WERK & WELZIJN**
OOSTERSCHELDEREGIO



JAARVERSLAG 2020



3

Werk aan de winkel

5

Meerjarenbeleidsplan

7

SMWO in coronatijd

11

Algemene trends en ontwikkelingen

16

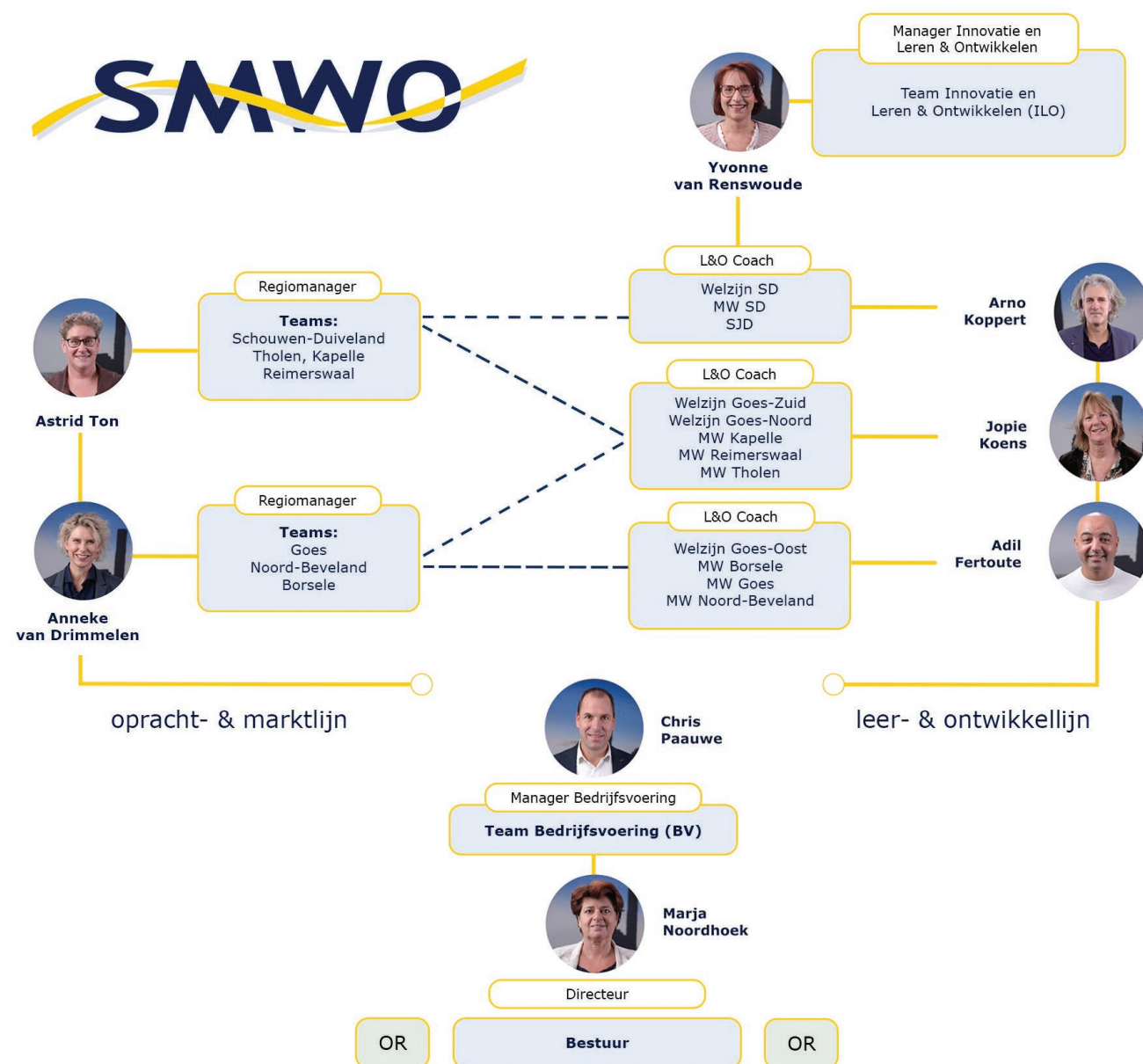
Cijfers SMWO 2020

WERK AAN DE WINKEL

Reorganisatie

SMWO heeft een nieuwe organisatiestructuur ontwikkeld. Want we willen als SMWO klaar zijn voor de toekomst. Onze uitgangspunten hierbij zijn:

1. We sluiten goed aan bij de vragen, wensen en ontwikkelingen van onze opdrachtgevers.
2. We zijn een innovatieve organisatie in het preventieve veld.
3. De kwaliteit van onze dienstverlening staat voorop, we werken aan het vakmanschap van onze medewerkers.



Hier ziet u de nieuwe organisatiestructuur. We hebben in deze organisatiestructuur twee kanten; een opdracht- en marktkant en een leer- en ontwikkeltkant. Vanaf 1 januari 2021 werken we volgens deze nieuwe structuur. In de opdracht- en marktkant gaat het om de vertaling van de wensen van onze opdrachtgevers naar concrete activiteiten. Twee Regiomanagers zijn verantwoordelijk voor het contractbeheer. Een goede relatie met gemeenten en andere opdrachtgevers is hiervoor essentieel. De Regiomanager vertaalt de contracten naar concrete opdrachten voor de teams. De Regiomanager werkt nauw samen met de

manager Innovatie en Leren & Ontwikkelen om wensen en vragen bij opdrachtgevers te vertalen naar innovatieve projecten en diensten.

In de leer- en ontwikkeltkant gaat het om de ontwikkeling en het vakmanschap van medewerkers en teams en om innovatie. De manager Innovatie en Leren & Ontwikkelen is hiervoor verantwoordelijk en stuurt de kwaliteitsmanager en de leer- en ontwikkelcoaches aan. De leer- en ontwikkelcoaches zijn aangesteld binnen SMWO om samen met de medewerkers te werken aan het vakmanschap en de kwaliteit van onze dienstverlening.

MEERJARENBELEIDSPLAN

SMWO heeft een nieuw meerjarenbeleidsplan voor de periode 2020-2025. Het meerjarenbeleidsplan is opgesteld aan de hand van drie sporen:

1 Werken in de wijk

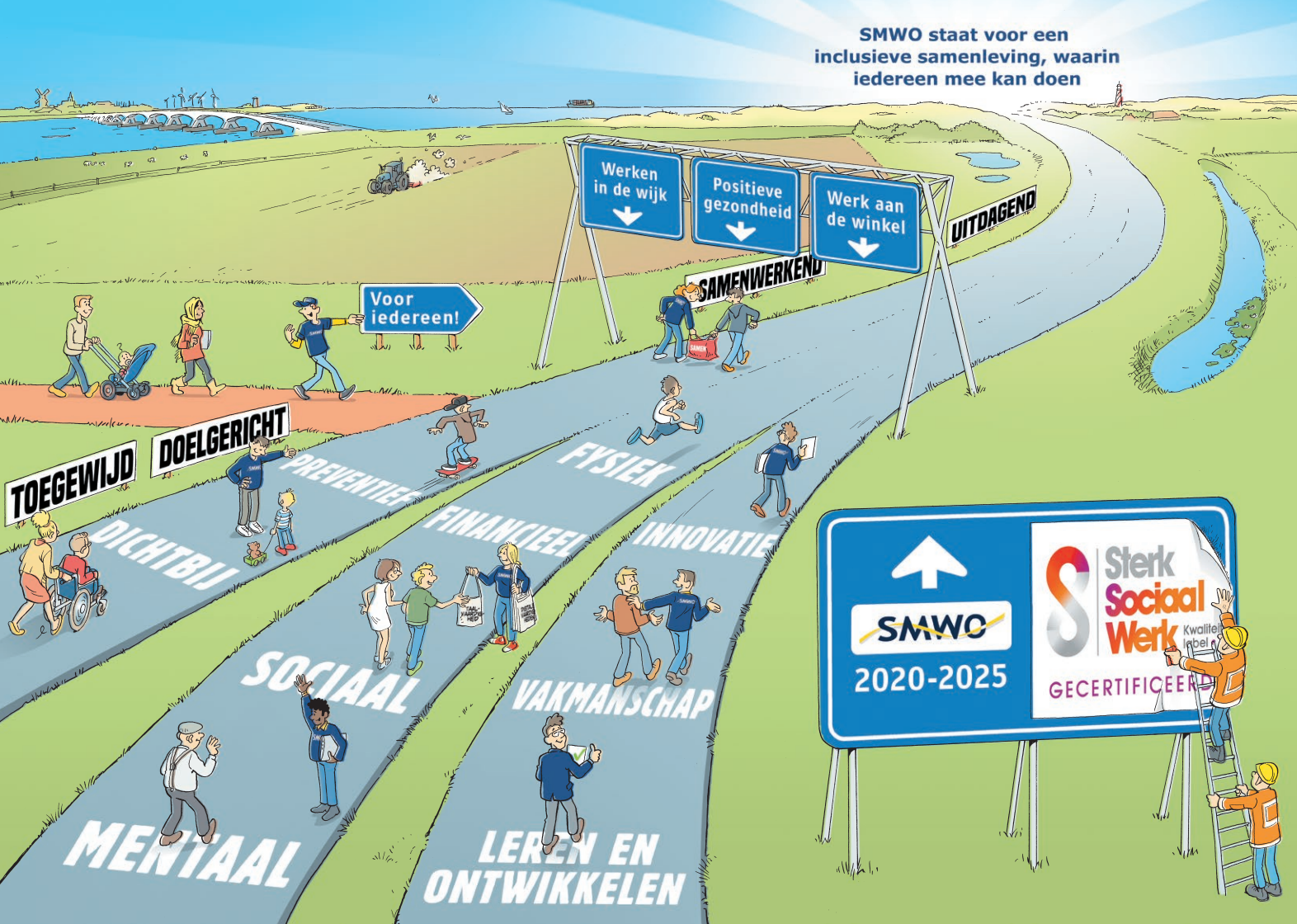
SMWO staat dicht bij de mensen, we zijn daar waar het gebeurt. We weten wat er speelt. We maken daarvoor gebruik van bijvoorbeeld buurthuizen, sportvoorzieningen en scholen. Maar we zijn ook op straat te vinden, in de wijken en dorpen. We werken preventief om er zo snel mogelijk bij te zijn en zorg te voorkomen.

2 Werken aan positieve gezondheid

Positieve gezondheid gaat uit van het vermogen van mensen om de regie over hun leven te hebben. We kijken niet naar wat mensen niet kunnen, maar naar wat ze wél kunnen. Zodat mensen volwaardig deel uit maken van de samenleving. We onderscheiden vier domeinen binnen SMWO waaraan wij werken op het gebied van positieve gezondheid; fysieke gezondheid, financiële gezondheid, sociale gezondheid en mentale gezondheid.

3 Werk aan de winkel

Werk aan de winkel gaat over het werken aan onze winkel, de organisatie zelf, SMWO. Bij SMWO hebben we een aantal uitgangspunten geformuleerd, die we belangrijk vinden. Zo besteden we veel tijd en energie aan innovatie. We zijn een innovatieve samenwerkingspartner die nieuwe diensten ontwikkelt op het snijvlak van zorg en welzijn. We zetten in op het vakmanschap van onze mensen. Want zij zijn degenen die het werk doen. Hiervoor sluiten we aan bij het kwaliteitslabel Sociaal Werk. En we werken samen met onze mensen aan opdrachtgever- en opdrachtnemerschap.



SMWO IN CORONATIJD

Algemeen

In maart 2020 sloeg de coronacrisis toe en moest alle dienstverlening worden aangepast. Dit luidde een periode in van zoveel mogelijk thuiswerken en activiteiten stopzetten. Zorgorganisaties en gemeenten sloten hun deuren en ambulante hulp werd stopgezet.

Het sociaal werk werd tijdens de eerste golf al aangewezen als cruciaal beroep. Dit betekende dat er aangepaste dienstverlening geboden moest blijven worden en er gezocht moest worden naar manieren om mensen toch te bereiken, die anders verstoken zouden blijven van de meest noodzakelijke hulp en ondersteuning. Het betekende ook dat er gezocht moest worden naar alternatieve manieren van contact, zoals bellen, WhatsAppen, activiteiten aanbieden via social media en een helpende hand reiken. Veel geplande en voorgenomen activiteiten en een deel van het groepswork konden door de coronacrisis dit jaar niet doorgaan. Er zijn echter andere manieren gevonden om contact te krijgen én te houden met vooral de meest kwetsbare mensen. Er is speciale aandacht uitgegaan naar zelfstandig wonende ouderen, mantelzorgers en jongeren.

BEROEPSPROFIELEN

SMWO heeft met de nieuwe organisatiestructuur gekozen voor een goede investering in de kwaliteit van het vakmanschap van de medewerkers. Het kwaliteitslabel Sociaal Werk (Sterk Sociaal Werk) is hierbij leidend. Het label behelst de omvorming van diverse verschillende functies in de organisatie naar één algemeen beroepsprofiel sociaal werk op HBO- of MBO-niveau, waarin beroepscompetenties zijn vastgelegd. Aanvullend op dit algemene brede profiel heeft SMWO per werksoort (maatschappelijk werk, onafhankelijke cliëntondersteuning,

Sociaal Juridische Dienstverlening, jeugd- en gezinsprofessional en welzijnswerk) aanvullende competenties beschreven. De competenties vormen de basis voor de verdere ontwikkeling van de medewerkers in hun vak. Medewerkers worden hierin gefaciliteerd door leer- en ontwikkelcoaches, maar zijn in de basis zelf verantwoordelijk voor de ontwikkeling van hun vakmanschap. In 2020 zijn de aanvullende profielen met de medewerkers samen opgesteld en in het komende jaar zullen deze worden geïmplementeerd in de organisatie.





In de coronacrisis is er veel leed gesignaleerd dat te maken heeft met de maatregelen en de lockdown. Een wereld van weinig sociale contacten, afgesloten zijn, hoge drempels ervaren naar voorzieningen van de overheid en niet vrij kunnen bewegen door fysieke of mentale beperkingen, is een wereld die het sociaal werk al veel langer kent. Door de crisis is deze wereld echter pijnlijk zichtbaar geworden voor iedereen, maar ook verergerd voor degenen die er al in leefden. De gevolgen van de crisis zullen, ook als deze achter de rug is, nog lang nawerken en wellicht de komende jaren voor een toename van problemen gaan zorgen.

Activiteiten algemeen

De receptie van SMWO is dagelijks tijdens kantooruren bereikbaar geweest. Het Informatiepunt is extra bemenst en versterkt met medewerkers vanuit Sociaal Juridische Dienstverlening om de mensen adequaat te kunnen bedienen. Daarnaast is de bereikbaarheidsdienst buiten kantooruren zoals altijd actief geweest, evenals het Team Tijdelijke Huisverboden.

We hebben deelgenomen aan de belteams van een aantal gemeenten en aan het belteam van De Betho. Hierdoor konden kwetsbare inwoners de ondersteuning krijgen die noodzakelijk is. Daarnaast hebben we praktische ondersteuning geboden bij het bezorgen van medicijnen, boodschappen en hulpmiddelen. We hebben in de Zeeuwse bladen geadverteerd om kwetsbare mensen te attenderen op de mogelijkheid tot ondersteuning.



De aandacht is vooral uitgegaan naar het beperken van de gezondheidsrisico's voor kwetsbare groepen en de maatregelen die hiervoor nodig zijn. Als gevolg van deze maatregelen en inkomensverlies van een deel van de inwoners, is de vraag naar hulpverlening op het gebied van financieel juridische vragen toegenomen. Onze reguliere aanmeldingen zijn als gevolg van de lockdown en het sluiten van loketten afgenomen met 13%. Het aantal trajecten met 6%. Dit is gezien de duur en de omvang van de lockdown lager dan verwacht. We zien wel een forse toename van 16% in het aantal korte contacten door het onderhouden van contact met kwetsbare groepen en de vragen op financieel juridisch vlak.

Onze psychosociale hulpverlening is doorgegaan via telefonisch of digitaal contact. Het was vooral gericht op zicht houden wat er gebeurt en het voorkomen van escalatie. Waar nodig werd bij uitzondering wel persoonlijk contact gezocht, zoals bij Tijdelijke Huisverboden of familienetwerkberaden. Dit uiteraard in afstemming met politie en hulpverlenende instanties met inachtneming van voorzorgsmaatregelen.

Onze jongerenwerkers en opbouwwerkers zijn samen met de gemeentelijke handhavers actief geweest in wijken en dorpen. Met name jongeren gaven veel overlast en lijken de risico's te onderschatten. Daarnaast hebben we praktische ondersteuning geboden aan kwetsbare mensen. Vanuit 'Vrijwilliger Thuis' en Mantelzorgpunt werd contact gezocht met alle cliënten en waar nodig hulp geboden. Ouderen, vrijwilligers en mantelzorgers zijn gebeld om navraag te doen naar hun situatie en of er hulp moest worden geboden.

Het samenkomen van groepen was en is nog steeds iets wat niet meer vanzelfsprekend is. Een deel van onze trainingen en gespreksgroepen hebben we stil moeten leggen. Zodra er weer

“Het samenkomen van groepen was en is nog steeds iets wat niet meer vanzelfsprekend is.”



mogelijkheden waren, zijn we gestart. Zo zijn er in het voorjaar groepen 'Weerbaarheid voor kinderen' van start gegaan en gedurende het jaar verschillende groepen 'Girls Talk+'. Dit alles om te voorkomen dat de problematiek van kwetsbare kinderen en jongeren verergert. De trainingen 'Sociale vaardigheid' en 'Omgaan met spanningsklachten' zijn tijdelijk stopgezet en worden weer opgepakt zodra dit mogelijk is. Er zijn ook alternatieven ingezet om mensen toch te kunnen ondersteunen. Wandelen met deelnemers van de groep 'Rouwbeleving', het onderhouden van een groeps-WhatsApp en het digitaal aanbieden van lessen 'Girls Talk+' zijn een aantal voorbeelden hiervan.

Activiteiten Sociaal Juridische Dienstverlening

Held met je geld

Vanuit het preventieve kader is de budgettraining 'Een held met je geld' ontwikkeld. In de eerste negen weken van 2020 hebben tien inwoners van De Bevelanden, in leeftijd variërend van 18 tot 63 jaar en met opleidingsniveau speciaal onderwijs, deelgenomen aan deze training. Bewustwording van financieel gedrag, het verkrijgen van inzicht in inkomsten en uitgaven en het omgaan met verleidingen en groepsdruk waren hierbij belangrijke aandachtspunten. Door het uitwisselen van ervaringen (leren van elkaar) en onderlinge herkenning heeft deze groepstraining een meerwaarde.

Door de achtergrond van enkele deelnemers is er hierbij ook samengewerkt met De Betho.

Noodpakket

In korte tijd is een samenwerking ontstaan met het Leger des Heils en Voedselbank De Bevelanden zodat er, in geval van directe broodnood, snel een noodpakket beschikbaar was ter overbrugging van de toekenning van een uitkering of een andere aanvullende inkomstenvoorziening.

Actieweken

De jaarlijkse Actieweken waarbij we inwoners van De Bevelanden en de gemeente Schouwen-Duiveland, met hulp van vrijwilligers, ondersteunen bij het indienen van de belastingaangifte en de aanvraag van kwijtschelding van de gemeentelijke- en waterschapsbelasting, moesten helaas worden geannuleerd. Om deze doelgroep toch van dienst te kunnen zijn, heeft het team deze hulpvragen zelf opgepakt en uitgesmeerd over een langere periode, zodat afspraken op een veilige manier konden plaatsvinden.



ALGEMENE TRENDS EN ONTWIKKELINGEN



Onafhankelijke cliëntondersteuning

Afgelopen jaar zijn er verschillende ontwikkelingen geweest in de functie van Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO). Mensen kunnen een beroep doen op een onafhankelijk cliëntondersteuner als zij de weg naar zorg niet weten of vastlopen bij het aanvragen ervan. Daarnaast is er op landelijk niveau een beroepsvereniging voor OCO opgericht, is er een beroepsprofiel beschreven en is registratie in een kwaliteitsregister mogelijk. Gemeenten willen daarbij graag meer informatie over de manier waarop de functie door SMWO wordt uitgevoerd, welke vragen door mensen worden gesteld en welke adviezen worden verstrekt.

De functie van onafhankelijk cliëntondersteuner is ook onderwerp van gesprek geweest tijdens het Koploperproject, dat is uitgevoerd door gemeenten onder leiding van SWVO. SMWO heeft meegewerkt aan het opstellen van een goede omschrijving van het takenpakket van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Hoewel er veel overlap zit tussen het takenpakket van het Maatschappelijk Werk voor mensen met en zonder beperking, heeft SMWO besloten om de functie van onafhankelijk cliëntondersteuner, overeenkomstig het landelijk profiel, apart te gaan definiëren. Hierdoor kunnen we gericht werken aan de kwaliteit van het vakmanschap van een onafhankelijk cliëntondersteuner en wordt inzichtelijk hoeveel tijd nodig is voor deze casuïstiek. De voorbereidingen om de veranderingen mogelijk te maken zijn in 2020 gestart en zullen doorlopen in 2021.

“Gemeenten willen daarbij graag meer informatie over de manier waarop de functie door SMWO wordt uitgevoerd”

Flexwerkers

In het voorjaar van 2020 bleken met name flexwerkers de eerste slachtoffers van de economische gevolgen van de coronacrisis te zijn. De status van de arbeidsovereenkomst, eventuele doorbetalingsplicht van het salaris en mogelijke rechten op een WW-uitkering of latere overheidscompensatieregelingen, zorgden voor veel onduidelijkheid en vragen bij deze doelgroep. Door het verlies van werk en inkomen werden zij financieel hard geraakt, waardoor zij ook gewezen moesten worden op het aanvragen van inkomensondersteunende regelingen, zoals toeslagen of het minimabeleid van een gemeente.

Verminderde bereikbaarheid (overheids)organisaties

Veel (overheids)organisaties zijn een groot deel van 2020 fysiek niet, of sterk verminderd bereikbaar geweest als gevolg van de genomen coronamaatregelen. Ook telefonisch is hierdoor de bereikbaarheid verslechterd, waardoor wachttijden opliepen en burgers verder in de knel raakten met vragen over hun uitkeringssituatie of recht op voorzieningen. Vaak werd verwezen naar digitale alternatieven, maar juist voor deze toch al kwetsbare doelgroep bleek dit een stap te ver. Burgers worden gevraagd om geduldig te zijn in afwachting van de beoordeling van een ingediende aanvraag. Maar de afhankelijkheid van een uitkering of verlenging van een verblijfsvergunning is groot waardoor spanning en onzekerheid oplopen.

Ziekte en re-integratie

In 2020 hebben we veel vragen gekregen op het gebied van ziekte en re-integratie. Werknemers belanden, voor hun gevoel, in een

doolhof op het gebied van wet- en regelgeving als zij worden geconfronteerd met ziekte en/of arbeidsongeschiktheid. Er zijn zorgen over de inkomstendaling en het toekomstperspectief komt onder druk te staan, terwijl de procedures bij de werkgever of het UWV doorlopen. Naast het verstrekken van informatie en advies was onafhankelijke belangenbehartiging hierbij een belangrijk aandachtspunt.

Inwonende meerderjarige kinderen

Rondkomen voor (alleenstaande) ouders met inwonende meerderjarige kinderen met een eigen inkomen blijkt steeds vaker een probleem. In 2020 zagen we hierover een toenemend aantal vragen. Een alleenstaande ouder verliest maandelijks een fors bedrag als het jongste kind 18 jaar wordt en zowel het kindgebonden budget met alleenstaande ouderkop en de kinderbijslag wegvallen. Omdat dit kind veelal zelf op deze leeftijd nog beperkte inkomsten heeft en daarnaast te maken krijgt met hogere kosten, kan van hen niet worden verwacht dat zij deze daling compenseren. Ouders voelen zich daarnaast ook nog verantwoordelijk om hun kind bij te staan in de kostenstijging waarmee hun kind te maken krijgt. Mede als gevolg van andere maatschappelijke ontwikkelingen zien we daarnaast dat meerderjarige kinderen vaker thuis blijven wonen terwijl zij ondertussen wel een zelfstandig inkomen ontvangen. Door bijvoorbeeld een verstandelijke beperking of verslavingsproblematiek zijn zij echter niet in staat of bereid om bij te dragen in de kosten van ouder(s). (Alleenstaande) ouders worden hierdoor echter wel gekort op het recht op aanvullende inkomstenvoorzieningen, zoals toeslagen en krijgen te maken met hogere kosten in de vaste lasten of de aanslag gemeentelijke- en waterschapsbelasting. Financiële zorgen nemen toe en er ontstaan

“ Rondkomen voor (alleenstaande) ouders met inwonende meerderjarige kinderen met een eigen inkomen blijkt steeds vaker een probleem...”

loyaliteitsconflicten. Het is daarom van belang om in te zetten op een financiële weerbaarheid van zowel ouder als kind en hen te ondersteunen bij het inzichtelijk maken van de gevolgen voor de inkomsten en uitgaven.

Kinderopvangtoeslagaffaire

Actualiteiten op het gebied van ontwikkelingen rondom wet- en regelgeving en voorzieningen hebben altijd de aandacht van de sociaal juridisch dienstverlener. Gedurende 2020 werd echter steeds duidelijker hoe schrijnend de gevolgen van de kinderopvangtoeslagaffaire zijn. Omdat wij door de Belastingdienst als toeslagintermediair zijn aangemerkt, zijn wij zoveel mogelijk voorzien van actuele informatie omtrent deze affaire. Binnen het team is hiervoor specifiek één medewerker aangewezen als contactpersoon, zodat gemeenten zorgelijke situaties die hieruit zijn ontstaan direct konden melden. Helaas is gebleken dat door de strenge privacywetgeving het voor gemeenten niet mogelijk is om slachtoffers concreet te benaderen of door te verwijzen naar ons. Pas als zij zichzelf melden kan er contact worden gelegd.



Wijkgericht werken

Binnen het Welzijnswerk, zowel in het team van Goes als in Schouwen-Duiveland, krijgt wijkgericht werken een steeds duidelijkere vorm. Hierbij is ingezet op deskundigheidsbevordering door de ondersteuningsorganisatie 'Buurtbinders', die het wijkgericht werken en denken met de medewerkers heeft verfijnd.

Het wijkgericht werken gaat uit van investering op thema's en onderwerpen die spelen in een bepaalde wijk of een bepaald dorp en die voor kwetsbare mensen belangrijk zijn. Wat is de vraag uit de wijk? Hierbij valt te denken aan thema's als eenzaamheid, het creëren van een pedagogische omgeving voor kwetsbare kinderen en verdraagzaamheid van bewoners onderling naar mensen die afwijkend gedrag vertonen.

In 2021 zal het Wijkmaatschappelijk Werk meer vorm krijgen. Door dicht bij de mensen samen te werken met alle partners uit de wijk, kan snelleresignaleerd worden dat hulp nodig is, waarmee directe inzet van zwaardere zorg in de meeste gevallen kan worden voorkomen.

Project digitalisering van het sociaal werk

In het voorjaar, toen de coronacrisis heftig toesloeg, heeft de overheid extra middelen ter beschikking gesteld om organisaties te stimuleren aan de slag te gaan met andere manieren van zorg en hulpverlening, dan het niet meer mogelijke fysieke contact. Als één van de eerste organisaties in het sociaal werk in Nederland heeft SMWO budget toegewezen gekregen om een visie op te stellen rondom het gebruik van digitale middelen en tools om cliënten op afstand ondersteuning te bieden of contact aan te gaan.

In 2020 is een start gemaakt met het opstellen van een visie rondom digitalisering, E-health en blended hulpverlening (combinatie van face-to-face en digitaal hulpverlening). In 2021 zal dit proces worden voortgezet.

Groepswork

SMWO investeert in kwaliteit. Zo bieden we onze Sociale Vaardigheidstrainingen aan volgens de Goldstein-methode. Al onze SOVA-trainers zijn gecertificeerd en volgen regelmatig (bij)scholing. Ook hebben alle collega's die groepen begeleiden dit jaar een training 'Groepsdynamica' gevolgd, gegeven door BPSW, de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk. Hiermee investeert SMWO in het Groepswork en de preventieve werking van een groepsgerichte aanpak. We werken samen met verschillende

scholen (speciaal en regulier onderwijs), de GGD en Emergis Preventie. Zo bieden we de 'Girls Talk+' en 'Make a move' aan op een aantal scholen. Deze trainingen richten zich op de seksuele weerbaarheid en de ontwikkeling van moeilijk lerende jongeren. We merken dat er een toenemende vraag is naar trainingen 'Weerbaarheid', vooral bij kinderen. SMWO heeft ervoor gekozen om te investeren in het opleiden van extra trainers in de Rots & Water methodiek. Op deze manier kunnen we blijven voorzien in de toegenomen vraag. Daarnaast zien we een toenemende vraag naar trainingen over seksuele weerbaarheid.



CIJFERS SMWO 2020

MEDEWERKERS **135**

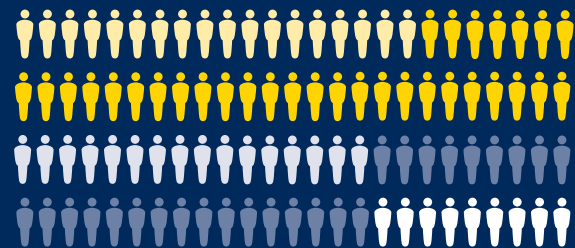
MAN
27%

VROUW
73%

LEEFTIJDOPBOUW MEDEWERKERS

18% 20-30 16% 40-50 9% 60+

32% 30-40 25% 50-60



CLIËNTEN / DEELNEMERS

	2019	2020
Korte contacten	2.067	2.397
Aanmeldingen	2.356	2.055
Clënten	3.214	3.049

INDIVIDUELE HULPVERLENING

TRENDS EN SIGNALLEN

Als gevolg van de coronacrisis zijn organisaties en gemeenten gesloten geweest. Daarnaast is fysiek cliëntcontact beperkt. De afname van het aantal trajecten is gezien de coronacrisis vanaf maart bescheiden te noemen. We zien wel een toename in afhandeling van korte vragen en waakvlamcontacten. Wij hebben vooral geïnvesteerd in telefonische en digitale contacten met de cliënten/doelgroep.

- Er is een toename van het aantal korte contacten met 16%.
- Er is, door de coronacrisis, een daling van het aantal aanmeldingen met 13%.
- Het aantal doorverwijzingen vanuit de CJG's is verminderd.
- De wachttijd is verminderd, voor 86% van de cliënten is de dienstverlening binnen vier weken opgestart.
- Het aantal trajecten Sociaal Juridische Dienstverlening is toegenomen met ruim 6%.
- Er zijn veel vragen binnengekomen over gezondheid en inkomen.
- Er is geïnvesteerd in het houden van contact met de kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen, mantelzorgers en jongeren.
- Er is een toename van de digitale hulpverlening.
- De groepswerkactiviteiten hebben door de coronamaatregelen minder doorgang kunnen vinden.
- Van alle trajecten individuele hulpverlening is 41% aan een beperking gerelateerd.

KORTE CONTACTEN NAAR SOORT PROBLEMATIEK IN %

	2019	2020	
Eigen regie	2%	2%	2 icons
Gezondheid	9%	13%	13 icons
Ouderschap	1%	2%	2 icons
Participatie	6%	7%	7 icons
Persoonlijke ontwikkeling	4%	6%	6 icons
Wet- en regelgeving / financiën	54%	47%	47 icons
Sociale interventies	7%	8%	8 icons
Veiligheid	4%	5%	5 icons
Wonen	13%	10%	10 icons

DUUR TRAJECTEN

KORT
< 4 mnd

44%

LANG
≥ 4 mnd

56%

SAMENSTELLING CLIËNTENBESTAND

ENKELVOUDIGE
PROBLEMATIEK

20%

MEERVOUDIGE
PROBLEMATIEK

80%

AANMELDINGEN MET BEPERKING GERELATEERDE VRAAG

2019
874

2020
730

	2019	2020	
Lichamelijk beperking	22%	21%	21 icons
Verstandelijke beperking	20%	20%	20 icons
Autisme / -spectrum	15%	18%	18 icons
Psychiatrische beperking	17%	17%	17 icons
Chronisch ziek	12%	10%	10 icons
Niet aangeboren hersenletsel / cognitieve beperking	6%	6%	6 icons
Vermoedelijke ontwikkelingsachterstand	5%	6%	6 icons
Visuele beperking	2%	1%	1 icon
Auditieve beperking	1%	1%	1 icon

INZICHT IN PROBLEMATIEK CLIËNTEN INDIVIDUELE HULPVERLENING

	2019	2020	
Gezondheid	19%	18%	
Wet- en regelgeving / financiën	18%	18%	
Sociale interventies	19%	16%	
Participatie	14%	14%	
Persoonlijke ontwikkeling	11%	11%	
Wonen	10%	10%	
Ouderschap	4%	8%	
Veiligheid	4%	4%	
Belangenbehartiging / handhaven eigen regie	1%	1%	

TEVREDENHEIDSMETING INDIVIDUELE HULPVERLENING n=529

**(zeer)
tevreden**

De bereikbaarheid	88%
De medewerker	87%

rapportcijfer **8,1**

KLANTWAARDERING EFFECT INDIVIDUELE HULPVERLENING

**(helemaal)
eens**

Effect op zelfredzaamheid / eigen kracht	60%
Effect op maatschappelijke participatie	44%

PRODUCTIE-UREN MEDEWERKERS

113.851

Individuele hulpverlening

59.045

Welzijnsactiviteiten

42.945

Overige projecten

11.861

TRAJECTSOORT CLIËNTEN

	2019	2020
Maatschappelijk Werk Algemeen	1.139	1.138
Maatschappelijk Werk voor mensen met een beperking	902	862
Sociaal Juridische Dienstverlening	776	826
Familienetwerkberaden	136	106
Schoolmaatschappelijk werk	38	55
Toegang	224	99
Casemanagement jeugd	82	42
Groepswerk	355	290
Overige trajecten	270	245
Totaal	3.922	3.663

WELZIJN

VRIJWILLIGERS

391

Leden Ruilwinkel **14.293**

Mantelzorgers 755

Informatief huisbezoek 75+ 87

Afnemers vrijwillige diensten **1.139**

LEEFTIJD SINDELING VRIJWILLIGERS

≤20 1% 

20-30 7%

30-40 7%

40-50 9%

50-60 21%

60+ **55%** 

LEEFTIJDSCATEGORIE CLIËNTEN

	2019	2020
0-19	30%	29%
20-49	39%	39%
50-64	17%	17%
65+	14%	15%

**TEVREDENHEIDSMETING
WELZIJNSDIENSTEN n=39**

(zeer)
tevreden

De medewerker / vrijwilliger **86%**

rapportcijfer

7,6

KLANTWAARDERING EFFECT WELZIJN

Effect op zelfredzaamheid 82% (helemaal) eens

Effect op zorgen voor elkaar (ontvangen) **88%** (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