



STICHTING
**MAATSCHAPPELIJK
WERK & WELZIJN**
OOSTERSCHELDEREGIO



JAARVERSLAG2021



3

Reorganisatie

5

Innovatie

8

Sociaal juridische dienstverlening

11

Groepswork



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.

Leren en ontwikkelen

In ons meerjarenbeleidsplan komt onder dit thema de uitwerking van de organisatievernieuwing tot stand. Een belangrijk onderdeel is het werken aan de kwaliteit van het vakmanschap van onze sociaal werkers. Door het centraal stellen van het vakmanschap hebben we de focus gelegd op 'leren & ontwikkelen' en zijn er begin 2021 drie leer- en ontwikkelcoaches aangesteld die de medewerkers en de teams ondersteunen in hun professionele ontwikkeling.

Vanuit een Persoonlijk Leerplan (PLP) per medewerker en een Team Leerplan (TLP) per team werken de coaches aan de ontwikkeling van alle medewerkers, zodat deze medewerkers de opdracht van de interne en externe opdrachtgever(s) succesvol kunnen uitvoeren.

Dit heeft in 2021 geleid tot onder andere onderstaande resultaten:

- Iedere medewerker heeft een aanstelling gehad met het beroepsprofiel sociaal werker, aangevuld met een voor hem of haar passend addendum op basis van zijn of haar takenpakket (maatschappelijk werk, onafhankelijk cliëntondersteuner, sociaal juridisch dienstverlener, welzijnswerker, jeugd- en gezinsprofessional);
- Iedere medewerker dient zich te registreren in een beroepsregister;
- Een bijpassend opleidingsplan is ontwikkeld;
- De basiscompetenties van iedere professional zijn in kaart gebracht en ontwikkelpunten zijn benoemd;
- Iedere medewerker heeft een persoonlijkheidsprofiel Lumina Spark ontvangen, dat inzicht biedt in ontwikkelpunten zowel individueel als in teamverband.

De leer- en ontwikkelcoaches van SMWO. V.l.n.r. Adil Fertoute, Jopie Koens en Arno Koppert.





INNOVATIE

SMWO werkt aan innovatie van de dienstverlening. Dat betreft zowel interne (visieontwikkeling, werkwijze, processen) als externe innovatieprojecten. SMWO zet met name in op projecten op het snijvlak van zorg en welzijn. Het betreft preventieve projecten gericht op het voorkomen en verminderen van geïndiceerde zorg. De externe projecten zijn vaak het resultaat van wensen of opdrachten vanuit gemeenten, aanvullend op bestaande contractafspraken en betreffen altijd het werken aan preventie, vroegsignalering en integraliteit. Er wordt dan ook samen opgetrokken met gemeenten om tot een opdrachtformulering voor een nieuw project te komen. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

Vitaliteitsakkoord gemeente Goes

Met diverse samenwerkingspartners wordt het gedachtegoed van positieve gezondheid verspreid over de inwoners van de gemeente Goes. Hierbij wordt de theorie van sociale marketing gehanteerd. SMWO heeft daarnaast de opdracht gekregen om meerdere welzijnscoaches te gaan inzetten om het concept 'Welzijn op Recept' uit te breiden naar meerdere huisartsenpraktijken in de gemeente Goes. Met 'Welzijn op Recept' wordt beoogd om de patiënt van de huisarts te verbinden aan een welzijnsarrangement, passend bij de mogelijkheden en wensen van die patiënt. Deze matches zijn een duurzame oplossing voor het vaak voorkomende probleem van eenzaamheid of sociale isolatie. Veel (lichamelijke) klachten en veelvuldig bezoek aan de huisarts kunnen hierdoor voorkomen worden.

“SMWO is op zoek naar een passende aanpak voor verdere digitalisering van inwoners”

Digitalisering

Met SWVO (onderdeel 'Aanpak laaggeletterdheid' en 'Empowercare') en de Bibliotheek Oosterschelde zijn we op zoek naar een passende aanpak voor verdere digitalisering van inwoners uit de Oosterschelderegio. We brengen behoefte, ontwikkelingen en bestaand aanbod zoveel mogelijk in kaart, om te bepalen welke thema's of doelgroepen nog witte vlekken zijn als het gaat om ondersteuning van inwoners op de digitale snelweg.

SMWO werkt ook mee aan het project 'Digitaal Thuis', waarbij welzijnscoaches in de pilotgebieden gesprekken aangaan met inwoners die wellicht geholpen kunnen worden met een digitale oplossing voor hun ervaren eenzaamheid of gebrek aan sociaal netwerk.





Project 'Meedenkers Schouwen-Duiveland'

Vanuit het regionale project 'Koplopers' heeft de gemeente Schouwen-Duiveland de wens geuit om te onderzoeken of en hoe informele cliëntondersteuners een rol kunnen spelen in een (potentiële) hulpvraag van hun inwoners. SMWO heeft vrijwilligers opgeleid tot informeel cliëntondersteuner, oftewel een 'Meedenker'. In september 2021 zijn de 'Meedenkers' aan de slag gegaan en hebben zo'n tien inwoners kunnen bijstaan met informatie, advies of ondersteuning bij hun hulpvraag.

De ontwikkelde training is ook gegeven aan vrijwilligers in de gemeente Tholen. In de gemeente Noord-Beveland, die al wat langer actief is op dit terrein, heeft wederom een variant van de training plaatsgevonden.

Aanpak overlastgevende jeugd

Vanuit het middelbaar- en praktijkonderwijs is het signaal gekomen dat er problemen zijn met jeugdigen in en om de scholen. Vaak zijn dit jongeren die ook bekend zijn bij het jongerenwerk en/of de politie. De jongeren gaan veelal naar school in de gemeente Goes, maar komen ook uit diverse buurgemeenten, zoals Borsele en Kapelle. SMWO heeft in 2021 in samenwerking met het onderwijs en Regionaal Bureau Leerlingzaken (RBL) gewerkt aan de voorbereidingen om te komen tot een programma voor deze jongeren. Het doel van dit programma is om hen door talent- en competentieontwikkeling te kunnen laten kiezen voor een positieve jeugd. Parallel zullen ook ouders een training aangeboden krijgen. Het programma wordt in 2022 verder ontwikkeld en de planning is om voor de zomer met de eerste groep te starten.

Bekijk hier de video van SMWO over jongerenwerk



SOCIAAL JURIDISCHE DIENSTVERLENING

Zorgen toename lastenstijging

Door onder andere de stijging van de benzineprijs, de verhoging van de energietarieven en de hogere kosten voor boodschappen ervaren meer mensen zorgen in hun financiële situatie. Zij vragen ons om budgetadvies of hulp bij het in balans houden van inkomsten en uitgaven. Een deel van deze mensen kan door verandering in gedrag, het maken van andere keuzes en het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen de stabiliteit in de financiële situatie terugkrijgen. In toenemende mate zien we echter ook mensen die zelf alle niet noodzakelijke uitgaven al hebben geschrapt en alle voorzieningen waarop zij aanspraak kunnen maken reeds ontvangen. Desondanks kunnen zij geen goede balans meer vinden in de inkomsten en uitgaven.

“Onze klanten hebben hulp en ondersteuning nodig bij de toegang tot (inkomens-) voorzieningen en regelingen.”

Bevordering zelfredzaamheid

De overheid digitaliseert in een razend tempo en alle ontwikkelingen rondom de coronacrisis hebben deze digitalisering nog eens versneld. De burgers, onze klanten, kunnen dit tempo vaak niet aan. Zij hebben hulp en ondersteuning nodig bij de toegang tot (inkomens)voorzieningen en regelingen. Juist door de noodzaak van gebruik van DigiD codes is een digitaal of telefonisch hulpaanbod vanuit sociaal juridische dienstverlening niet altijd passend of mogelijk. SMWO heeft de spreekkamers ingericht met een dubbel beeldscherm, toetsenbord en muis: één voor de cliënt en één voor de hulpverlener met tussenin een spatscherm. De cliënt wordt hierdoor geactiveerd om zelf gegevens in te vullen en mee te kijken met de gevolgen van de ingevoerde acties en werkt zo tegelijkertijd mee aan de eigen digitale vaardigheden.

Samenwerking IDO-punt bibliotheek

Het Informatiepunt Digitale Overheid (afgekort IDO) is een landelijk initiatief vanuit de bibliotheken. Via het IDO-punt bij de bibliotheek kunnen burgers met beperkte digitale vaardigheden worden ondersteund bij het omgaan met de digitale overheid. Omdat er binnen de bibliotheek echter beperkte kennis is van wet- en regelgeving en voorzieningen is er vanuit SMWO een samenwerkingsverband aangegaan met de stichting Bibliotheek



Oosterschelde. Het doel van sociaal juridische dienstverlening binnen IDO is:

- Informatie-, advies- en consultfunctie ten behoeve van de lokale IDO-loketmedewerker;
- Bieden van kortdurende (maximaal 30 minuten) sociaal juridische dienstverlening aan IDO-bezoekers;
- 'Warme' verwijzing naar specialistische hulpverlening bij bredere problematiek;
- Stimulering van (digitale) zelfredzaamheid bij niet of beperkt digitaal vaardige burgers door gericht te verwijzen naar het trainingsaanbod van de bibliotheek.

Sinds september 2021 is er wekelijks een sociaal juridisch dienstverlener aanwezig bij een IDO-spreekuur in de bibliotheken in Goes en Zierikzee.

Deskundigheidsbevordering

De groep alleenstaande ouderen in onze maatschappij neemt toe. Deze ouderen wonen vaak nog zelfstandig. Onder andere de hogere leeftijd, lichamelijke en/of geestelijke problemen, een beperkt of ontbrekend persoonlijk netwerk en de verdergaande digitalisering maken hen kwetsbaar. Het afgelopen jaar zagen wij een toename in vragen en signalen van reeds betrokken zorg- en hulpverleners over het regelen en overnemen van financiële zaken en verantwoordelijkheden. Wij hebben daarom in het kader van deskundigheidsbevordering een themabijeenkomst georganiseerd waarbij door een bewindvoerder/mentor en een notaris uitleg is gegeven over de thema's bewindvoering, mentorschap, curatele, een levenstestament, volmacht en erfrecht.

SaBeWa

Naar aanleiding van de kwijtscheldingen 2021 moest er zeer regelmatig contact worden gelegd met SaBeWa. Rechtstreekse contacten tussen sociaal juridisch dienstverleners en medewerkers van SaBeWa bleken helaas niet te realiseren en de inhoudelijke reacties op schriftelijke vragen of signalen vanuit SaBeWa bleven lang uit en zijn soms onduidelijk en onvolledig. Ook hebben we opgemerkt dat er fouten zijn gemaakt bij de draagkrachtberekening waarmee het recht op kwijtschelding wordt vastgesteld en hebben we gezien dat relatief nog veel burgers de digitale aanslag in de berichtenbox van 'Mijn Overheid' missen, waardoor zij achteraf worden geconfronteerd met verhogingen of zelfs verdergaande invorderingsmaatregelen.

GR de Bevelanden

Bereikbaarheid

Vanwege de coronacrisis waren medewerkers van GR de Bevelanden veelal thuis aan het werk. Dit ging ten koste van de bereikbaarheid en zorgde voor langere wachttijden bij het verwerken van gegevens en aanvragen. Zowel het contact tussen de klantmanagers en sociaal juridisch dienstverleners als tussen de klantmanagers en de cliënten/doelgroep verliep over het algemeen stroef. Deze signalen zijn besproken en uiteindelijk is een overzicht verstrekt van de mobiele telefoonnummers van de klantmanagers, zodat rechtstreekse afstemming mogelijk is.

Wmo

Het team sociaal juridische dienstverlening heeft veel vragen binnen gekregen over het nieuwe Wmo-beleid van GR de Bevelanden, waarin onder andere een inkomens- en vermogenstoets is opgenomen. Wij hebben veel cliënten en onafhankelijk cliëntondersteuners hierover geïnformeerd en in een aantal gevallen ook ondersteuning geboden bij de bezwaarprocedure. Ons uitgangspunt daarbij is altijd om een objectieve en onafhankelijke rol in te nemen.



GROEPSWERK

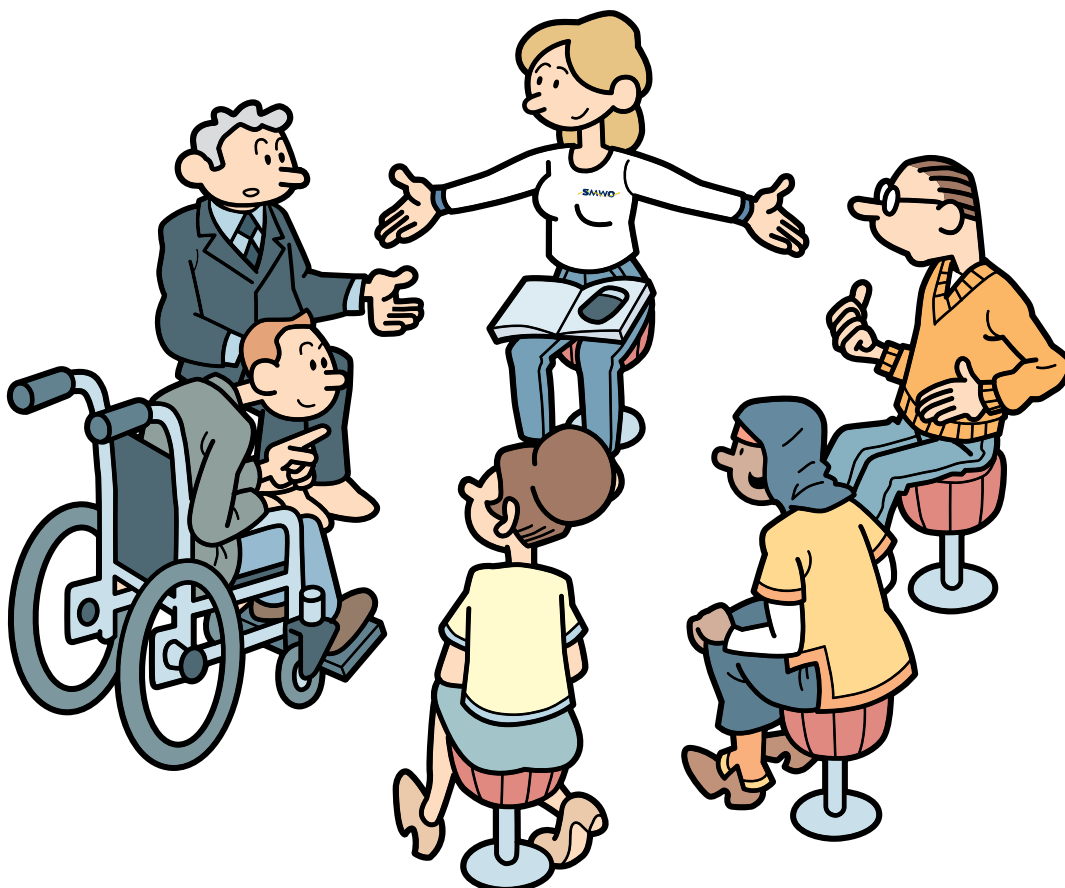
Ondanks de coronacrisis hebben de meeste groepsactiviteiten doorgang gevonden. Het was een uitdaging om groepen te draaien op 1,5 meter afstand en hiervoor een geschikte ruimte te vinden. De groepen zijn wel kleiner geworden om voldoende afstand te houden.

Er is een toenemende vraag naar trainingen 'Weerbaarheid', vooral voor kinderen. SMWO heeft er daarom opnieuw voor gekozen om te investeren in het opleiden van extra trainers in de 'Rots & Water' methodiek. Op deze manier kunnen we blijven voldoen aan de toenemende vraag. Steeds meer scholen weten ons hiervoor te vinden en er ontstaan mooie samenwerkingen. Na de zomer hebben we een opvallende toename gezien in vragen op het gebied van 'Sociale Vaardigheden'

en 'Weerbaarheid' voor volwassenen. We spelen hierop in door het starten van groepen voor verschillende niveaus, in verschillende regio's.

Nieuw afgelopen jaar was de groep 'Weerbaarheid 12+', een groep waarin de focus ligt op hoe je je staande en sterk kunt houden als puber, met alles wat op je afkomt en wat er van je verwacht wordt. Zowel deelnemers als trainers zijn enthousiast.

Goed om te weten dat er verschillende interventies vanuit SMWO opgenomen zijn in het aanbod van de 'Zeeuwse Waaier'. De training 'Weerbaarheid' en de training 'Girls Talk' kunnen worden ingezet voor het invullen van gelden vanuit het Nationaal Programma Onderwijs.





BEREIKBAARHEID BUITEN KANTOORTIJD EN INTERVENTIETEAM HUISELIJK GEWELD

Het maatschappelijk werk is beschikbaar voor een brede doelgroep met vragen en problemen op allerlei leefgebieden. Naast het reguliere aanbod is er ook aandacht voor specifieke problematiek waarin veiligheid een rol speelt. U kunt hierbij denken aan situaties rondom huiselijk geweld. Overdag is het maatschappelijk werk direct bereikbaar via het Infopunt, maar na werktijd is de bereikbaarheid geregeld via de dienst 'Hulp in acute situaties', de 24-uurs bereikbaarheidsdienst.

SMWO heeft in samenwerking met de andere organisaties voor maatschappelijk werk de bereikbaarheid in de provincie georganiseerd. Er bestaat een poule van professionals, waarvan

zeven medewerkers van SMWO deel uitmaken. Deze medewerkers ofwel casemanagers zijn eveneens verbonden aan het Interventieteam Huiselijk Geweld. Hierbij staat een directe samenwerking met de politie (hulpofficier van justitie) en 'Veilig Thuis' centraal. De expertise wordt gebundeld in het gezamenlijk uitvoeren van de risicotaxatie met betrekking tot het wel of niet uitspreken van een tijdelijk huisverbod door de burgemeester. Het team is tevens betrokken geweest bij verschillende taxaties die weliswaar niet tot een huisverbod hebben geleid, maar waarvoor wel een hulpverleningstraject is opgestart.



BUURTBEMIDDELING

Het jaar 2021 was een druk jaar voor Buurtbemiddeling de Bevelanden (BdeB). Het aantal meldingen steeg wederom. Fysieke intakes en bemiddelingen waren door de coronamaatregelen niet altijd mogelijk en het aantal complexe en psychosociale zaken is gestegen. In 2021 kregen we 266 meldingen. In 2020 en 2019 waren dit er respectievelijk 240 en 175. De vraag naar buurtbemiddeling vanuit Goes blijft toenemen. In 2021 hebben we 157 zaken vanuit Goes ontvangen. De overige 109 zaken kwamen uit de gemeente Kapelle (14), gemeente Noord-Beveland (14), gemeente Reimerswaal (40) en gemeente Borsele (41). 235 meldingen werden gedaan door huurders van Beveland Wonen.

De stijging van de psychosociale en complexe problematiek vormt een zorgpunt. Het zijn casussen die veel tijd van de coördinatoren van het project vragen, terwijl het resultaat dat we bij dit soort casuïstiek bereiken vaak niet bevredigend is voor alle betrokkenen. Het vraagt ook enorm veel van de vrijwilligers. Dit is een dilemma waaraan we in 2022 met de partners (Beveland Wonen, gemeenten en politie) aandacht zullen besteden.

In samenwerking met Beveland Wonen zijn we, naast bemiddeling en coaching, ook gestart met de ontwikkeling van trainingen. Deze trainingen zijn bedoeld om burgers meer zelfredzaam te maken in de communicatie met hun burens. En om medewerkers van partnerorganisaties tools te geven om effectiever te communiceren in deze situaties.

Bekijk hier de video van SMWO over buurtbemiddeling



TRENDS EN SIGNALLEN 2021

MEDEWERKERS **137**

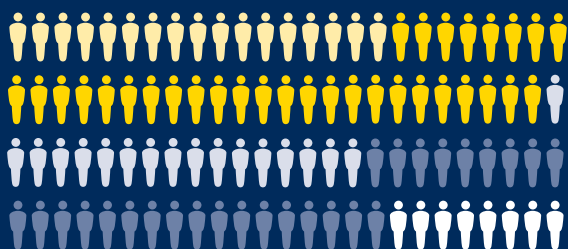
MAN
26%

VROUW
74%

LEEFTIJDOPBOUW MEDEWERKERS

17% 20-30 17% 40-50 8% 60+

32% 30-40 26% 50-60



CLIËNTEN / DEELNEMERS

	2020	2021
Korte contacten	2.397	2.382
Aanmeldingen	2.055	2.123
Cliënten	3.049	3.042

INDIVIDUELE HULPVERLENING

- Er is een afname van het aantal korte contacten sociaal juridische dienstverlening. Daartegenover zien we een toename van het aantal trajecten sociaal juridische dienstverlening; de toename heeft te maken met verzoeken voor uitstel van de belastingaangifte. Deze verschuivingen hangen samen met de coronaperiode.
- We zien een stijging van het percentage korte contacten op het gebied van veiligheid van 5% in 2020 naar 9% in 2021. Tevens valt op, dat de laatste jaren het aantal vragen op het gebied van wonen hoog blijft (12%).
- Het aantal aanmeldingen is gestegen met 3%. De stijging zien we terug in de werksoorten sociaal juridische dienstverlening en familienetwerkberaden. De - in SWVO-verband - vernieuwde definitie-afspraken laten een verschuiving zien van het aantal trajecten cliëntondersteuning naar maatschappelijk werk.
- Trajecten: De vraag naar ondersteuning op het gebied van ouderschap is in vergelijking met 2020 gestegen van 7% naar 9%.
- Groepswork en trainingen zijn voortgezet op een zelfde niveau als in 2020. Er zijn vooral trainingen verzorgd op het gebied van weerbaarheid en sociale vaardigheden.
- Over de laatste drie jaren nemen we een duidelijke stijging waar van onze inzet op het gebied van "praktische en materiële dienstverlening".
- De groep allochtone cliënten neemt de laatste jaren toe, van 5% in 2019 naar 7% in 2020 en 11% in 2021. Er is vooral een toename van het aantal cliënten die geboren zijn in Syrië, Eritrea en Polen.

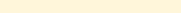
	2020	2021	
Eigen regie	2%	2%	2 people icons
Gezondheid	13%	14%	14 people icons
Ouderschap	2%	3%	3 people icons
Participatie	7%	7%	7 people icons
Persoonlijke ontwikkeling	6%	4%	4 people icons
Wet- en regelgeving/financiën	47%	40%	40 people icons
Sociale interactie	8%	9%	9 people icons
Veiligheid	5%	9%	9 people icons
Wonen	10%	12%	12 people icons

AANMELDINGEN MET BEPERKING GERELATEERDE VRAAG

2020
730

2021
706

2020 2021

Lichamelijk beperking	21%	23%	
Verstandelijke beperking	20%	16%	
Autisme/-spectrum	18%	15%	
Psychiatrische beperking	17%	20%	
Chronisch ziek	10%	14%	
Niet aangeboren hersenletsel/cognitieve beperking	6%	4%	
Vermoedelijke ontwikkelingsachterstand	6%	5%	
Visuele beperking	1%	2%	
Auditieve beperking	1%	1%	

DUUR TRAJECTEN

KORT
 $< 4 \text{ mnd}$

45%

LANG
≥ 4 mnd

55%

SAMENSTELLING CLIËNTENBESTAND

ENKELVOUDIGE PROBLEMATIEK

22%

MEERVOUDIGE PROBLEMATIEK

78%

TEVREDENHEIDSMETING WELZIJN

n=71

(zeer)
tevreden

De medewerker/
vrijwilliger

94%

rapportcijfer

8,6

KLANTWAARDERING WELZIJNDIENSTEN

Effect op zorgen
voor elkaar
(ontvangen)

(helemaal)
eens

81%

VRIJWILLIGERS

378

Leden Ruilwinkel	14.548
Mantelzorgers	743
Informatief huisbezoek 75+	152
Afnemers vrijwillige diensten	1.193
Eenmalige informatie en adviescontacten	446

TRENDS EN SIGNALEN WELZIJN

- Korte contacten: Vooral voor vragen op het gebied van werk (ook vrijwilligerswerk), mantelzorg en deelname aan sociale activiteiten richten inwoners zich met individuele vragen tot de welzijnswerker en kan deze hierin adviseren en/of als schakel fungeren naar de juiste instantie. De meeste verwijzingen vanuit welzijn naar andere instanties betreffen problemen op het gebied van regelgeving, gezondheid, wonen en eigen regie.
- Het aantal informele trajecten is nagenoeg gelijk gebleven. In 2021 is geïnvesteerd in het begeleiden van jongeren met behulp van een individueel coachingstraject en dat is terug te zien in de cijfers. 28 jongeren zijn begeleid.
- Het aantal mantelzorgers is iets afgenomen, daartegenover staat dat er wel meer nieuwe mantelzorgers bereikt zijn dan in 2020 (62 in 2021 en 49 in 2020).

TEVREDENHEIDSMETING WELZIJNSDIENSTEN

- In 94% van de respons is de cliënt tevreden tot zeer tevreden over de welzijnsdienst.
- In 81% van de respons ervaart de cliënt verbetering op het gebied van het welzijnsdoel "zorgen voor elkaar ontvangen": er is meer steun door ontmoeting met anderen, de cliënt wordt vaker geholpen en leert meer mensen kennen die hen kunnen helpen door tips of het delen van ervaringen.

TEVREDENHEIDSMETING VRIJWILLIGERS

- Ondanks de coronacrisis geven vrijwilligers een tevredenheidsscore van 8,4 en blijft de tevredenheid over de bereikbaarheid, medewerker en informatievoorziening hoog.
- Vrijwilligers vinden in 89% van de gevallen dat zij in deze periode goed op de hoogte zijn gehouden van veranderingen en wijzingen die voor hen van belang zijn.
- We zien dat steeds meer vrijwilligers het vrijwilligerswerk als een structurele dagbesteding zien (stijging van 11% naar 19%), sinds de laatste meting in 2018/2019.

≤20	0%
20-30	7%
30-40	6%
40-50	10%
50-60	24%
60+	53%

n=174

De informatievoorziening **86%**

8,4





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