



SMWO

STICHTING
MAATSCHAPPELIJK
WERK & WELZIJN
OOSTERSCHELDEREGIO

FACTSHEET 2022

GEMEENTE KAPELLE





ALGEMEEN

Sociaal werk is een laagdrempelige basisvoorziening in de buurt, die met een lichte vorm van begeleiding inzet op het versterken van de sociale en mentale veerkracht van bewoners en buurten. Dit heeft een preventieve uitwerking op de gezondheid. Met een goed gesprek of een activiteit bevordert het sociaal werk gemeenschapszin, verbinding met anderen, meedoen, ontstressen en normaliseren.

SMWO is een sociaal werk organisatie. Wij zitten in de haarvaten van de samenleving, dichtbij inwoners en dichtbij kwetsbare mensen die allerlei vragen en problemen hebben. Onze kracht is preventie en vroegsignalering. Hoe eerder we mensen proactief in beeld hebben, hoe eerder we iets kunnen betekenen. Dit doen we niet alleen, maar zoveel mogelijk samen met de persoon zelf, het eigen netwerk (als dat er is), vrijwilligers, mantelzorgers en natuurlijk ook professionele zorg.

CIJFERS JAARRAPPORTAGE

De cijfers uit de jaarrapportage 2022 wijken af van die van andere jaren. Met onze opdrachtgevers is van tevoren afgesproken dat zij akkoord zijn met de verantwoording van de cijfers van 1 januari tot en met 17 oktober 2022. Vanaf dat moment is het nieuwe registratiesysteem ingevoerd en, aangezien dit heel andere informatie oplevert over een relatief korte periode (ruim twee maanden), waarin medewerkers ook nog niet voldoende ervaring hebben gehad met het systeem, is besloten om dit niet toe te voegen aan deze jaarrapportage.

TERUGBLIK 2022

ALGEMENE TRENDS

Afgelopen jaar is in meerdere opzichten een bewogen jaar geweest voor SMWO. In de wereld om ons heen zijn er vele misstanden en crisissen ontstaan die van invloed zijn op iedereen, dus ook op mensen uit de doelgroepen waar wij mee werken.

Die impact is groot te noemen en we merken dat dagelijks in de contacten.

Over het algemeen zien we het wantrouwen tussen verschillende bevolkingsgroepen, en meer algemeen naar (overheids-)instanties, groeien. Steeds meer mensen denken sneller in een wij/zij, als standpunten niet overeenkomen of maatregelen niet aansluiten bij de persoonlijke wens. De trend is dat mensen meer geneigd zijn hun recht op te eisen, anderen uit te sluiten die niet passen in hun beeld en strijd te voeren als meningsverschillen dreigen. De lontjes worden korter. We zien dan ook de toename van bijvoorbeeld complexe echtscheidingen bij het maatschappelijk werk als uiting hiervan.

Aan de andere kant zien we dat de groep mensen die het hoofd niet meer boven water kan houden en niet snel aan de bel trekt, aan het groeien is. Als er financiële problemen ontstaan, heeft dit direct effect op de draagkracht van een persoon om problemen aan te pakken die zich op andere terreinen automatisch ook gaan voordoen. Zo ontstaat snel een veelheid aan problemen die niet meer te overzien zijn en waar in ons versnipperd zorglandschap verschillende organisaties zich mee bezig gaan houden.

Het is daarom niet vreemd dat de vraag naar cliëntondersteuning, waarbij we de cliënt helpen om te zoeken naar passende informele en formele zorg bij hun hulpvraag, stijgt. We merken dat mensen zelf lang 'doormodderen' voordat ze hierbij hulp zoeken, zodat de vragen ook al redelijk ingewikkeld geworden zijn.



De complexiteit van de systeemwereld is almaar groeiende. Op iedere uitzondering maken we graag regels, die vervolgens weer botsen met al bestaande regels. Het is niet vreemd dat onze sociaal juridische dienstverleners veel vragen krijgen over wet- en regelgeving van mensen die vastlopen in het systeem.

We hebben per team experts op het gebied van complexe jeugd- & gezinsproblematiek. Hoewel we investeren in preventie door het bijscholen van de eigen medewerkers op het gebied van laagdrempelige opvoedondersteuning, is er soms veel meer nodig. Kinderen die opgroeien in armoede, gebrek aan opvoedvaardigheden bij ouders, ouders met GGZ problematiek, zijn allemaal factoren die kunnen leiden tot grote problemen in gezinnen. Onze SKJ geregistreerde collega's spannen zich in om deze gezinnen op koers te houden, zodat zwaardere maatregelen uit kunnen blijven.

De collega's van het welzijnswerk zijn onze ogen en oren in wijken en buurten. Door gesprekken met inwoners aan te gaan en te onderzoeken waar behoefte aan is, kan worden samengewerkt aan de sociale basis. Die basis wordt gerealiseerd door de

kracht en het talent van inwoners te benutten om plekken te creëren waar iedereen elkaar kan ontmoeten en naar elkaar om gaat kijken. Dat gaat niet vanzelf en de verwachtingen moeten ook niet te hoog gespannen zijn dat iedereen elkaar zal gaan helpen als die behoefte er is. De kloof tussen mensen is groter dan ooit en begrip voor een ander is niet (meer) vanzelfsprekend. Toch vinden we zoveel mooie 'pareltjes' van mensen die betrokken zijn en zich in willen zetten. We kunnen zoveel met elkaar!

De expertises die we in huis hebben zijn breed en door onderlinge samenwerking kunnen (potentiële) hulpvragers op veel levensgebieden tegelijk ondersteund of geadviseerd worden. Meer dan driekwart van alle mensen die een beroep op ons doen, hoeven daarom niet te worden doorverwezen naar andere instanties.

We signaleren dat de spanningen in de samenleving stijgen. Dit is terug te zien in het gedrag van onze cliënten en inwoners. Er is meer (verbale) agressie naar collega's, mensen eisen hun recht op en zijn minder snel tevreden met oplossingen waar zij niet achter kunnen staan.





Yvonne van Renswoude
Anneke van Drimmelen

ORGANISATIEVERANDERING IN 2022

NIEUWE DIRECTIE

“Een bewogen jaar, ook voor de organisatie zelf. Een eerder ingezette organisatieontwikkeling bleek minder effectief dan van te voren bedacht. De zoektocht naar een nieuwe directeur bracht ook de nodige hobbels. Vanuit een groot verantwoordelijkheidsgevoel voor het reilen en zeilen binnen de organisatie, zijn we daarom als twee voormalig managers bij SMWO, naar voren gestapt om met een alternatief plan voor het aansturen van de organisatie en de verdere doorontwikkeling ervan, naar het bestuur te gaan. Ons bestuur ondersteunde ons in onze visie en gaf ons vertrouwen en ruimte om de ontwikkeling in te zetten. Zo zijn we sinds september jl. aangesteld als directieteam van SMWO. Een uitdaging waar we beiden veel zin in hebben!”, vertellen Yvonne van Renswoude en Anneke van Drimmelen.

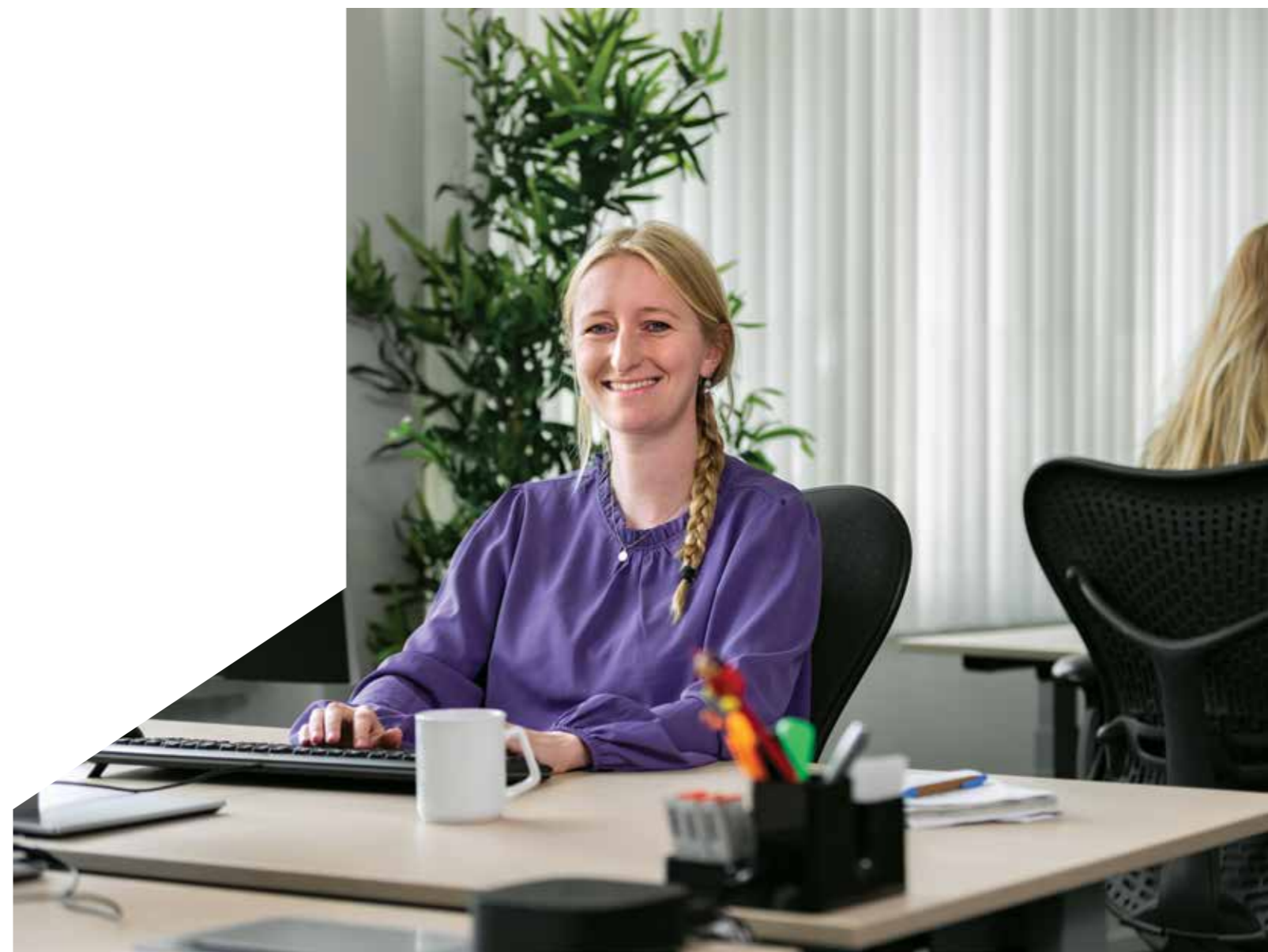
REGISTRATIESYSTEEM

In het afgelopen jaar hebben we een nieuw cliënt-registratiesysteem ingevoerd, te weten RegiCare. We hebben gemeenten meegenomen in onze keuze en hen een sneakpreview gegeven hoe de verantwoordingsrapportage eruit komt te zien. We kunnen vanaf 2023 beter laten zien aan welke maatschappelijke resultaten we hebben bijgedragen, hoe we dat hebben gedaan en hoeveel mensen we daarmee bereikt hebben. In dit jaarverslag is een voorbeeld weergegeven hoe de verantwoordingsinformatie eruit zou kunnen zien, waarbij al opgemerkt moet worden dat de definities van de verschillende processtappen al anders zijn dan in het oude systeem. In de halfjaar-rapportage 2023 komen we hierop terug. *Voor een Sneakpreview van RegiCare verwijzen wij u naar de laatste pagina's van dit jaarverslag.*

ARBEIDSMARKTPROBLEMATIEK

Iedere organisatie in iedere branche wordt geconfronteerd met het tekort aan arbeidskrachten. Ook in onze sector is dit in 2022 zeer actueel geworden. Samen met de OR hebben we gekeken naar binding met het huidige personeel en werving van nieuwe personeel en welke maatregelen hiervoor nodig zijn. Inzet op persoonlijke ontwikkeling, vakmanschap en aanpassing van arbeidsvoorwaarden om mensen meer te kunnen waarderen, zijn ingezet om personeel te behouden. Het aanbieden van werk-/leertrajecten en het beter werven van personeel, om mensen te vinden. De komende jaren zal dit een aandachtspunt moeten blijven om de kwaliteit en

capaciteit te kunnen bieden om de druk op het sociaal werk op te kunnen blijven vangen. Een bewogen jaar in meerdere opzichten, maar vooral ook een jaar om van te leren. Te leren hoe we de uitdagingen in de samenleving en in de organisatie aan willen gaan met elkaar, welke taken we te doen hebben en waar we meer focus op moeten leggen als we goed luisteren naar onze cliënten, onze medewerkers, onze samenwerkingspartners en opdrachtgevers. Niemand kan het meer alleen, dus in alle opzichten zal **samen** het sleutelwoord worden voor 2023.



TRENDS EN SIGNALLEN INDIVIDUELE HULPVERLENING

- Voor 74% van de cliënten is de dienstverlening binnen vier weken opgestart.
- De vragen bij korte contacten gaan vooral over wet- en regelgeving/financiën, veiligheid en wonen. Er zijn veel financiële zorgen/hulpvragen bij cliënten, onder andere door de hoge energieprijzen. Daarnaast is er door de woningnood een toename van hulpvragen op het gebied van het vinden van een woning.
- Hulp na de leeftijd 18 jaar; cliënten vallen tussen wal en schip wanneer zorg bij deze leeftijd stopt en er geen passende vervolghulp is.
- Er zijn veel verwijzingen en afschalingen door andere organisaties naar SMWO.
- Voor- en naschoolse opvang voor kinderen die niet op een reguliere opvang passen, maar voor wie een behandelgroep te zwaar is, is lastig te vinden.
- Er wordt gesignaleerd dat voor een steeds groter wordende groep het inkomen simpelweg niet meer toereikend is om alleen al in de basiskosten van het levensonderhoud te kunnen voorzien. Om deze steeds groter wordende doelgroep zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen, investeert SMWO daarom in de samenwerking met netwerkpartners zoals de teams vroegsignalering en schuldhulpverlening in de gemeenten.
- Er wordt hulp geboden bij het doen van aangifte voor de inkomstenbelasting en het aanvragen van kwijtschelding van de lokale belastingen, zoals SaBeWa.

- Vrijwilligers van het formulierensprek uur hebben veel mensen ondersteund bij het aanvragen van energietoeslag.
- Door negatieve berichtgeving rondom de Belastingdienst-toeslagen zijn mensen onzeker geworden over de aanvraag van toeslagen. Hierdoor wordt er een hogere drempel gevoeld om hiervoor een aanvraag in te dienen.
- De samenwerking met het IDO-loket, die als proef in Goes was gestart door in de bibliotheek fysiek aanwezig te zijn, is gestopt. Dit omdat inhoudelijke sociaal juridische vragen uitbleven. De lijnen zijn door deze proef wel korter geworden, waardoor medewerkers elkaar goed weten te vinden.
- De samenwerking met het Juridisch Loket is geïntensiveerd, doordat het Juridisch Loket wekelijks spreekuur houdt in het kantoor van SMWO in Goes. Hierdoor vindt meer verwijzing en uitwisseling van kennis plaats.
- In de coronaperiode is een dubbele werkplek gecreëerd, zodat mensen met gepaste afstand toch konden worden geholpen. Hierdoor werd zichtbaar dat ieder op de eigen computer, maar toch samen invullen, leidde tot veel zelfredzamer gedrag bij hulpvragers. Deze werkwijze is daarom zo behouden.

CLIËNTEN/DEELNEMERS 2022 t/m 04-10-2022

Korte contacten	91
Aanmeldingen	108
Cliënten	185
Afnemers vrijwillige diensten	26



KORTE CONTACTEN NAAR SOORT PROBLEMATIEK IN % 2022 t/m 04-10-2022

Wet- en regelgeving / Financiën	31%	👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤
Veiligheid	16%	👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤
Gezondheid	15%	👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤
Wonen	12%	👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤
Sociale interactie	11%	👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤👤
Participatie	6%	👤👤👤👤👤👤
Ouderschap	4%	👤👤👤👤
Persoonlijke ontwikkeling	4%	👤👤👤👤
Eigen regie	2%	👤👤

VERWIJZERS 2022 t/m 04-10-2022

Niet verwezen	52%
GGT/CJG	11%
Huisarts/specialist ziekenhuis	6%
Persoonlijk netwerk client	5%
MW en Welzijnsvoorzieningen extern	5%
Veilig thuis	2%
SMWO (intern)	2%
Gemeente Overige afdelingen	2%
Jeugdhulpverlening	2%
Overige verwijzers (< 2%)	13%

WACHTTIJDEN 2022 t/m 04-10-2022

<1 week	28%
1-4 weken	46%
4-6 weken	18%
>6 weken	9%

SAMENSTELLING CLIËNTENBESTAND

2022 t/m 04-10-2022

ENKELVOUDIGE
PROBLEMATIEK

10%

MEERVOUDIGE
PROBLEMATIEK

90%

INZICHT IN PROBLEMATIEK CLIËNTEN INDIVIDUELE HULPVERLENING

2022 t/m 04-10-2022

Sociale interactie	20%	▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀
Gezondheid	19%	▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀
Persoonlijke ontwikkeling	14%	▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀
Wet- en regelgeving / financiën	13%	▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀
Wonen	11%	▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀
Participatie	10%	▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀
Ouderschap	10%	▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀
Veiligheid	3%	▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀
Belangenbehartiging / handhaven eigen regie	1%	▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀▀

TRAJECTSOORT CLIËNTEN

2022 t/m 04-10-2022

Maatschappelijk Werk	82
Onafhankelijke cliëntondersteuning	49
Sociaal juridische dienstverlening	40
Groepswork	25
Familienetwerkberaden	8
Overige trajecten	18
Totaal	222

AFGESLOTEN CASUSSEN PER TRAJECTSOORT

2022 t/m 04-10-2022

Maatschappelijk Werk	42
Sociaal juridische dienstverlening	30
Onafhankelijke cliëntondersteuning	18
Groepswork	14
Familienetwerkberaden	4
Casemanagement Jeugd	1
Overige trajecten	7
Totaal	116

DUUR TRAJECTEN

2022 t/m 04-10-2022

KORT **59%**
< 6 mnd.

MIDDELLANG **28%**
6-12 mnd.

LANG **13%**
> 12 mnd.

Verwezen naar
2022 t/m 04-10-2022

Niet verwezen	78%
SMWO (intern)	8%
Bewindvoerder	3%
Jeugdhulpverlening	3%
Overige (< 2%)	9%

Reden beëindiging afgesloten casussen
2022 t/m 04-10-2022

De hulpverlening is afgerond	89%
De hulpverlening is voortijdig beëindigd	10%
De hulpvrager is overleden	1%





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