



SMWO

STICHTING
MAATSCHAPPELIJK
WERK & WELZIJN
OOSTERSCHELDEREGIO

JAAARVERSLAG SWVO 2022





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.

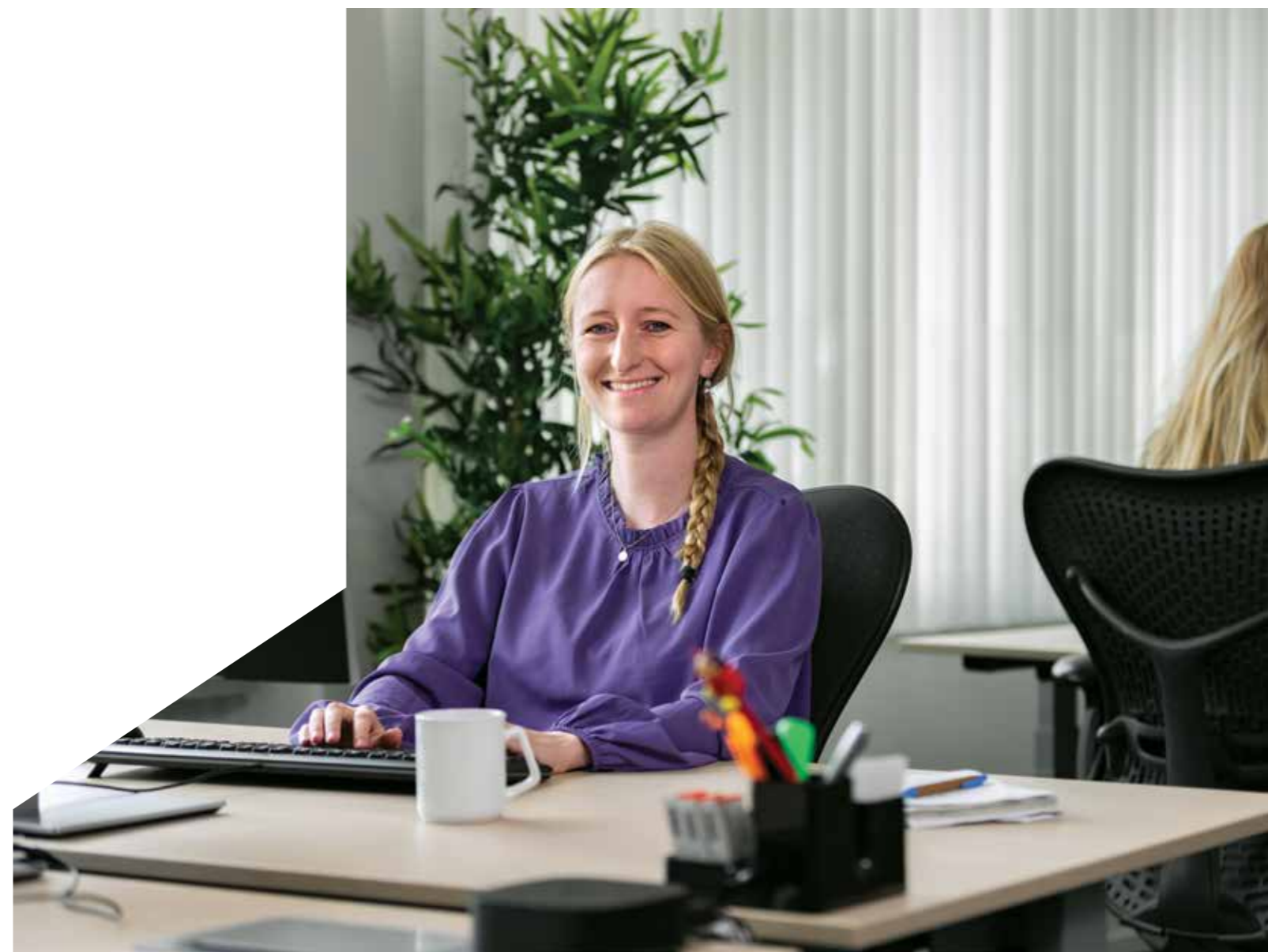
REGISTRATIESYSTEEM

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.



VERANTWOORDING SWVO 2022

MAATSCHAPPELIJK WERK VOOR MENSEN MET EN ZONDER BEPERKING

Hoofddoel van het maatschappelijk werk is het bevorderen van de sociale zelfredzaamheid van mensen. Het maatschappelijk werk richt zich daarbij op het versterken van het 'gewone leven', en het normaliseren van gebeurtenissen die horen bij de uitdagingen die er zijn in het alledaagse leven. De 'gewone' uitdagingen zijn echter voor een steeds groter wordende groep, steeds minder gewoon geworden. Het maatschappelijk werk richt zich met begeleiding op die uitdagingen die binnen de context van psychosociale problematiek vallen, die mensen in hun zelfredzaamheid belemmert. Het betreft vooral hulpvragen op het gebied van (sociale)relaties, eenzaamheid, opvoeding en ouderschap, zingeving- en vrijetijd en hulpvragen op financieel gebied. Maatschappelijk werk voor mensen met een beperking wordt gekenmerkt door begeleiding aan individuen of systemen die als gevolg van een

fysieke, mentale of psychische handicap, belemmerd worden in het voeren van de eigen regie en zelfredzaamheid in hun leven.

De cliënt wordt, binnen de eigen mogelijkheden, geleerd zelf met zijn problematische situatie om te gaan, door acceptatie of door verandering van zijn situatie of gedrag.

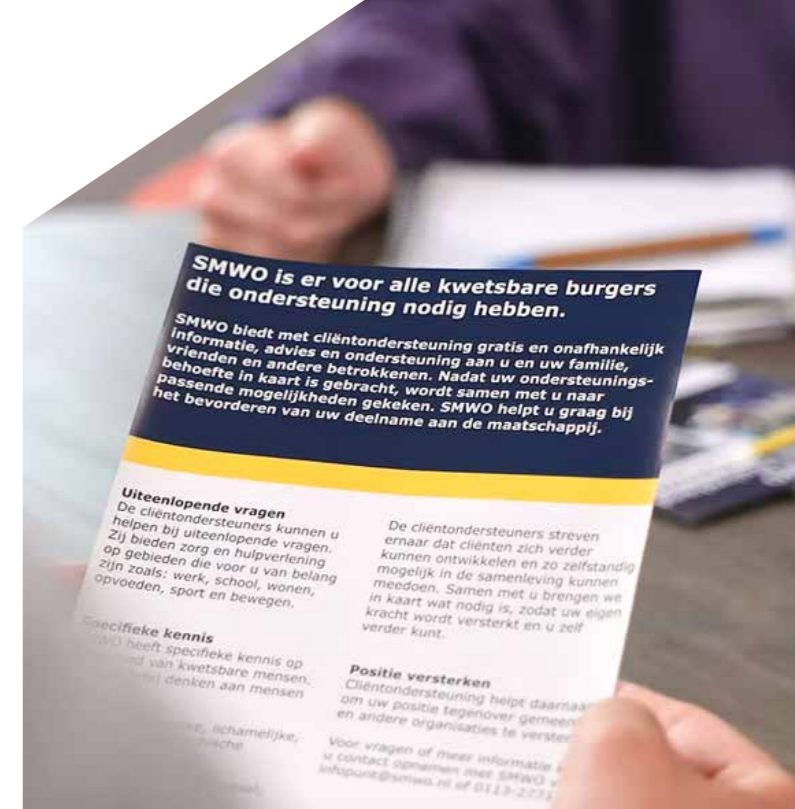
Tegelijkertijd leeft de cliënt in een maatschappelijke context die mede zijn mogelijkheden bepaalt.

De kleinschalige context van het huishouden, gezin, de straat etc.; de grotere context van de stad, het bedrijf, de instituties. Deze context kan mede van invloed zijn op het ontstaan en continueren van armoede, opvoedingsproblemen, samenlevingsproblemen in een buurt, werkloosheid, stress op het werk, eenzaamheid en het ontbreken van een sociaal netwerk.

Het maatschappelijk werk is gespecialiseerd in deze specifieke wisselwerking tussen de cliënt en zijn omgeving. Het is een vorm van laagdrempelige hulpverlening die plaatsvindt in de directe leef- en woonomgeving van mensen.

TRENDS EN SIGNALLEN MAATSCHAPPELIJK WERK

- Voor 75% van de cliënten is de dienstverlening binnen vier weken opgestart.
- Het totale aantal korte contacten laat al jaren een stijgende lijn zien. Dit betekent dat er veel vragen direct konden worden afgehandeld en niet hebben geleid tot een aanmelding voor andere dienstverlening. In de gemeente Goes heeft dit te maken met het nog preventiever werken in de wijk, samen met (school-)maatschappelijk werk in de wijk, het welzijnswerk en de wijkwerker verward gedrag. De toename van vragen is verdeeld over de verschillende leefgebieden. Veruit de meeste contacten gaan over wet- en regelgeving/financiën, gevolgd door de leefgebieden veiligheid en gezondheid.
- De complexiteit van hulpvragen is wederom verder gestegen. Cliënten lopen op meerdere levensgebieden vast in hun leven.
- Door gesprekken met onze cliënten, signaleren maatschappelijk werkers dat er nog steeds een groot taboe heerst op eenzaamheid, zowel onder jongeren als ouderen. Dit terwijl gevoelens van eenzaamheid na de coronaperiode wel zijn toegenomen.
- Verwijzers melden minder mensen aan bij het maatschappelijk werk. Vooral vanuit de GGT's in diverse gemeenten is er een afname te constateren. Dit terwijl het maatschappelijk werk een grote rol kan spelen in het voorkomen van (jeugd-)zorg, aangezien zij experts zijn in het normaliseren van vragen en het betrekken van de omgeving van cliënten bij de oplossing.
- Driekwart van onze cliënten wordt na afsluiting niet doorverwezen, wat betekent dat hun hulpvraag is beantwoord. Het aantal doorverwijzingen van SMWO naar de GGZ is gedaald.



- De vraag naar overbruggingszorg voor de GGZ, thuisbegeleiding en ambulante begeleiding voor mensen met een beperking, neemt toe; huisartsen verwijzen hierdoor meer naar maatschappelijk werkers en cliëntondersteuners, waardoor de doorstroom stagneert en wachttijden oplopen.
- Er is een uitwisseling georganiseerd tussen CJG's van verschillende gemeenten, GR de Bevelanden en SMWO op het gebied van maatschappelijk werk, onafhankelijke cliëntondersteuning, sociaal juridische dienstverlening en in een aantal gevallen met de welzijnswerkers. Het doel hiervan was om de onderlinge samenwerking weer te verstevigen en kennis te nemen van elkaars werk.
- De expertise van maatschappelijk werk is door interne kennisdeling uitgebreid met kennis van opvoed- en opgroei-problematiek, zodat lichte opvoedvragen kunnen worden beantwoord.
- De capaciteit van het expertiseteam Jeugd- en Gezin is uitgebreid om tegemoet te komen aan de groeiende vraag van complexe casuïstiek in kwetsbare gezinnen. Vooral in de gemeente Borsele zijn hierdoor de lijnen kort en kan veel jeugdzorg voorkomen worden.
- Elkaar kennen en fysiek contact met elkaar in diverse gemeenten, leidt tot kortere lijnen.





ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

Cliëntondersteuning biedt burgers onafhankelijke informatie, advies en hulp in de zoektocht naar passende zorg of ondersteuning. Cliëntondersteuners helpen bij het verhelderen van de hulpvraag, denken mee over oplossingen in de eigen omgeving en helpen waar nodig bij het aanvragen van zorg en ondersteuning. Zij staan naast de cliënt en ondersteunen hen ook in het verkrijgen van passende zorg of bij bemiddeling bij geconstateerde knelpunten of ontevredenheid over de geleverde zorg. Cliëntondersteuning is onafhankelijk van toegang of zorgaanbod en kan formeel, maar ook informeel zijn.

TRENDS EN SIGNALLEN CLIËNT-ONDERSTEUNING

- De tendens is dat er een verschuiving van de vraag voor maatschappelijk werk naar onafhankelijke cliëntondersteuning gaande is. De wereld van zorg en ondersteuning, vooral voor mensen met een beperking of ouders van een kind met een beperking, is zeer ingewikkeld geworden, waardoor deze ondersteuning vaker nodig is.
- Door het koploperproject is de bekendheid van cliëntondersteuning toegenomen, waardoor de vraag ook stijgende is.

- Hierdoor is wel de wachttijd voor cliëntondersteuning verder opgelopen. Enkele maatschappelijk werkers zijn omgeschoold tot cliëntondersteuners.
- De stijging van wachttijden is ook te verklaren door de oplopende wachttijden in de zorg, onder andere als gevolg van de arbeidsmarktproblematiek. Hierdoor blijven casussen noodgedwongen langer in de caseload van de cliëntondersteuner hangen.
- De duur van de indicaties tot zorg is verkort, wat betekent dat er vaker nieuwe indicaties nodig zijn. Voor een grote groep cliënten is er hulp nodig bij het aanvragen van deze indicaties, hetgeen veel extra werk oplevert.
- Doorverwijzing naar de GGZ wordt steeds moeilijker. Er zijn lange wachttijden, wat soms leidt tot meer crisissituaties.
- De doorlopende lijn van cliëntondersteuning vanuit de Wmo naar de Wlz is succesvol. Expertise wordt gedeeld, wat leidt tot verhoging van toeleiding naar zorg vanuit de juiste wetgeving.

SOCIAAL JURIDISCHE DIENSTVERLENING

Deze dienstverlening is gespecialiseerd in het ondersteunen van mensen bij ingewikkelde wet- en regelgeving op alle levensgebieden. De inzet zien we vooral terug bij vragen op gebied van financiën, schulden, armoede, maar ook op het gebied van regelgeving rondom zorg. Nieuw is de rol van sociaal juridisch dienstverleners bij het helpen van mensen die steeds meer het vertrouwen kwijtraken in de overheid, waardoor zij voorzieningen kunnen mislopen of geen gebruik maken van regelingen die er voor hen zijn. Het laagdrempelig beschikbaar hebben van deze dienstverlening is daardoor voor gemeenten van nog groter belang geworden, omdat mensen onnodig verder in de problemen kunnen raken als zij verstrikt raken in wet- en regelgeving die hen juist van dienst kan zijn.

TRENDS EN SIGNALLEN SOCIAAL JURIDISCHE DIENSTVERLENING

- Voor een steeds groter wordende groep is het inkomen simpelweg niet meer toereikend om alleen al in de basiskosten van het levensonderhoud te kunnen voorzien. Om deze doelgroep zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen, investeert SMWO daarom in de samenwerking met netwerkpartners, zoals de teams vroegsignalering en schuldhulpverlening van GR de Bevelanden.
- Voor kwetsbare doelgroepen zijn er weer actie-weeken georganiseerd voor het ondersteunen bij het aanvragen van kwijtschelding voor lokale belastingen en het invullen van de belastingaangifte. Op deze manier zijn ook de regelingen voor minima weer onder de aandacht gebracht.

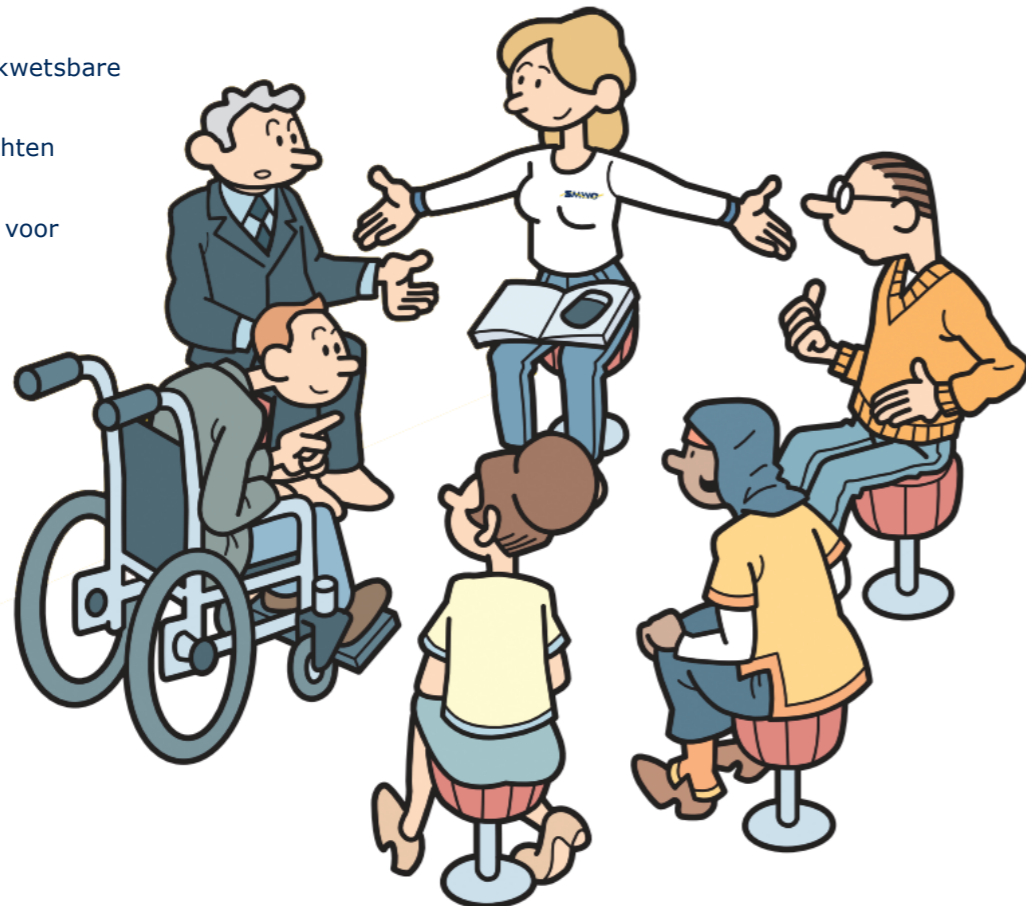
- Vrijwilligers van het formulierensprekuren hebben veel mensen ondersteund bij het aanvragen van energietoeslag.
- Door negatieve berichtgeving rondom de Belastingdienst, onderdeel toeslagen, zijn mensen onzeker geworden over de aanvraag waardoor ze vaker bij het formulierensprekuren aankloppen.
- De 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 spreekuren 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 samen invullen, door ieder op de eigen computer, leidde tot veel zelfredzamer gedrag bij hulpvragers. Deze werkwijze is daarom zo behouden.



GROEPSWERK

Groepswork is een vorm van preventie. Door aan de hand van gezamenlijk gesignaleerde problematiek of vraagstukken een groepsgericht aanbod te organiseren, kan worden voorkomen dat iedereen één op één begeleiding nodig heeft. Bovendien versterken mensen elkaar doordat ze problematiek herkennen en leren dat elkaar steunen soms al helpend genoeg is. De thema's waar een groepsaanbod voor beschikbaar is, komen voort uit de ontwikkeling van de hulpvragen of de vragen vanuit de maatschappij. SMWO biedt onder andere de volgende trainingen/groepen op structurele basis aan:

- rouw- en verliesverwerking
- sociale vaardigheden voor verschillende doelgroepen
- weerbaarheidstrainingen voor kinderen
- omgaan met geld voor verschillende doelgroepen
- versterking van identiteit en ontwikkeling van kwetsbare jongvolwassen vrouwen (zgn. Powervrouwen)
- seksuele weerbaarheid bij kwetsbare meiden en jongens
- omgaan met spanningsklachten voor vrouwen
- omgaan met echtscheiding voor kinderen (in samenwerking met Emergis preventie)



TRENDS EN SIGNALLEN GROEPSWERK

- Er is nog steeds groei in vragen naar weerbaarheid- en sociale vaardigheidstrainingen.
- Alle andere groepen trekken na de coronaperiode ook weer aan. Alle groepen die aangeboden zijn, zijn ook daadwerkelijk gestart.
- De individuele problematiek bij deelnemers lijkt vaker zorgwekkend (psychiatrie, kwetsbaarheid, laag niveau en een combinatie van deze problematiek).
- De samenwerking met scholen en samenwerkingspartners blijft groeien.
- Het groepsaanbod is steeds vaker gericht op (persoonlijke) ontwikkeling en minder de focus op het oplossen van een probleem. Het nieuwe initiatief 'Powervrouwen', is hier een voorbeeld van.



PREVENTIE

In het contract zijn vier activiteiten genoemd die we als SMWO in 2022 hebben uitgewerkt, te weten:

1. Gezinsproblematiek/opvoedondersteuning voor ouders met kinderen met een beperking

Resultaat:

In 2022 is de eerder opgestelde en met gemeenten gedeelde visie van SMWO op onze rol en taak op het gebied van jeugd- en gezinsproblematiek verder uitgewerkt voor bovengenoemde problematiek. In ieder team is tenminste één medewerker geschoold in de basistraining 'Geef me de vijf'. Een methode die vooral handvatten biedt voor het werken met ouders met een kind met een autismestoornis, maar welke zeker ook goed toepasbaar is bij andere diagnoses en/of handicaps. Doordat deze kennis in ieder team aanwezig is, aangevuld met twee collega's die de uitgebreide opleiding hebben gevolgd, zijn maatschappelijk werkers in staat om deze gezinnen te ondersteunen bij hun hulpvragen, wanneer deze eenvoudig tot licht complex zijn. Daarnaast is interne kennis gedeeld door middel van een zelf ontwikkelde training over ontwikkelingsfasen bij kinderen en het bieden van opvoedtips en trucs, zodat het bieden van lichte opvoedondersteuning door maatschappelijk werkers tot de

mogelijkheden behoort. Tevens is er contact met de landelijke aanbieder van de zeer laagdrempelige opvoedtraining voor ouders 'Het begint bij mij' en is het de bedoeling deze in 2023 bij wijze van proef te starten.

2. Verward gedrag in de wijk en de functie van de Wijkwerker

Resultaat:

In de gemeente Goes is al een paar jaar het project Wijkwerker actief. In 2022 is dit uitgebreid naar twee wijkwerkers voor heel de gemeente. Deze wijkwerkers hebben kennis van verward en onbegrepen gedrag en gaan outreachend op signalen af. Door de wijkwerkers te positioneren naast het welzijnswerk en het maatschappelijk werk in de wijken, kunnen signalen in een heel vroeg stadium worden opgevolgd, wat escalaties kan voorkomen. Tot nu toe wordt deze functie met projectgelden gefinancierd. De kennis en ervaring is ook voor andere gemeenten beschikbaar, mocht er overwogen worden dit op te nemen in verschillende buurt-, wijk- of sociale teams van andere gemeenten.

3. Kwetsbare ouderen met groeiende hulpvraag

Resultaat:

Door het maatschappelijk werk dichtbij inwoners te positioneren door deelname aan netwerken, sociale- en/of buurtteams en door zichtbaarder in de wijken te zijn, kunnen signalen van zorg bij ouderen vanuit andere samenwerkingspartners of sleutelfiguren, snel en efficiënt worden opgepakt. Het is belangrijk om deze maatschappelijk werkers de ruimte te geven om kortdurende hulp in te kunnen zetten waar dat direct nodig is. En door te laten verwijzen naar hun collega's als langer durende trajecten maatschappelijk werk of cliëntondersteuning aan de orde zijn.

Samenwerking met partners die veel contact hebben met ouderen, is essentieel om deze doelgroep te bereiken. Zij melden zichzelf niet snel aan.

4. Digitalisering en hybride hulpverleners

Resultaat:

In oktober is het nieuwe registratiesysteem geïmplementeerd. Dit systeem kent vele toepassingen, waaronder een zogenaamd cliëntportal. Dit portal biedt de mogelijkheid voor cliënten om hun eigen dossier in te zien en te beheren. Voor maatschappelijk werkers/cliëntondersteuners en sociaal raadslieden biedt het de mogelijkheid om taken of opdrachten, waaronder eventuele E-health modules, aan te bieden. Zodat cliënten, wellicht nog voor de start van eventuele hulpverlening, zelf aan de slag kunnen. De bedoeling is om in 2023 de verdere toepassingen van het systeem te onderzoeken op bruikbaarheid voor onze doelgroepen.



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

Korte contacten	1.367
Aanmeldingen	1.191
Cliënten	1.893
Afnemers Formulierenbrigade	205
Afnemers Gezinsmaatjes	8

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

Wet- en regelgeving / Financiën	38%	██
Veiligheid	14%	██
Gezondheid	12%	██
Wonen	11%	██
Sociale interactie	8%	██
Participatie	7%	██
Persoonlijke ontwikkeling	4%	██
Ouderschap	3%	██
Eigen regie	3%	██



VERWIJZERS 2022 t/m 04-10-2022

Niet verwezen	52%
GGT/CJG	6%
SMWO (intern)	6%
Gemeente WIZ (Werk Inkomen en Zorg)	5%
Huisarts/specialist ziekenhuis	4%
Persoonlijk netwerk client	3%
Onderwijs	2%
Jeugdhulpverlening	2%
Overige verwijzers (< 2%)	19%

WACHTTIJDEN 2022 t/m 04-10-2022

<1 week	27%
1-4 weken	48%
4-6 weken	12%
>6 weken	13%

SAMENSTELLING CLIËNTENBESTAND

2022 t/m 04-10-2022

ENKELVOUDIGE
PROBLEMATIEK

15%

MEERVOUDIGE
PROBLEMATIEK

85%

INZICHT IN PROBLEMATIEK CLIËNTEN INDIVIDUELE HULPVERLENING

2022 t/m 04-10-2022

Gezondheid	19%	
Sociale interactie	16%	
Wet- en regelgeving / Financiën	13%	
Wonen	12%	
Participatie	12%	
Persoonlijke ontwikkeling	11%	
Ouderschap	10%	
Veiligheid	5%	
Belangenbehartiging / handhaven eigen regie	2%	

TRAJECTSOORT CLIËNTEN

2022 t/m 04-10-2022

Maatschappelijk Werk	722
Sociaal juridische dienstverlening	498
Onafhankelijke cliëntondersteuning	443
Groepswerk	239
Familienetwerkberaden	59
Casemanagement Jeugd	32
Toegang	23
Overige trajecten	180
Totaal	2.196

AFGESLOTEN CASUSSEN PER TRAJECTSOORT

2022 t/m 04-10-2022

Sociaal juridische dienstverlening	389
Maatschappelijk Werk	358
Onafhankelijke cliëntondersteuning	192
Groepswerk	138
Familienetwerkberaden	39
Toegang	23
Casemanagement Jeugd	10
Overige trajecten	89
Totaal	1.238

DUUR TRAJECTEN

2022 t/m 04-10-2022

KORT **63%**
< 6 mnd.

MIDDELLANG **23%**
6-12 mnd.

LANG **15%**
> 12 mnd.

PRODUCTIE-UREN MEDEWERKERS

2022



Maatschappelijk werk (Onafhankelijke)	17.659
Cliëntondersteuning	11.660
Sociaal Juridische Dienstverlening	4.748
Groepswerk	2.784
Bereikbaarheidsdienst	418
Casemanagement Jeugd	2.313
Totaal	39.582

Verwezen naar
2022 t/m 04-10-2022

Niet verwezen	79%
SMWO (intern)	5%
Zorgaanbieders w.o. thuiszorg	3%
Jeugdhulpverlening	2%
Overige (< 2%)	12%

Reden beëindiging afgesloten casussen

2022 t/m 04-10-2022

De hulpverlening is afgerond	86%
De hulpverlening is voortijdig beëindigd	13%
De hulpvrager is overleden	1%

TEVREDENHEIDSMETING INDIVIDUELE HULPVERLENING *)

n=187

jan t/m aug 2022

	(helemaal eens)
De bereikbaarheid	92%
De medewerker	90%

rapportcijfer

8,3

KLANTWAARDERING EFFECT INDIVIDUELE HULPVERLENING

Effect op zelfredzaamheid / eigen kracht	62% (helemaal) eens
Effect op maatschappelijke participatie	47% (helemaal) eens

SNEAKPREVIEW REGICARE 2023

KPI-RAPPORTAGE INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

Maatschappelijk effect (outcome)	KPI 's (output)	Kritische Prestatie Indicatoren		Hulpvragen verheldering	Aantal korte contacten < 4 uren / <= 3 contact-momenten	Aantal casussen > 4 uren / > 3 contact-momenten
OVERALL	KPI 0	Pro-actief vroegsignaleren				
LEEFBAARHEID & SOCIALISEREN Hoe zorgen we voor een sociale, leefbare buurt waar groepen burgers meedoen en buurtbewoners naar elkaar omkijken?	KPI 1	Activeren binding met de samenleving		Burgerparticipatie (beleid en besluitvorming)		
				Eigenaarschap woonomgeving		
				Zelforganiserend vermogen (groepen burgers)		
	KPI 2	Bevorderen veiligheid		Discriminatie / Tolerantie		
				Leefbaarheid & Sociale samenhang		
				Overlast (Lawaai, heel, schoon)		
				Veiligheid (eigen huis)		
	KPI 3	Mobiliseren informele maatschappelijke inzet		Inzet informele (zorg)trajecten		
				Wonen (eigen huis)		
	KPI 4	Uitbouwen sociale netwerken (groep & buurt)		Maatschappelijke participatie		
				Sociaal netwerk		
				Sociale vaardigheden & gedrag		
Digitale vaardigheden						
ONTWIKKELING & (OP)GROEIEN Hoe zorgen we dat de jeugd optimaal kan opgroeien en burgers levenslang kunnen leren?	KPI 5	Preventie gevolgen armoede		Financiën / administratie		
				Schulden		
	KPI 6	Optimaliseren huiselijke relaties		Huiselijk geweld		
				Justitie / juridisch		
				Middelengebruik & verslaving		
				Opvoeding		
				Ouderbetrokkenheid		
				Relatieproblemen		
				Scheiding		
	Zelforganiserend vermogen (gezin)					
KPI 7	Versterken taalvaardigheid		Laaggeletterdheid			
KPI 8	Aanboren talentontwikkeling		Onvoldoende zelfvertrouwen (identiteit)			
			Opleiding (incl. schooluitval)			
			Zelforganiserend vermogen (individu)			
KPI 9	Realiseren (werk) ervaringsplekken		Werk			
AUTONOMIE & MEEDOEN Hoe zorgen we dat kwetsbare mensen langer thuis kunnen wonen en blijven meedoen?	KPI 10	Stimuleren gezonde leefstijl		Bewegen		
				Emotionele ontwikkeling		
				Gezondheid geestelijk		
				Gezondheid lichamelijk		
				Praktisch functioneren (ADL)		
				Seksuele gezondheid		
Zingeving						

SNEAKPREVIEW REGICARE 2023

KPI-RAPPORTAGE INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

Maatschappelijk effect (outcome)	KPI 's (output)	Kritische Prestatie Indicatoren	Hulpvragen verheldering	Aantal korte contacten < 4 uren / <= 3 contactmomenten	Aantal casussen > 4 uren / > 3 contactmomenten
AUTONOMIE & MEEDOEN Hoe zorgen we dat kwetsbare mensen langer thuis kunnen wonen en blijven meedoen?	KPI 11	Beperken overbelaste mantelzorgers	Balans draaglast / draagkracht		
			Rouwverwerking		
			Verlies (bij leven)		
	KPI 12	Vergroten mobiliteit	Mobiliteit		
	KPI 13	Reduceren van eenzaamheid	Eenzaamheid		
	KPI 14	Verminderen aanspraak maatwerkvoorziening*	Dagbesteding		
PROCESONDERSTEUNING in de weg binnen het sociaal domein	KPI 15	Pro-actief informeren over (wettelijke) mogelijkheden, regelingen & voorzieningen	Vragen zorglandschap		
	KPI 16	Coördineren ondersteuning & zorgverlening	Casusregie en coördinatie		
	KPI 17	Behartigen belangen	Bemiddelen		
			Bezwaar		
			Klachten & geschillen		

Locatie	Aantal korte contacten < 4 uren / <= 3 contactmomenten	Aantal casussen > 4 uren / > 3 contactmomenten
Borsele		
Kapelle		
Noord-Beveland		
Reimerswaal		
Tholen		
Goes		

Werksoort	Aantal korte contacten < 4 uren / <= 3 contactmomenten	Aantal casussen > 4 uren / > 3 contactmomenten
Bereikbaarheidsdienst		
Maatschappelijk werk		
Onafhankelijke cliëntondersteuning		
Sociaal Juridische Dienstverlening		



SNEAKPREVIEW REGICARE 2023

KPI-RAPPORTAGE GROEPSWERK

Maatschappelijk effect (outcome)	KPI 's (output)	Kritische Prestatie Indicatoren		Aantal activiteiten	Aantal deelnemers
OVERALL	KPI 0	Pro-actief vroegsignaleren			
LEEFBAARHEID & SOCIALISEREN Hoe zorgen we voor een sociale, leefbare buurt waar groepen burgers meedoen en buurtbewoners naar elkaar omkijken?	KPI 1	Activeren binding met de samenleving			
	KPI 2	Bevorderen veiligheid			
	KPI 3	Mobiliseren informele maatschappelijke inzet			
	KPI 4	Uitbouwen sociale netwerken (groep & buurt)			
ONTWIKKELING & (OP)GROEIEN Hoe zorgen we dat de jeugd optimaal kan opgroeien en burgers levenslang kunnen leren?	KPI 5	Preventie gevolgen armoede			
	KPI 6	Optimaliseren huiselijke relaties			
	KPI 7	Versterken taalvaardigheid			
	KPI 8	Aanboren talentontwikkeling			
	KPI 9	Realiseren (werk) ervaringsplekken			
AUTONOMIE & MEEDOEN Hoe zorgen we dat kwetsbare mensen langer thuis kunnen wonen en blijven meedoen?	KPI 10	Stimuleren gezonde leefstijl			
	KPI 11	Beperken overbelaste mantelzorgers			
	KPI 12	Vergroten mobiliteit			
	KPI 13	Reduceren van eenzaamheid			
	KPI 14	Verminderen aanspraak maatwerkvoorziening			
PROCESONDERSTEUNING in de weg binnen het sociaal domein	KPI 15	Pro-actief informeren over (wettelijke) mogelijkheden, regelingen & voorzieningen			
	KPI 16	Coördineren ondersteuning & zorgverlening			
	KPI 17	Behartigen belangen			

Locatie	Aantal activiteiten	Aantal deelnemers
Borsele		
Kapelle		
Noord-Beveland		
Reimerswaal		
Tholen		
Goes		
Werksoort	Aantal activiteiten	Aantal deelnemers
Maatschappelijk Werk - Groepswerk		





CONTACT

Locatie Goes

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

Locatie Zierikzee

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