



Jaarverslag
2020

**Kernkracht;
krachtige buurten
en krachtig
sociaal werk**

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Inhoudelijke ambities voor 2020	4
2.1	Collectieve ondersteuning waar kan, individuele ondersteuning waar nodig	4
2.2	Gebiedsanalyse en toetsing	6
2.3	Positieve Gezondheid en ABCD	8
2.4	Sociale netwerkversterking	9
2.5	Vroegsignalering van laaggeletterdheid	10
2.6	Mantelzorg	11
2.7	Vrijwilligers: onmisbaar in een inclusieve samenleving	12
2.8	Jongerenwerk	14
2.9	Jeugd en opvoedondersteuning	15
2.10	Armoede en sociale uitsluiting	17
2.11	Individuele ondersteuning	18
2.12	Onafhankelijke cliëntondersteuning	20
2.13	Leefstijlondersteuning	21
3	Organisatorische ambities 2020	22
3.1	Monitoring en verantwoording	22
3.2	Teamontwikkeling	23
4	Klanttevredenheid	24



1. Inleiding

Het jaar 2020 was voor iedereen een bijzonder jaar, zo ook voor Sociaal Werk De Kop. Het begon met een voorgenomen wijziging in de aansturing van de gebiedsteams. Hiermee beoogden we eenheid in de dienstverlening die de gebieden wordt aangeboden. Ongeveer gelijktijdig deed COVID-19 haar intrede in Nederland. Voor Sociaal Werk De Kop betekende het een enorme uitdaging om binnen alle beperkende maatregelen toch de kern van ons werk uit te kunnen blijven voeren: outreachend en dichtbij de inwoners werken. Gelukkig werd sociaal werk uitgeroepen tot vitaal beroep waardoor ons werk door kon blijven gaan. We zijn zoveel mogelijk thuis gaan werken, zonder het contact met onze inwoners te verliezen. We maakten hierbij optimaal gebruik van digitale mogelijkheden. We kregen bijval van de gemeente om het buurtwerk en jongerenwerk in de wijken doorgang te laten vinden, zolang dat niet in strijd was met de coronamaatregelen zoals anderhalve meter afstand houden en de maximale grootte van groepen op straat.

We hebben toegevoegde waarde kunnen bieden voor gezinnen waarin het thuis niet te organiseren was om de kinderen op te vangen en aan te sturen bij het schoolwerk door mee te helpen in het organiseren van de noodopvang. Afstemming met het sociaal werk en

jeugdhulp heeft een wezenlijke plek gekregen op de voortgezet onderwijs scholen.

We zijn belcirkels gestart met alleenstaande ouderen. Daarnaast hebben we alle inwoners waar we contact mee hebben gebeld om te vragen wat de impact op hun situatie was. Mooie voorbeelden van wat het sociaal werk inzet om te voorkomen dat mensen vast komen te zitten in hun beklemmende situatie.

Een buurtwerker: "Ik ben vooral trots op de trajecten 'Voel je goed' en 'Jongeren in beweging'. In de tijd dat er beperkende maatregelen golden, hebben we toch met iedereen contact kunnen houden. Dit deden we bij 'Voel je goed' bijvoorbeeld door een appgroep te maken en daar af en toe proactief berichten in te zetten en ook door elkaar wel te ontmoeten, maar dan buiten door middel van een wandeling. In november hebben we het eerste traject ondanks corona toch goed kunnen afronden. De groep wandelt nog steeds met elkaar."

Aan het begin van 2020 hebben we in ons jaarplan een aantal ambities uitgesproken. We hebben bij al deze ambities ook resultaten en prestatie indicatoren benoemd. In dit jaarverslag laten we zien wat we ondanks (of dankzij...) de bizarre wending die 2020 met zich meebracht hebben bereikt.



Visie en kernwaarden sociaal werk

2. Inhoudelijke ambities voor 2020

2.1 Collectieve ondersteuning waar kan, individuele ondersteuning waar nodig

Gewenste resultaten	😊 😐 😞
Er is inzicht in de behoefte en mogelijkheden onder inwoners om elkaar te ondersteunen op thema's als verlies, rouw en echtscheiding;	😐
Inwoners hebben zelf groepsactiviteiten of -bijeenkomsten georganiseerd op de thema's die zij belangrijk vinden en/of lotgenotencontacten zijn tot stand gebracht;	😊
Er is gebruik gemaakt van de kennis en ervaring die in de samenleving zelf aanwezig is, bijvoorbeeld bij ervaringsdeskundigen of door middel van lotgenotencontact.	😊

Bron: Jaarplan 2020

De beweging van meer casuïstiek oppakken in collectief verband en minder individueel maatwerk is in gang gezet. Het buurtwerk heeft zich ingezet om 'een sterke poot te vormen' in de wijken die we begin 2020 hebben geprioriteerd (meer over deze specifieke wijken is te

lezen in de volgende paragraaf). In Steenwijkerwold hebben we bijvoorbeeld een locatie gevonden waar we met buurtwerkers aanwezig zijn, zodat we dichtbij de inwoners konden zijn. Ook hebben we een aantal nieuwe collectieve diensten ontwikkeld:

- Vrijwillige Tolkenpool; pool van vrijwillige meertaligen die vertalen bij praktische ondersteuning.
- Kiestraining; een training voor kinderen in echtscheidingsituaties die kinderen helpt weerbaar te zijn.
- Nieuwe lotgenotengroep voor inwoners die zorg dragen voor mensen met psychiatrische aandoeningen in hun naaste omgeving.
- Formulierenbrigade; een pool van vrijwilligers die mensen kunnen helpen bij het invullen van formulieren en aanvragen.
- Cursus 'Voor hetzelfde geld'.
- Training 'Bikkeltjes met Lef': een assertiviteitstraining voor jonge kinderen.

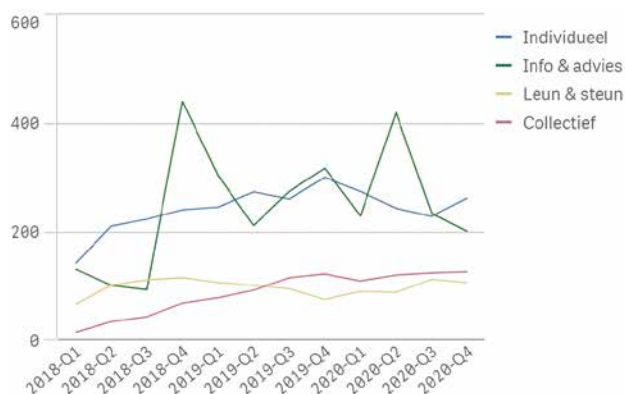
Daarnaast zijn inwonersinitiatieven gestimuleerd en is ondersteuning geboden door middel van onder andere lotgenotengroepen en een mama café.

Er is een ervaringsdeskundige aangenomen die twee schooljaren aan onze organisatie verbonden blijft om het inwonersperspectief voor ogen te blijven houden.

Onderstaande grafiek laat zien dat het aantal collectieve activiteiten minimaal is gegroeid. Hoewel we hadden gehoopt op een grotere stijging, is het ontbreken daarvan zeker te verklaren door de beperkende coronamaatregelen. Het aantal individuele inwoners dat met collectieve activiteiten van Sociaal Werk De Kop is bereikt is 4.548. Dit is minder dan in 2019 (6.491) maar relatief veel als we zien hoe weinig we in collectief verband hebben kunnen doen dit jaar.

Onder **collectieve aanpak** verstaan we de aanpakken van buurtmaatschappelijk werkers die gericht zijn op het verbinden van hulpvragen van inwoners in de wijken/dorpen waarmee een collectieve (gezamenlijke) aanpak gevormd kan worden of waarop kan worden aangesloten.

Behandelde casussen per kwartaal



Het aantal inwoners dat is bereikt met de ondersteuning van inwonersinitiatieven is hierin niet zichtbaar. Dit is wel noemenswaardig, gezien het aantal initiatieven dat inwoners zelf hebben genomen om elkaar tot steun te zijn. De rol van het sociaal werk in deze kwesties is juist om een stap terug te doen, zodat inwoners zelf de stap naar voren kunnen nemen. De inzet van sociaal werk is dan vooral door te weten wat er speelt en de juiste mensen aan elkaar te verbinden. Een manier om ook deze data inzichtelijk te maken is nog in ontwikkeling. Om te weten wat er speelt zijn we actief op zoek gegaan naar initiatieven en hebben deze per gebied in kaart gebracht.

Er zijn ongeveer vijftien dergelijke plaatselijke initiatieven ondersteund die hulp boden aan inwoners bij praktische zaken. Daarnaast hebben veel individuele inwoners hun hulp aangeboden voor vrijwillige diensten.

Het percentage inwoners dat ondersteuning heeft ontvangen vanuit collectieve trajecten is toegenomen van 77,8% in 2018 naar 86,6% in 2019 en 88,2% in 2020.

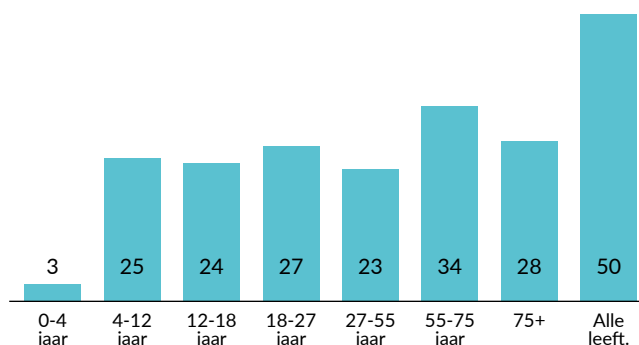
Een Facebook bericht in Scheerwolde:

“Elkaar helpen in Scheerwolde”

Beste inwoners van Scheerwolde

Als Nederlanders werden wij opgeroepen om op elkaar te letten. Dus ook als PB willen wij hier gehoor aan geven. Wanneer u een helpende hand nodig heeft, kunt u een beroep op ons doen. U mag mailen naar plaatslijksbelangscheerwolde@gmail.com dan zullen Sociaal Werk De Kop en wij samen met u ons inzetten voor een passende oplossing. Laten wij in Scheerwolde op elkaar letten. Delen is top en 'zeg het voort'.

Collectieve trajecten per leeftijdsgroep



Het diagram hierboven geeft weer voor welke leeftijdsgroepen er collectieve activiteiten uit naam van Sociaal Werk De Kop hebben plaats gevonden. Als we dit vergelijken met 2019 zien we dat het beeld redelijk gelijk is gebleven. Het verschil zit vooral in de daling van de aantallen over de gehele linie. Alleen het aantal collectieve activiteiten voor de groep van 4 - 12 jaar is gestegen. Deze stijging is te verklaren door extra inzet op collectieve activiteiten gericht op geestelijke gezondheid (zie ook paragraaf 2.8 jeugd en opvoedondersteuning).

Overzicht aantallen en percentage inwoners ondersteund in collectief verband

	2018	2019	2020
Totaal aantal ondersteunde inwoners (inclusief info & advies app)	3.664	7.463	8.363
Totaal aantal trajecten (exclusief info & advies app)	3.009	6.429	7.474
Aantal trajecten in collectief verband	2.340	5.569	7.474
Aantal trajecten in individueel verband	669	860	880
Percentage collectieve trajecten van het totaal	77,8%	86,6%	88,2%

2.2 Gebiedsanalyse en toetsing

Gewenste resultaten	😊 😐 😞
Per gebiedsteam is de focus voor 2020 bepaald aan de hand van de uitkomsten van de gebiedsanalyses en het beleid van de gemeente;	😊
De gebiedsanalyses zijn uitgevoerd en vraagstukken met betrekking tot leefbaarheid, gezondheid en gemeenschapsvorming zijn per dorp of gebied in beeld;	😊
Op basis van de resultaten van de gebiedsanalyses hebben inwoners in de focusgebieden, al dan niet met ondersteuning, zelf plannen gemaakt;	😐
Er is geïnventariseerd bij bewoners verenigingen waar behoefte aan is, waar men tevreden over is en bij welke initiatieven ze ondersteuning wensen;	😐
Inwonersinitiatieven om leefbaarheid van de omgeving te verbeteren zijn ondersteund en tot stand gekomen;	😊
Inwoners zijn meer betrokken bij elkaar en hun wijk of dorp;	😊
Actieve (buurt/dorps)organisaties en verenigingen werken in de dorpen samen aan een op de vraag afgestemd aanbod;	😊
Er zijn sociale verbanden gecreëerd in dorpen tussen de aanwezige basisvoorzieningen en actieve organisaties en verenigingen;	😊
Inwoners nemen meer (zelfstandig) de verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid en voorzieningen;	😊
Inwonersinitiatieven en voorzieningen die door inwoners worden gedragen zijn toegenomen.	😊

Bron: Jaarplan 2020

De werkelijke inzet van Sociaal Werk De Kop is anders geworden dan we van te voren hadden gedacht. De coronamaatregelen maakten het begin 2020 moeilijk om in de wijken contacten met de inwoners op gang te houden. Aan de andere kant werd het ook juist noodzakelijk om veel afstemming te zoeken met de samenwerkingspartners. Hierdoor is het werken in de professionele netwerken aanzienlijk verbeterd. Nadat het beroep sociaal werk werd aangemerkt als vitaal beroep zijn we op zoek gegaan naar kansen om met inwoners in contact te zijn.

Tips

“Stop met een vraag een vraag beantwoorden, dit geeft geen hulp.”

“Het was mij niet goed duidelijk bij binnenkomst of ik mij moest melden ergens of gewoon wachten.”

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

Een buurtwerker: “Toen ik in Steenwijkerwold ging werken, kwam ik een bekende tegen. Als buurtwerker maak je soms ook gebruik van je persoonlijke netwerk. Uiteindelijk kan zo'n contact resulteren in het vinden van een groep belangrijke mensen in een wijk of dorp. Dat noemen we sleutelfiguren. Inmiddels is er in Steenwijkerwold een dorpssteam. We zijn als buurtwerkers ook gaan werken in het dorp zelf en iedere week is er een inloop in het dorp waar ook andere professionele partijen aanwezig zijn. Wat we nu merken is dat mensen de groep professionals weten te vinden. Hierdoor hebben we heel veel contact in het dorp. We vinden steeds meer sleutelfiguren in de wijk en mensen komen zo even binnen lopen. Op den duur zie je dat mensen steeds meer gaan vertellen, waardoor we sneller interventies kunnen inzetten. Een kwestie die al tien jaar speelt en zorgt voor een situatie waarin de hele buurt ongelukkig is, kon zo onder de radar vandaan komen. We horen verhalen aan en helpen zoeken naar de oplossing. Buurtwerk heeft een cruciale rol in het onafhankelijk en onbevooroordeeld luisteren naar de inwoners.”

We merken dat inwoners zich meer betrokken voelen bij waar we mee bezig zijn in de wijken. Naast de vraaggerichte inzet in de wijken en kernen hebben we extra ingezet op de vooraf vastgestelde focusgebieden:

Oostermeenthe	Tijdens corona zijn buurtwerkers meerdere keren de wijk ingegaan om te kijken hoe het met inwoners gaat. De wijkvereniging is ondersteund om waar mogelijk in contact te treden met inwoners, bijvoorbeeld bij de 'restaurant avonden'.
Steenwijkerwold	Er is gewerkt aan het ontwikkelen van de nieuwe dorpsvisie. In samenwerking met dorpsbelang, gemeente en woningcorporatie is een stuurgroep samengesteld om te zorgen dat de 'optrommelactie' (optrommelen.nl) goed is geland bij inwoners. Buurtwerkers hebben de inwoners gestimuleerd om mee te doen aan de actie, zodat ze hun invloed konden laten gelden in de dorpsvisie.
Clingenborgh	Er is een plan klaar voor het project 'Samen in Beweging'. De werkgroep met inwoners is ondersteund om de uitvoering hiervan te bewerkstelligen. Daarnaast zijn er stappen gezet in de ontwikkeling van de fysieke vernieuwingen in de wijk.
Gagels	In de Gagels is ingezet op het vormen van een nieuw bestuur van de wijkvereniging. Verkiezingen zijn uitgeschreven en het nieuwe bestuur wordt ondersteund in het betrekken van de wijk bij de wijkagenda.
Steewijk West	In Steenwijk West wordt met inwoners en samenwerkingspartners gewerkt aan een nieuwe structuur van bewonersparticipatie in de vorm van een sociale routeplanner. Inwoners worden betrokken in de ontwikkeling van de fysieke wijkvernieuwing en op straatniveau als betrokken inwoner. In de wijkwerkplaats vinden inwoners een veilige plek om vrijwilligerswerk te doen en wijkgenoten te ondersteunen.
Vollenhove	In Vollenhove is regelmatig contact met stadsbelang rondom verschillende thema's. Er is ingezet op bewegingsactiviteiten voor, door en met ouderen. In verschillende activiteiten is er verbinding gelegd tussen kinderen en ouderen. Rondom jongeren zijn verschillende signalen doorgezet naar onze jongerenwerkers die hier proactief op af zijn gegaan.
Sint Jansklooster	De inzet in Sint Jansklooster is na zorgvuldig afwegen van de kansen en bedreigingen uitgesteld naar 2021.



2.3 Positieve Gezondheid en ABCD

Gewenste resultaten	
Alle medewerkers zijn getraind in de werkwijze van de ABCD;	
Alle medewerkers zijn getraind in de methodiek van Positieve Gezondheid;	
Het spinnenweb van Positieve Gezondheid en de werkwijze van ABCD zijn ingezet als instrument om beleving van gezondheid en welbevinden van inwoners in kaart te brengen;	
Inwoners zijn actief aan de slag met Positieve Gezondheid aansluitend bij hun belevingswereld en behoeften;	
Inwoners hebben zelf initiatieven rondom gezondheid en welbevinden ontwikkeld en maken meer gebruik van elkaars kennis en ervaring;	
De samenwerking met ketenpartners als de Toegang, GGD, POH en wijk-verpleegkundigen is versterkt, met name in het verbinden en op-/afschalen en om vraaggericht kennis en kunde te delen.	

Bron: Jaarplan 2020

Alle medewerkers hebben de basisworkshop Positieve Gezondheid gevolgd. Daarmee is een basis gelegd om het gedachtegoed onderdeel te maken van de methodiek. Er zijn tools aangeschaft zoals tafellakens en boekjes met het spinnenweb om mee te nemen naar afspraken met inwoners. Hier wordt mee geëxperimenteerd. Het intakeformulier in het registratiesysteem is omgevormd naar de zes pijlers van Positieve Gezondheid. Het spinnenweb van Positieve Gezondheid en de werkwijze van ABCD zijn onderdeel van de methodiek en daarmee een instrument om beleving van gezondheid en welbevinden van inwoners in kaart te brengen. We zijn zo voorbereid op een bredere implementatie van het gedachtegoed in de gemeente Steenwijkerland in 2021. Door corona zijn de initiatieven die inwoners hebben getoond voornamelijk gericht geweest op elkaar helpen en ondersteunen. Initiatieven specifiek gericht op gezondheid en welbevinden zijn uitgebleven. Er is een start gemaakt in de samenwerking met ketenpartners op dit gebied. Dit krijgt vervolg in 2021.

Positieve Gezondheid is ook in het sport en bewegen meer en meer onderdeel van de werkwijze. Er zijn inmiddels nieuwe functionarissen in de gemeente die zich richten op het jong leren bewegen en de kwaliteit van sportaanbod bij de clubs.

Positieve Gezondheid: Mensen zijn niet hun aandoening. Toch focussen we daar in de zorg doorgaans wel op. Alle aandacht gaat uit naar hun klachten en gezondheidsproblemen, en hoe we die kunnen oplossen. Positieve Gezondheid kiest een andere invalshoek. Het accent ligt niet op ziekte, maar op mensen zelf. Op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt.

De buurtwerkers hebben de wijken die we begin 2020 geprioriteerd hebben in kaart gebracht (zie ook paragraaf 2.2 gebiedsanalyse en toetsing). In de gebiedsteams koppelen buurtwerkers en buurtmaatschappelijk werkers als het ware alle elementen in een wijk aan elkaar die een rol (kunnen) spelen in het welzijn van de inwoners. Enerzijds is dit bemoeilijkt door de beperkende maatregelen, anderzijds zijn er juist door corona veel inwoners opgestaan om zich in te zetten voor hun naasten. Doordat we het als onze taak hebben gezien om al deze initiatieven te inventariseren en bundelen, hebben we toch veel mensen leren kennen en aan elkaar kunnen verbinden.

De **ABCD werkwijze** biedt een wijkaanpak voor sociaaleconomische zwakkere wijken. Er wordt van binnenuit gewerkt aan een in economisch, cultureel en sociaal opzicht leefbare buurt. De methode brengt sociale relaties tot stand en mobiliseert capaciteiten van bewoners, organisaties en instellingen binnen de gemeente.

In de bibliotheek is in samenwerking met een leefstijlcoach in opleiding een workshop gegeven over Positieve Gezondheid. Hier zijn twaalf inwoners bij aanwezig zijn geweest. Iedere aanwezige heeft zijn eigen spinnenweb ingevuld. Dit is daarna in tweetallen met elkaar uitgewisseld. Dit gaf een aantal inwoners ontroerende inzichten. Op deze manier is bij de inwoners een aanzet gedaan tot een andere kijk op hun gezondheid.

2.4 Sociale netwerkversterking

Gewenste resultaten	😊 😐 😞
Sociale netwerkversterking is ingezet om de samenredzaamheid en het welbevinden van (groepen) inwoners te vergroten;	😊
Er wordt meer gebruik gemaakt van bestaande initiatieven;	😊
Sociale samenhang in dorpen en kernen is vergroot en collectieve voorzieningen zijn versterkt;	😊
Voorwaarden voor informele ondersteuning en respijtzorg zijn gecreëerd en er is een goed lopende verbinding tussen professionele zorg, mantelzorg en vrijwilligers.	😊

Bron: Jaarplan 2020

De oplossingsgerichte en netwerkversterkende vraagstelling is doorgevoerd in het werkproces van intake en aanmelding. In het allereerste contact met de inwoners wordt al verzocht om het netwerk te betrekken bij het zoeken naar een oplossing.

Er is in september een groep stagiairs gestart die zich voornamelijk zou richten op het uitbreiden van het netwerk van mensen die alleen zijn. De coronamaatregelen maakten dat mensen nog meer op zichzelf waren aangewezen, waardoor de stagiairs zich vooral hebben gericht op het onderhouden van het contact met deze mensen.

Er zijn korte lijnen tussen mantelzorgers, vrijwillige ondersteuning en professionele zorg.

Om betere voorwaarden voor respijtzorg en informele ondersteuning te creëren is meer specialistische inzet nodig. Hier zetten we in 2021 op in.

Overzicht betrokkenheid sociaal netwerk in individuele casuïstiek

	2019	2020
Aantal behandelde trajecten (inclusief leun en steun)	751	651
Aantal trajecten waarin netwerk is gevraagd mee te denken	709	532
Aantal trajecten waarin het netwerk niet is gevraagd om mee te denken*	42	50
Aantal cases waarvan op het moment nog niet duidelijk is of het netwerk wel of niet betrokken gaat worden	-	69
Percentage cases waarbij geen netwerk is betrokken	5%	7,7%
Aantal unieke participanten bij de cases dat met contactgegevens is ingevoerd in het systeem	782	1.036

*Bij de cases waarin het netwerk niet is gevraagd om mee te denken is onderscheid te maken in cases waarbij geen netwerk beschikbaar was of waar het netwerk uitgebreid moet worden en cases waarin sprake was van een acute crisissituatie.

Er blijven in deze tabel nog 69 cases over waarvan nog niet is te zeggen of het netwerk is betrokken in het traject. Dit zijn cases die nog in behandeling zijn. In deze 69 gevallen kan het dus zijn dat het netwerk nog betrokken gaat worden in een later stadium.



	2019	2020
Er is geen netwerk beschikbaar	19	27
Acute crisis (huiselijk geweld, ontruiming)	23	23

De meest opvallende trends zijn:

- het aantal betrokkenen (participanten) dat is ingevoerd in de dossiers is hoger dan in 2019, maar is nog steeds niet representatief blijkt uit navraag bij de medewerkers. In werkelijkheid ligt het aantal participanten per casus hoger. Dit heeft te maken met het feit dat in het registratiesysteem niet met terugwerkende kracht participanten ingevoerd kunnen worden. De casuïstiek waarbij pas in een later stadium het netwerk betrokken wordt is in deze aantallen dus niet meegenomen.
- het aantal cases waarbij geen netwerk is betrokken is hoger dan in 2019, zeker in verhouding tot het totale aantal cases dat is behandeld. Dit heeft te maken met de coronamaatregelen die een extra drempel heeft opgeworpen om het netwerk te betrekken.
- Het aantal cases waarbij acute crisis de reden was om geen netwerk te betrekken is gelijk gebleven, maar in verhouding tot het totaal aantal cases gegroeid.

Door de wijkgerichte aanpak, de ABCD werkwijze en de actieve inzet op het leren kennen van jongeren is het aantal inwoners dat we kennen flink gegroeid.

Netwerken zijn tevens versterkt doordat er meer verbindingen zijn gelegd tussen individuele inwoners. Omdat de groepsactiviteiten en het verenigingsleven grotendeels stil kwamen te liggen, werd er gezocht naar alternatieve mogelijkheden om samen in beweging te zijn of elkaar te ontmoeten. Dit is uiteraard steeds afhankelijk geweest van wat er mogelijk was binnen de maatregelen. De mensen waar we zorgen om hebben gehad hebben we samen met naasten en andere professionals gevolgd.

2.5 Vroegsignalering van laaggeletterdheid

Gewenste resultaten	  
Laaggeletterdheid wordt vroegtijdig gesignaleerd en laaggeletterden ontvangen eerder passende ondersteuning;	
Binnen de reguliere projecten en aanpak van Sociaal Werk De Kop houden we rekening met de kans dat de inwoners die we willen bereiken laaggeletterd zijn;	
Er is in kaart gebracht wie de laaggeletterden zijn en welke wensen en behoeften zij hebben;	
Sociale uitsluiting van laaggeletterden is verminderd;	
Inwoners zijn met elkaar in contact gebracht en ondersteunen elkaar op dit thema;	
De samenwerking met ketenpartners rondom dit thema is versterkt;	
De rol van Sociaal Werk De Kop bij onderwijsachterstanden is versterkt.	

Bron: Jaarplan 2020

Hoewel vanuit onze registratie niet is aan te tonen dat de sociale uitsluiting van laaggeletterden is verminderd, geloven we dat de inzet van het Taalpunt hier aan heeft bijgedragen. In de wijken waar het Taalpunt actief is wordt binnen de projecten de samenwerking gezocht met andere partijen (zowel professioneel als niet professioneel), waardoor het netwerk rondom het thema laaggeletterdheid is uitgebreid.

De drie gebiedsteams hebben een workshop 'Signaleren van laaggeletterdheid' gevolgd. Een verplichte introductie van het Taalpunt is opgenomen in de inwerkmap voor nieuwe medewerkers, zodat de kennisoverdracht naar alle nieuwe medewerkers is geborgd.

Het in kaart brengen van de laaggeletterden in Steenwijkerland is lastig doordat gegevens tussen organisaties niet zonder meer kunnen worden uitgewisseld. Er is ingezet op bewustwording van signalen van laaggeletterdheid bij bedrijven en ketenpartners. Dit helpt om sociale uitsluiting tegen te gaan.

In de projectgroep Anderstalige Kinderen (onderdeel van Samen voor Ryan) wordt met medewerking van Sociaal Werk De Kop hard gewerkt aan een plan om taalachterstanden bij nieuwkomers te voorkomen. Er is vanuit deze projectgroep ingezet op deskundige specialisten en begeleiding in het onderwijs. Vanuit dit project is verbinding gemaakt tussen de vrijwilligers van Op Stap, de diensten van het Vrijwilligers Informatie

Punt (VIP) en de tolkenpool, zodat ook op die gebieden samengewerkt wordt.

Totaal aantal deelnemers Taalpunt op peildatum 1 januari 2021	212
Totaal aantal nieuwe deelnemers in 2020	108
Totaal aantal coaches op peildatum 1 januari 2021	65

Meer informatie over de inzet en resultaten op het gebied van laaggeletterdheid zijn te lezen in het jaarverslag van het Taalpunt.

Een buurtwerker:

“Ook tijdens de lockdowns ben ik bewust wekelijks op dezelfde momenten op dezelfde plek blijven werken in de wijk. Op enig moment werd ik bezocht door een inwoner die zich zorgen maakte om de burens. Hij zag dat ze niet meer buiten kwamen en zichzelf niet goed meer verzorgden. Ik ben er naartoe gegaan om eens polshoogte te nemen. Ik trof een ouder stel dat lichamelijk beperkingen bleek te hebben en niet bekend was met sociale media of internet. Het bleek al snel dat er thuiszorg nodig was, zodat deze mensen thuis konden blijven wonen. De manier waarop ze leefden en het feit dat de man vertelde dat hij sinds zijn 14e al aan het werk was, zijn voor mij signalen om extra alert te zijn en eens contact te zoeken met de collega's van het Taalpunt. Dat is mijn volgende stap.”

Waar bent u tevreden over?

“Dat is toch wel die cursus die ik heb gedaan. Was gewoon super leuk om daar aan deel te nemen, en dat moet gewoon zo blijven. Je komt jezelf daar tegen, maar je kunt ook met andere mensen praten die daar ook met andere problemen zitten. Verder de persoonlijke gesprekken waren ook goed, dit moet allemaal zo blijven.”

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

2.6 Mantelzorg

Gewenste resultaten	  
(Jonge) mantelzorgers zijn in beeld door actieve benadering en signalering van sociaal werkers (achter de deur), activiteiten, huisartsen en zorginstellingen;	
(Jonge) mantelzorgers ontvangen informatie, advies en ondersteuning;	
De ondersteunings- en respijtzorg-behoefte onder (jonge) mantelzorgers is geïnventariseerd en aanbod is daarop ontwikkeld of aangepast (voortbordurend op het onderzoek naar respijtzorg);	
Vrijwilligers en ouders worden ondersteund in het begeleiden van (jonge) mantelzorgers;	
De signaleringsfunctie in onderwijs, bij professionals en vrijwilligers is versterkt;	
Respijtzorg voor (jonge) mantelzorgers is met eigen netwerk en vrijwilligers georganiseerd;	
Er ligt een voorstel voor het openstellen van buurtkamers in de gemeente;	
Preventieve, ontlastende (ontmoetings) activiteiten en lotgenotenbijeenkomsten zijn georganiseerd;	
De registratie voor het mantelzorg-compliment is overgedragen aan de gemeente;	
De Dag van de Mantelzorg is georganiseerd.	

Bron: Jaarplan 2020

Tijdens de eerste lockdown hebben we telefonisch contact gezocht met alle mantelzorgers. We zagen dat vooral de sluiting van de dagbesteding erg belastend is geweest. Ook het feit dat bewoners van verzorgingshuizen geen bezoek mochten ontvangen is de mensen erg zwaar gevallen.

We hebben steeds gezocht naar mogelijkheden om activiteiten door te laten gaan, bijvoorbeeld door online meetings te organiseren voor lotgenotengroepen of een online bakactiviteit met jonge mantelzorgers. Daarnaast hebben we vooral ingezet op individueel maatwerk in samenwerking met het toegangsteam en de zorgaanbieders, bijvoorbeeld in het organiseren van respijtzorg. Ook voor de ontmoetingen binnen het professionele mantelzorgnetwerk hebben we waar mogelijk naar digitale alternatieven gezocht.



Samen met de gemeente wordt het verloop onder de mantelzorgers bijgehouden, zodat de mantelzorgcomplimenten adequaat kunnen worden uitgereikt aan de mantelzorgers. Dit jaar hebben we alle mantelzorgers die in de gemeente bekend zijn een tas gebracht met 'goodies', het informatiebulletin voor mantelzorgers en een bericht van de wethouder om te laten zien dat er aan ze gedacht wordt. Dit was een mooie gelegenheid om iedereen fysiek even te zien en te horen hoe men zich redt met de situatie.

In Zonnekamp sluit Sociaal Werk De Kop aan bij de ontwikkelingen rondom buurtkamers.

	2019	2020
Aantal vrijwillige mantelzorg-ondersteuners	25	25
Aantal mantelzorgers dat is ondersteund door vrijwilligers	40	45

Er is veel verloop geweest onder vrijwilligers omdat er door de coronamaatregelen steeds kortdurende ondersteuning nodig was. Tijdens de tweede lockdown was er meer mogelijk om de dagbesteding gaande te houden. Hierdoor is er minder beroep gedaan op vrijwilligers.

2.7 Vrijwilligers: onmisbaar in een inclusieve samenleving

Gewenste resultaten	😊 😐 😞
Vrijwilligers(organisaties) zijn ondersteund, begeleid en/of gefaciliteerd;	😊
Meer inwoners met een hulpvraag zijn samengebracht met vrijwilligers, zowel op eenvoudige vragen (klusjes en wandelen) als meer complexe vragen (schulden, psychosociaal, handicap en Alzheimer);	😐
De samenwerking met Werk en Inkomen met betrekking tot kwetsbare inwoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die in het kader van participatie en activering vrijwilligerswerk doen is versterkt;	😐
Vrijwilligers zijn geschoold;	😊
De aanpak voor eenzame inwoners (jong en oud) is, aansluitend op de vraag, ontwikkeld en uitgevoerd waardoor meer inwoners zelfredzaam en minder eenzaam zijn.	😐

Bron: Jaarplan 2020

Er is in september een kleine pool van eerstejaars hbo stagiairs gestart met als doel het uitbreiden van de netwerken van inwoners waarbij dat wenselijk is. Zoals eerder te lezen is de inzet van deze leerlingen door de coronamaatregelen verschoven naar het bezoeken van ouderen die alleen zijn.

Een buurtwerker: "In een wijk waar we veel aanwezig zijn wonen twee burens die al tientallen jaren gedoe met elkaar hebben. De buurt accepteert het inmiddels als een gegeven, maar fijn vinden ze het niet. Door onze aanwezigheid in de wijk komen we erachter dat dit speelt en dat de beide burens elkaar al jarenlang ontlopen en met spanning naast elkaar leven. In de coronaperiode worden ze extra geconfronteerd met de broeiende onvrede. We nemen dan initiatief en bieden beide burens aan om met elkaar in gesprek te gaan en te zoeken naar een oplossing. Hiervoor schakelen we dan voor beide burens een vrijwilliger van buurtbemiddeling in. Vaak willen mensen die onenigheid met elkaar hebben wel samen in gesprek, maar lukt het ze niet. Doordat deze burens toch het gesprek met elkaar aangaan komt er over en weer begrip voor ieders situatie en ebt de spanning in de wijk weg."

Om de taalbarrière bij nieuwkomers te overbruggen is een tolkenpool van oud-nieuwkomers opgericht die kunnen helpen bij het vertalen. Hierdoor kan de ondersteuning adequater worden opgepakt. In korte tijd zijn er vier vrijwilligers geworven die in vier verschillende talen ondersteuning kunnen bieden. Vrijwillige tolken dragen op deze manier bij om andere nieuwkomers te helpen inburgeren.



Over het algemeen is er veel verloop geweest onder vrijwilligers. De coronamaatregelen maakten het veel moeilijker voor vrijwilligers (die vaak zelf tot de kwetsbare doelgroep behoren) niet makkelijk om hun werk te blijven doen. We hebben gemerkt dat vrijwilligers terughoudender waren in het oppakken van aanmeldingen. Er was aan de andere kant ook veel bereidheid onder de vrijwilligers om in mogelijkheden te blijven denken. De enorme stijging van het aantal aanmeldingen bij buurtbemiddeling is deels te verklaren doordat het aanbod buurtbemiddeling bekender is geworden onder de inwoners. Een andere belangrijke factor die mogelijk meespeelt is het feit dat mensen door de coronamaatregelen meer thuis zijn en daardoor meer overlast van burens ervaren.

Overzicht van het aantal vrijwilligers en het aantal inwoners dat met hun inzet is bereikt

Onderdeel	Aantal vrijwilligers		Aantal inwoners ondersteund	
	2019	2020	2019	2020
Rechtswinkel	11	12	758	529
Tolkenpool		4		10
Op Stap	12	12	36	37
In Eigen Hand	30	14	25	12
Mantelzorg	25	25	40	45
Buurtbemiddeling	8	8	16	72
Taalpunt	75	65	177	170
Stageproject netwerkvoluntiers		4		10
VIP vacatures	91	95	65	65
Totaal	252	239	1.117	950

Overzicht diensten Vrijwilligers Informatie Punt

	2018	2019	2020
Aantal nieuw ingeschreven vrijwilligers	78	50	86
Aantal nieuw ingeschreven organisaties	71	13	18
Aantal vacatures	82	31	32
Aantal vrijwilligers voorgesteld aan een organisatie	72	65	82
Aantal vrijwilligers bemiddeld (geslaagde matches)	56	91	65

Er zijn los van de vacatures die bij het VIP uitstaan, meer dan 100 aanmeldingen bij het VIP binnengekomen van inwoners die graag iets voor een ander wilden betekenen. Veel van deze mensen zijn gekoppeld aan inwoners-initiatieven of aan individuele inwoners. We hebben

niet iedereen aan vrijwilligerswerk kunnen helpen, omdat organisaties een aantal activiteiten tijdelijk stil heeft moeten leggen door de coronamaatregelen.

2.8 Jongerenwerk

Gewenste resultaten	  
Behoeften van en mogelijkheden voor jongeren (inclusief huidige activiteiten) zijn geïnventariseerd en samen met jongeren vertaald in een uitvoeringsplan;	
De wensen van jongeren en buurtbewoners rond De Buze zijn geïnventariseerd en in gezamenlijkheid vertaald in een uitvoeringsplan. Jongeren organiseren hun eigen activiteiten, inspeland op de talenten van jongeren;	
Jongeren nemen deel aan activiteiten en talenten worden benut;	
Verbinding onderwijs en samenwerking met andere betrokken partijen (al dan niet rondom thema's) zijn versterkt;	
De samenwerking met het voortgezet onderwijs is versterkt, buurt-/jongerenwerkers zijn zichtbaar op de scholen;	
De pilot 'Politiekids' is uitgevoerd en geëvalueerd.	

Bron: Jaarplan 2020

Een aantal jongeren zijn ondanks het samenscholingsverbod aan het dollen in het park en luisteren naar muziek. Op het moment dat er agenten langskomen rennen ze hard weg omdat ze bang zijn voor een boete. Ze laten hun muziekapparatuur staan. Deze worden door de agenten in beslag genomen. De wijkagent plaatst een bericht over de jongeren en hun achtergelaten muziekapparatuur op Instagram. De jongerenwerkers zien dit bericht en denken te weten wie deze jongens zijn. Ze nemen contact op met de jongeren om te vragen of ze hun apparatuur missen. De jongerenwerkers luisteren naar wat er is gebeurd en helpen de jongeren inzien dat ze zich toch het beste bij de politie kunnen melden. Hierdoor kon de politie alsnog met de jongeren in gesprek over waarom het zo belangrijk is je aan de coronamaatregelen te houden. Aan het eind van het gesprek kregen de jongeren hun muziekinstallaties weer terug.

Drie buurtwerkers hebben zich een aanpak eigen gemaakt waarin ze zich richten op de doelgroep die nog niet heeft aangeklopt bij hulpverlenende instanties. In

deze aanpak zijn we er op uit om kwesties die bij jongeren spelen op te lossen voordat het een probleem wordt. Buurtwerkers met aandachtsgebied jongerenwerk zijn present op de plekken waar jongeren zijn. We investeren veel in de relatie met jongeren. Hierdoor weten we wat er onder de jongeren leeft en kunnen we op het juiste moment interveniëren. Dit proces vraagt tijd. Daarom is er nog geen sprake van een uitvoeringsplan samen met de jongeren.

Er is met de buurtbewoners en jongeren gesproken over wat er allemaal mogelijk is in het gebouw De Buze. Dit proces is gestaakt door de eerste lockdown. Openbare gebouwen moesten sluiten voor publiek. De Buze is tijdelijk in gebruik genomen als extra werklocatie voor één van de teams van Sociaal Werk De Kop om de besmettingskansen onder medewerkers zoveel mogelijk tegen te gaan.

Een buurtwerker jongerenwerk: "Laatst kwam er een aanmelding bij onze gebiedsteams binnen via een jeugdconsulent. Het ging om iemand die al veel hulp krijgt, maar eigenlijk niemand heeft om eens gewoon mee te praten zonder dat het over problemen gaat. De jongere kende mij al en wilde daarom wel eens met mij afspreken. Nu spreek ik haar eens per twee weken, gewoon over wat haar bezig houdt. Ik volg haar in de stappen die ze zelf neemt en ik geef haar daar complimenten over (positieve aandacht). Ik ben de onafhankelijke schakel in het leven van de jongere."

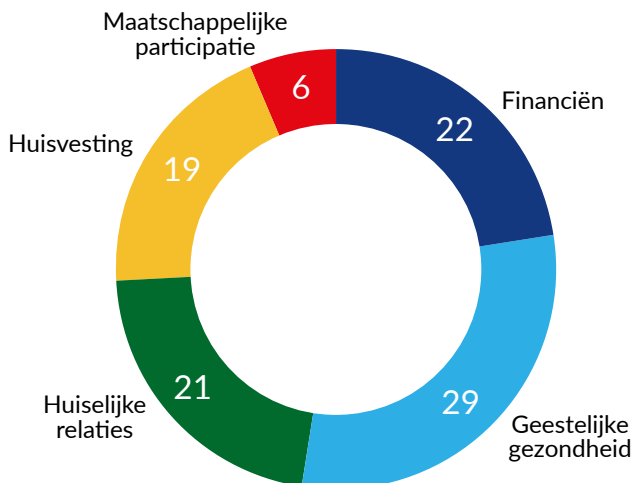
Zoveel als mogelijk zijn activiteiten waarin jongeren werden geactiveerd door gegaan. In kleinere groepen of online. De coronamaatregelen hebben ons ook bewust gemaakt van het belang van zicht krijgen op de digitale netwerken waarin jongeren zich bewegen.

Het professionele netwerk is verstevigd. In het Jongeren Op Straat (JOS) overleg, waarin we met andere partijen samenwerken rondom jeugd op straat, is gewerkt aan een betere gezamenlijke aanpak. Vroegtijdige schoolverlaters is ook een vast agendapunt in dit overleg. Naast het JOS overleg zijn de jongerenwerkers nauw betrokken bij het project 'Levensvaardigheden' van het Samen voor Ryan akkoord. Jongerenwerkers en schoolmaatschappelijk werkers werken samen rondom casuïstiek in de gebiedsteams.

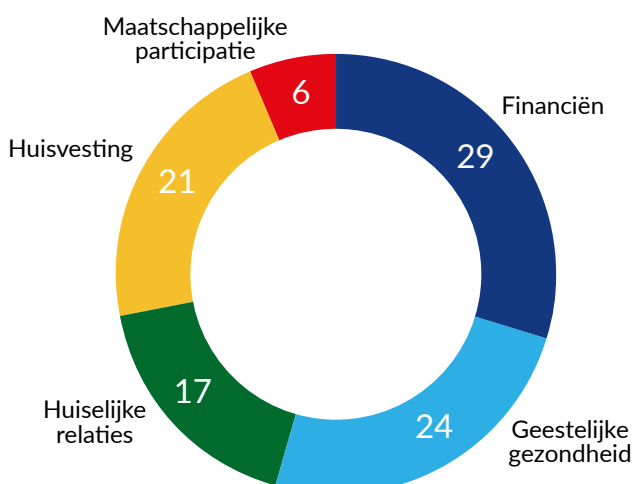
De pilot 'Politiekids' is uitgesteld en wordt opgestart zodra de maatregelen dat toelaten.

Hieronder een diagram waarin zichtbaar is welke thema's spelen bij jongeren die met een hulpvraag bij ons zijn gekomen. Voor de inzet van het jongerenwerk zijn deze gegevens input om gerichte interventies te kunnen doen. Van de twaalf domeinen in de Zelfredzaamheid Matrix (ZRM) zijn dit de meest voorkomende kwesties waarmee jongeren tot 27 jaar bij ons komen. We zien hier dat globaal dezelfde thema's spelen als in 2019. Financiën is vaker als hoofddomein aangevinkt en geestelijke gezondheid minder vaak. We hebben hiervoor geen plausibele verklaring gevonden. Mogelijk speelt hier mee dat veel flexwerk en bijbanen in de horeca stil zijn komen te liggen, waardoor meer jongeren financiële problemen hebben. Het is ook goed mogelijk dat meer jongeren met dergelijke vragen ons inmiddels hebben weten te vinden.

Verhouding tussen de zes meest voorkomende hoofddomeinen onder jongeren tot 27 jaar in 2019



Verhouding tussen de zes meest voorkomende hoofddomeinen onder jongeren tot 27 jaar in 2020



Onderstaande gegevens zijn een inschatting van de jongerenwerkers zelf.

Inzet buurtwerk gericht op jongeren

Aantal jongeren individueel in beeld via jongerenwerk	4
Aantal groepen in beeld	3
Aantal jongeren in beeld	50 tot 75

Inzet schoolmaatschappelijk werk

	2019	2020
Aantal behandelde cases	43	35
Aantal cases verwezen/aangevuld intern	-	2
Aantal cases verwezen extern	-	9
Aantal info & advies	136	50

In dit overzicht valt het verschil in het aantal korte vragen tussen 2019 en 2020 op. Bij navraag bij de schoolmaatschappelijk werkers blijkt dat dit te maken heeft met het feit dat er minder contact in de wandelingen is tussen schoolmaatschappelijk werkers en docenten. Er is vooral op het praktijkonderwijs en voortgezet speciaal onderwijs (VSO) meer duidelijkheid in wat men wel en niet van de schoolmaatschappelijk werker kan verwachten. Hierdoor is er mogelijk ook minder een beroep op de schoolmaatschappelijk werkers gedaan.

2.9 Jeugd en opvoedondersteuning

Gewenste resultaten	😊 😐 😞
Buurtmaatschappelijk werkers passen de methodiek van positief opvoeden toe;	😊
Ouders met opvoedvragen zijn met elkaar in contact gebracht en ondersteunen elkaar;	😊
Min 10 plus 5 is uitgewerkt, de mogelijkheden voor preventief werken en versterken van het voorliggend veld zijn verkend. Op basis van de uitkomsten wordt een pilot gestart;	😐
De samenwerking met de peuterspeelzalen en KIK wordt verstevigd, zodat ouders met opvoedvragen of vragen op andere leefdomeinen laagdrempelig met ons in contact komen.	😊

Bron: Jaarplan 2020

De samenwerking met de voorschoolse voorzieningen en de basisscholen heeft een vlucht genomen doordat we in het organiseren van de noodopvang hebben samengewerkt. Ook in andere gremia, zoals 'Kansrijke start' in de geboorteketen en het project 'De eerste 2000 dagen' van het akkoord Samen voor Ryan, is de samenwerking met deze en andere partners die betrokken zijn bij het jonge kind verstevigd.

Het strategische project 'Min 10 Plus 5' dat zich richt op mogelijkheden tot het reduceren van de jeugdhulp is verkend. Door corona heeft het geen prioriteit gehad bij de gemeente om vervolgstappen te zetten. Dit krijgt vervolg in 2021.

Het resultaat van het onderzoek naar een passende methode voor opvoedondersteuning is Triple P. In 2021 wordt gestart met de uitvoering van deze interventie.

Er is op initiatief van inwoners een mama café gestart waarin ouders elkaar ondersteunen bij de opvoeding van hun kinderen. We ondersteunen dit initiatief door het onder de aandacht te brengen bij andere ouders. We juichen toe dat dit initiatief gedragen wordt door inwoners.

Triple P richt zich op het leren hanteren van moeilijke opvoedsituaties. Ouders krijgen hierdoor meer zelfvertrouwen en de stress in het gezin neemt af. Zo worden (ernstige) emotionele problemen en gedragsproblemen bij kinderen voorkomen en verminderd.

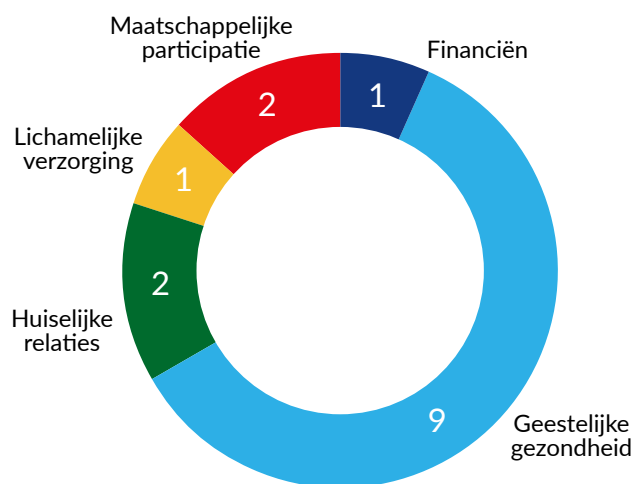
In het diagram aantal collectieve trajecten per leeftijdsgroep in paragraaf 2.1 is te zien hoeveel trajecten er in collectief verband per leeftijdsgroep hebben plaatsgevonden. In de tabel hieronder zijn de gegevens van de individuele casuïstiek en de collectieve trajecten per leeftijdsgroep per schooljaar naast elkaar gezet.

Leeftijd	2018/2019		2019/2020	
	Aantal cases	Aantal collectieve trajecten	Aantal cases	Aantal collectieve trajecten
0 - 4 jaar	6	2	1	4
4 - 12 jaar	10	16	5	28
12 - 16 jaar	12	19	18	25

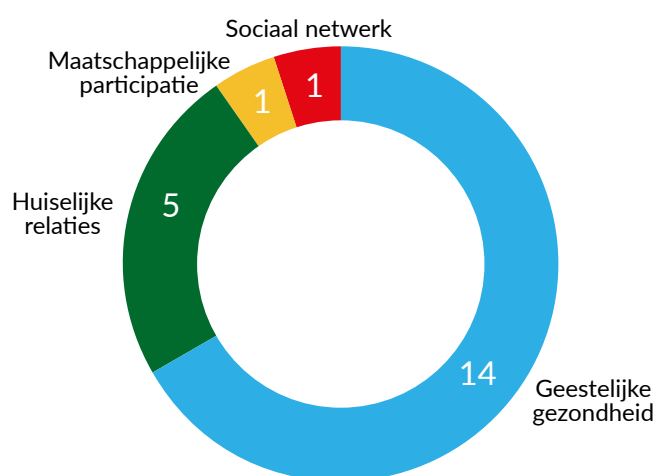
In beide cirkeldiagrammen hiernaast zijn de zes meest voorkomende hoofddomeinen weergegeven per jaar. Hierin is te zien hoe groot het aandeel vragen met

geestelijke gezondheid als belangrijkste ZRM domein onder jongdigen tot 18 jaar is geweest, zowel in 2019 als in 2020.

Verhouding zes meest voorkomende ZRM hoofddomeinen bij jongeren tot 18 jaar schooljaar 2018/2019



Verhouding zes meest voorkomende ZRM hoofddomeinen bij jongeren tot 18 jaar schooljaar 2019/2020



Een buurtmaatschappelijk werker: "Tot twee keer toe heb ik (zelf of via ouders) met scholen kunnen afstemmen dat kinderen in een scheidingssituatie van hun ouders een steunfiguur hebben op school. Zo kunnen ze hun verhaal kwijt of even iets anders doen als dit nodig is. Hulpverlening is dan eigenlijk een wat te zware inzet, maar het is voor het kind wel goed om in de eigen veilige omgeving iemand te hebben waar ze op terug kunnen vallen. De school heeft dan een ondersteunende, monitoren-de rol. Indien zij zich zorgen maken over een kind, kunnen ze contact met ons opnemen."



In 2020 hebben we ingezet op collectieve interventies die bijdragen aan de geestelijke gezondheid van jeugdigen door assertiviteitstrainingen voor jonge kinderen aan te bieden en ontspannende activiteiten te organiseren voor jonge mantelzorgers.

Op individueel niveau werken we op dit thema samen met de scholen/voorschoolse opvang en de jeugdconsulenten.

Een buurtmaatschappelijk werker: "We hebben een inwoner met schulden die vermijdend was in contact goed kunnen helpen door een netwerk van betrokken hulpverleners om diegene heen te bouwen. We zijn de inwoner samen blijven volgen, zodat er snel en adequaat bewindvoering kon worden ingeschakeld.

Het vangnet dat we met de betrokken professionals hebben gecreëerd maakte dat deze inwoner niet verder in de schulden is geraakt. We hebben hierdoor een huurachterstand weten te voorkomen."

2.10 Armoede en sociale uitsluiting

Gewenste resultaten	😊 😐 😞
Er heeft voorlichting en advisering plaatsgevonden bij armoede en sociale uitsluiting en er is gewezen op mogelijkheden en fondsen en waar mogelijk geven inwoners voorlichting, informatie en advies aan elkaar;	😊
Signalen zijn vroegtijdig opgepakt vanuit inwonersinitiatieven en buurtwerk;	😊
De samenwerking op dit thema met de gemeente en woningcorporaties is versterkt, de aanpak huurachterstanden is operationeel;	😊
Laagdrempelige ondersteuning en inzet van vrijwilligers in preventieve aanpak schuldhelpverlening door 'In Eigen Hand' is geëvalueerd en waar nodig doorontwikkeld;	😊
Taken zijn afgestemd met de Toegang in het kader van op-/afschalen van schuldhulp;	😊
Inwoners ondersteunen elkaar en ontwikkelen zelf initiatieven met gebruik van elkaars talent, kennis en ervaring en daar waar nodig sluiten organisaties of ondernemers aan.	😞

Bron: Jaarplan 2020

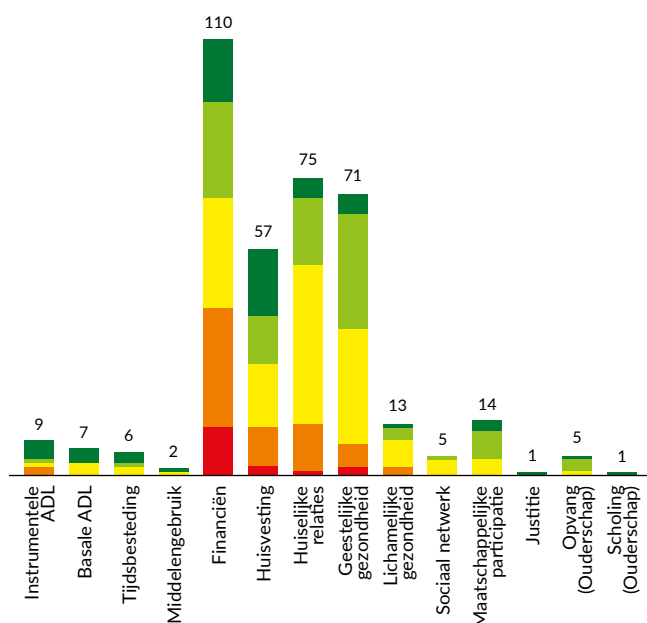
In samenwerking met de gemeente, toegangsteams, woningcorporaties en de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) is een aanpak voorbereid waarbij voorlichting en advisering voor inwoners om schuldenproblematiek te voorkomen de kern is. De aanpak met betrekking tot huurachterstanden is operationeel. De uitvoering van De VoorzieningenWijzer volgt in 2021.

Ook hebben we op preventie ingezet door een bewezen effectieve interventie aan te bieden voor inwoners die willen leren omgaan met geldzaken: de training 'Voor 't zelfde geld'. Door deze collectieve aanpak ondersteunen inwoners elkaar.

De evaluatie van de werkwijze van het vrijwilligersproject 'In Eigen Hand' is uitgesteld naar begin 2021.

Evenals in 2019 het geval was, is ook in 2020 financiën het meest aangevinkt als belangrijkste domein bij de aanvang van de ondersteuning.

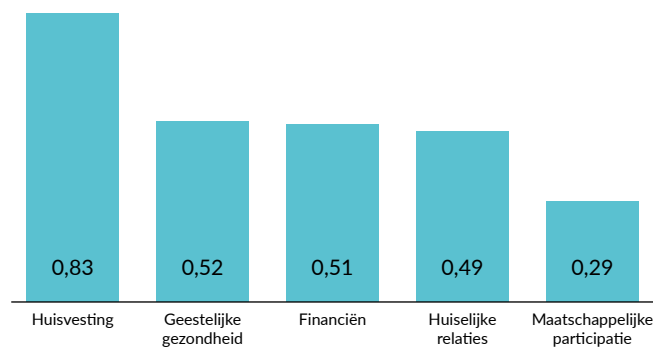
Spreading hoofddomeinen intake ZRM's



Van alle korte info & advies vragen ging in 2019 30% over financiële problemen. In 2020 is dit 30,5%.

In het diagram hiernaast waarin de groei per hoofddomein is weergegeven, valt op dat er op huisvesting meer vooruitgang is geboekt en dat financiën naar verhouding eigenlijk achterblijft. Onze verwachting is dat met de nieuwe aanpak in 2021 meer groei te zien zal zijn.

Groei per hoofddomein



2.11 Individuele ondersteuning

Gewenste resultaten	
Kinderen in een echtscheidingssituatie krijgen standaard KIES aangeboden;	😊 😐 😞
Er zijn meer maatwerkvoorzieningen voor mensen met huisvestingsproblematiek;	😊
Er is een aanpak voor rouwproblematiek ontwikkeld en operationeel;	😊
In samenwerking met VluchtelingenWerk is er een sluitende aanpak voor nieuwkomers.	😊

Een inwoner komt bij Sociaal Werk De Kop terecht op aanraden van een professional bij de gemeente. Ze heeft geen idee waar ze haar verhaal moet beginnen, er spelen meerdere problemen op verschillende leefgebieden. Een buurtmaatschappelijk werker start met gesprekken om alles te ontrafelen en gaat stap voor stap de problemen te lijf. Het blijkt dat alle praktische zaken worden bemoeilijkt door verlies van concentratie en lichamelijke beperkingen. Eerst is het daarom noodzaak dat mevrouw ondersteuning krijgt in het huishouden. Vervolgens pakt de buurtmaatschappelijk werker samen met mevrouw alle onderliggende problemen aan. Als de hulpverlening goed is ingeregeld en een vriendin ook bereid is gevonden om af en toe te helpen met wat zwaardere huishoudelijke klussen, blijft er nog één prangend probleem over. Het sjouwen van de boodschappen naar de bovenverdieping waar mevrouw woont is te zwaar. Gelukkig kent de buurtmaatschappelijk werker een andere bewoner in de flat. De buurtmaatschappelijk werker vraagt, met toestemming van mevrouw, of de buurman bereid is wekelijks een handje te helpen. En dat is hij. Als de buurtmaatschappelijk werker na een paar weken nog eens langs gaat, blijkt dat de twee burens het ook prima met elkaar kunnen vinden. Een nieuwe vriendschap is ontstaan!

De coronapandemie heeft het werken aan de ambities die zijn genoemd op het gebied van individuele ondersteuning bemoeilijkt. Desondanks is er toch een KIES training gestart. De KIES training wordt standaard onder de aandacht gebracht in scheidingssituaties waarbij jonge kinderen betrokken zijn. De deskundigheidsbevordering rondom rouw en verlies is niet doorgegaan, waardoor er op dit gebied weinig resultaat is behaald. De gesprekken met de betrokken samenwerkingspartners rondom huisvestingsproblematiek is vertraagd en ook de afstemming met beide genoemde partijen rondom nieuwkomers is uitgesteld. Hier wordt in 2021 vervolg aan gegeven.

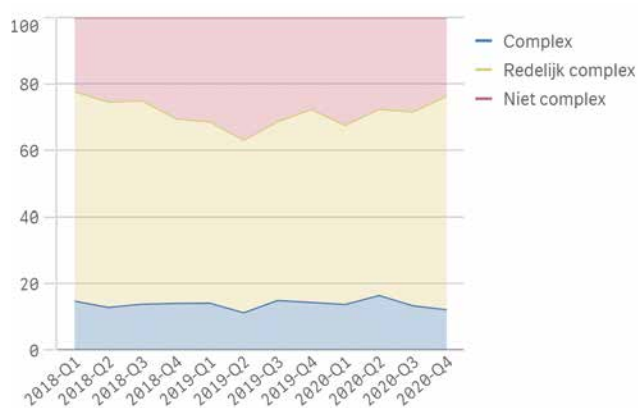
Hoewel in de loop van 2020 de wachttijd voor aanmeldingen langer leek te worden, hebben we alle aanmeldingen uiteindelijk wel adequaat kunnen oppakken dankzij de flexibele inzet van onze medewerkers.

In de tabel groei per hoofddomein in paragraaf 2.10 is te zien dat de meeste groei is behaald op het domein huisvesting. Dit is verklaarbaar door het feit dat er altijd wel een oplossing wordt gevonden en mogelijk ook door de verbeterde organisatie van de speedmodules in Steenwijkerland.

De manier waarop we de casuïstiek hebben kunnen behandelen is behoorlijk veranderd door de beperkende maatregelen. De inlopen en spreekuren zijn voor een groot deel stil komen te liggen waardoor we aan laagdrempeligheid hebben ingeboet. Dit zou voor een deel kunnen verklaren waarom het totale aantal behandelde cases lager is dan in 2019.

In het volgende diagram worden de percentages van de al dan niet complexe casussen weergegeven.

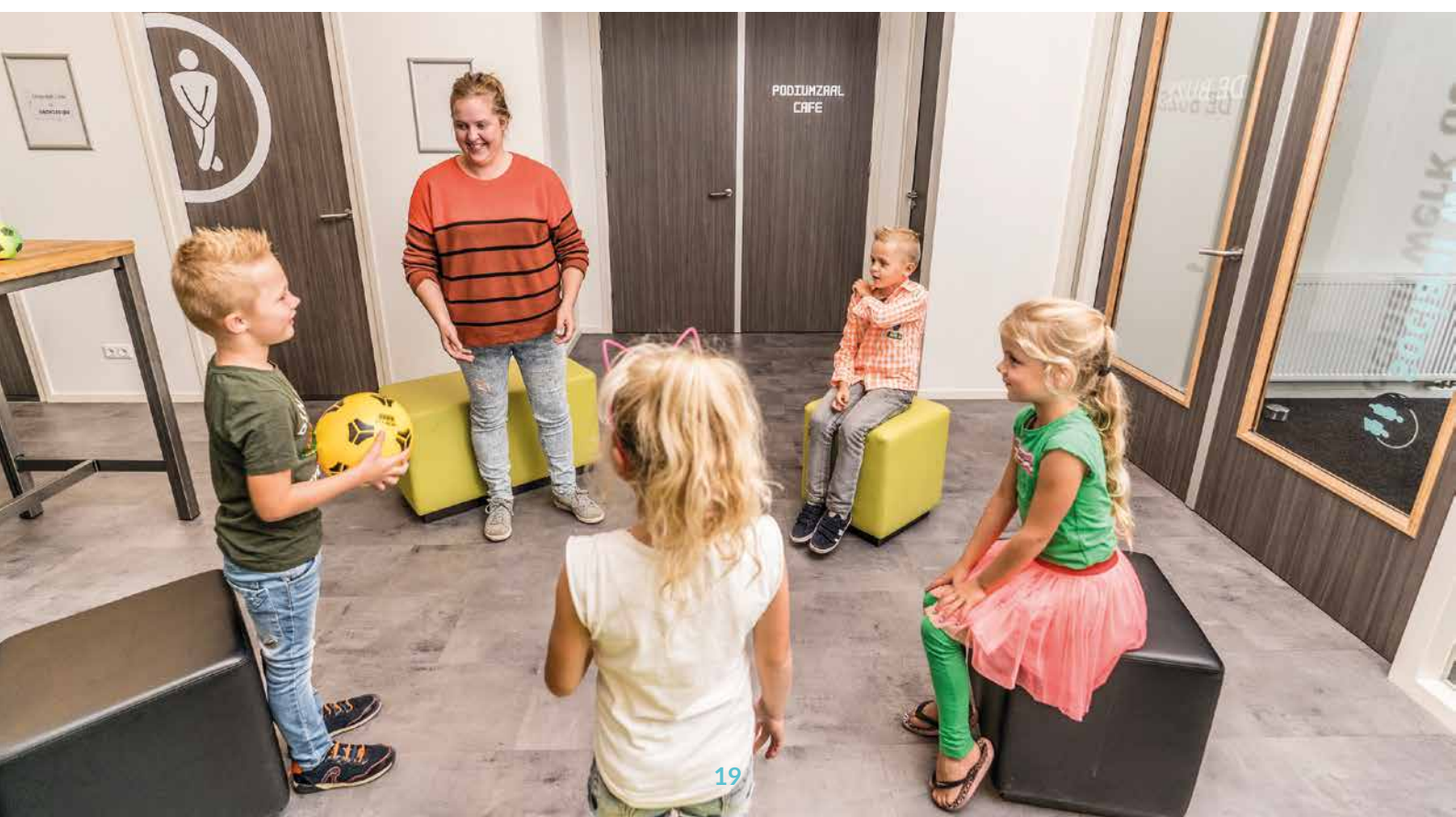
Percentuele verdeling complexe casussen per kwartaal



Complexiteit casussen in de afgelopen jaren

	2018	2019	2020
Niet complex (1 domein)	30,4%	27,6%	23,5%
Redelijk complex (2-3 domeinen)	65,5%	58%	64,3%
Complex (3+ domeinen)	14,1%	14,4%	12,2%

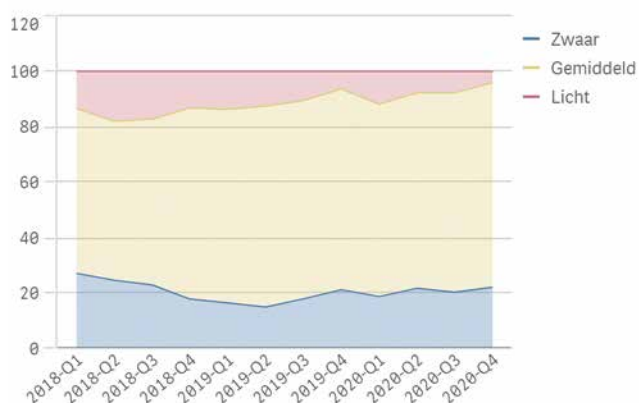
In de tabel hierboven is te zien dat er een daling is van het percentage niet complexe cases en een stijging van het percentage redelijk complexe cases. Het aantal complexe cases blijft dalen. Complexiteit wordt bepaald aan de hand van het aantal ZRM domeinen dat in een casus speelt. In verhouding komt het in 2020 iets vaker voor dat in een casus meer ZRM domeinen een rol



spelen in de problematiek. De verschillen zijn te klein om dit als trend te duiden. Bovendien is de impact van de coronamaatregelen hierin mogelijk ook zichtbaar. Mensen hebben wellicht hun (eenvoudige) vraag uitgesteld in het eerste en tweede kwartaal en door dit uitstel is de problematiek mogelijk iets complexer geworden.

Met name in het laatste kwartaal van 2020 denken we een toename waar te nemen van het aantal cases waarin huiselijk geweld een rol speelt. Dit is niet direct te zien in de data, omdat niet alle cases waarin huiselijk geweld een rol speelt, dit ook het hoofdomain is.

Percentuele verdeling zware casussen per kwartaal



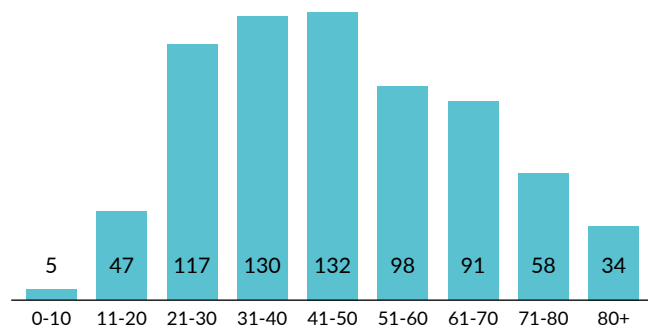
Doordat we in de coronaperiode veel meer op afstand en digitaal zijn gaan werken, is ook het gemiddeld aantal contacten met inwoners veranderd. Het percentage gemiddeld en zwaar dat beide in de laatste drie kwartalen licht is gegroeid ten opzichte van het percentage lichte casuïstiek, is een weerspiegeling van het feit dat we door de digitale communicatie vaker kortere afspraken met inwoners hebben gehad dan eerder het geval was. Het zegt dus niet zozeer iets over de casuïstiek als wel over de manier waarop we met casuïstiek zijn omgegaan.

Opmerking

“Fijn dat de medewerker niet meteen opgaf, maar doorvroeg en hulp aanbood. Iemand die begreep waar het eigenlijk om ging.”

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

Clënten per leeftijdscategorie



2.12 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Gewenste resultaten	
Alle buurtmaatschappelijk werkers voeren onafhankelijke cliëntondersteuning conform de definitie uit.	

Bron: Jaarplan 2020

In samenspraak met de gemeente hanteren we de volgende definitie voor onafhankelijke cliëntondersteuning:

- Hulp bij eenvoudige vragen beantwoorden op het gebied van wet- en regelgeving ten aanzien van het sociaal domein.
- Voorkomen dat mensen met complexe vragen op het gebied van wet- en regelgeving van het kastje naar de muur worden gestuurd (vragen die op de scheidslijn van wetten en domeinen liggen). Deze mensen moet je vasthouden tot er een oplossing is gevonden of geconstateerd is dat er geen (reële) oplossing is.
- Ondersteuning bij het contact met de gemeentelijke overheid binnen het sociaal domein (bijvoorbeeld door middel van aanwezigheid bij keukentafelgesprekken).

Er zijn instructies gegeven hoe welke vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning wordt geregistreerd. We merken dat de veranderende wet- en regelgeving te complex is om te volgen voor alle medewerkers. We hebben er daarom voor gekozen een aantal medewerkers te specialiseren in dit onderwerp.



Een alleenstaande moeder die op meerdere leefgebieden problemen ervaarde zocht hulp via de gemeente. Ze had inmiddels weinig vertrouwen in hulpverlening in verband met eerdere ervaringen. De situatie kwam daardoor eigenlijk niet verder. De Wmo consulent adviseerde om ondersteuning te vragen van Sociaal Werk De Kop. Eén van de buurtwerkers kende ze al en zij sloot aan bij het multidisciplinair overleg. Doordat mevrouw zich gesteund voelde door de aanwezigheid van de buurtwerker kon er een brug worden geslagen en de juiste ondersteuning worden ingezet.

	2019	2020
Behandelde trajecten	751 (waarvan 170 leun en steun)	651 (waarvan 155 leun en steun)
Onafhankelijke cliëntondersteuning	354 (exclusief leun en steun)	415 (waarvan 72 leun en steun)
Percentage onafhankelijke cliëntondersteuning van behandelde trajecten	-	63,7%

2.13 Leefstijlondersteuning

Ook binnen de werkzaamheden op het gebied van leefstijlondersteuning is steeds gekeken naar wat wél mogelijk was. Zo hebben we in de zomer de nationale sportweek kunnen organiseren, in een meer uitgebreide variant dan voorgaande jaren.

In de loop van het jaar hebben we de lokale verenigingen ondersteund bij aanpassingen die in het sporten gedaan moesten worden door de coronamaatregelen.

Binnen de sportverenigingen hebben we een beweging gezien van teamsport naar meer individueel sporten. Buurtwerkers hebben inwoners aan elkaar gekoppeld om in tweetallen te gaan wandelen of fietsen. Deze gegevens zijn niet bijgehouden omdat het maken van dergelijke matches vooral in de 'wandelingen' plaatsvond.

In samenwerking met sportaanbieders en de gemeente is er een **lokaal sportakkoord** gesloten. Details over dit akkoord zijn te vinden op de [website van de gemeente](#).

Aantal cases waarbij sport en bewegen een rol speelde in de oplossing	25
Aantal mensen bereikt (schooljaar 2019-2020)	730

In 2020 is een nieuwe groep 'Jongeren in beweging' gestart. Binnen dit project worden kwetsbare jongeren door middel van sportactiviteiten uitgedaagd om hun grenzen te verleggen en zo zelfvertrouwen op te bouwen. Toen de lockdown in maart begon ging gelijktijdig het project door omstandigheden over naar een andere sportschool. Deze situatie vroeg meer begeleiding om de deelnemers bij het project te houden. Omdat we de deelnemers niet konden ontmoeten zijn we op andere manieren het contact warm blijven houden. De interventie was tenslotte maar een middel. Aan de doelen van de deelnemers konden we ook op andere manieren blijven werken. Eén van de deelnemers gaf aan nooit te fietsen, maar dat ze dit wel zou willen gaan doen. We motiveerden haar om het eens te proberen en wat bleek? Ze vond het heerlijk om te doen! Ze gaf aan dat het goed voelt om buiten te zijn en te fietsen. Zelf heeft ze toen haar bewindvoerder gevraagd budget vrij te maken voor een goede fiets. Doordat we betrokken zijn gebleven, konden we haar helpen om ondanks alle tegenslagen te ontdekken wat ze zelf kon doen om zich goed te voelen.

Waar bent u minder tevreden over?

"Dat ik weinig of nergens voor in aanmerking kom en dus vaker zelf problemen moet oplossen, soms zonder resultaat."

"Duur van de ondersteuning."

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

3. Organisatorische ambities 2020

3.1 Monitoring en verantwoording

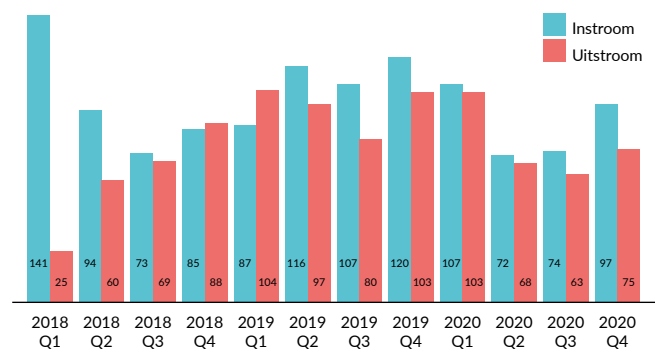
Gewenste resultaten	😊 😐 😞
Alle dossiers zijn op orde;	😊
De teams doen maandelijks een audit op de kwaliteit van dossiervoering, zij worden hierbij ondersteund door de gedragswetenschapper van Tinten;	😐
Ieder kwartaal wordt in de teams samen met een medewerker van de afdeling control de cijfers bestudeerd om zo inzicht te krijgen, te leren, reflecteren en bij te sturen.	😐

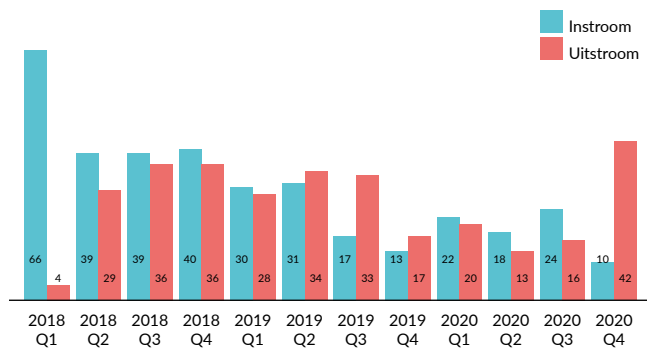
Bron: Jaarplan 2020

Het werkproces van aanmelding en intake is verbeterd. Er wordt gestuurd op een oplossingsgerichte en netwerkgerichte vraagstelling bij het eerste contact met de inwoners, waardoor onze methodiek in het verdere traject ook meer vanzelfsprekend is voor de inwoner.

Hoewel de maandelijkse frequentie niet is gehaald, is er wel periodiek gekeken naar de kwaliteit van de dossiervoering. Ook data (aantallen, thematiek en complexiteit van de aanmeldingen) is periodiek bekeken, waardoor we steeds meer verband gaan zien tussen onze inzet en de trends. Er is een begin gemaakt met het vastleggen van onze collectieve activiteiten en het meten van de impact ervan. Ook wordt het registratiesysteem zo ingericht dat die impact in data te zien zal zijn.

In- en uitstroom individuele trajecten





In bovenstaande diagrammen is te zien hoe de uitstroom (rood) van inwoners die een beroep doen op onze ondersteuning volgt op de instroom (blauw). Ofwel de mensen die instromen in een traject bij Sociaal Werk De Kop, stromen gemiddeld genomen in de maand(en) erna ook weer uit.

De rode piek in het laatste kwartaal van 2020 bij de leun en steun trajecten valt op. In het laatste kwartaal hebben we extra aandacht besteed aan welke inwoners in 2021 nog verdere ondersteuning van ons nodig hebben. Dit is uiteraard in afstemming met de inwoners zelf gedaan. De dossiers van inwoners die geen hulp meer behoeven zijn gesloten.

3.2 Teamontwikkeling

Gewenste resultaten	😊 😐 😞
Er is sprake van een hoge medewerkers-tevredenheid (cijfer hoger dan 8);	😐
Ziekteverzuim binnen de treeknorm (4%). Registratie op orde zowel kwantitatief als kwalitatief;	😊
Teamplan op basis van het 7S-model en gebiedsplannen zijn gemaakt en uitgevoerd;	😐
Eigenaarschap is in elk team uitgewerkt;	😊
De trendanalyses laten zien welke problematieken op ons pad komen. Deze worden per team/ambassade naast de opdracht gelegd. Per team wordt een advies gegeven over een eventueel aanvullende opdracht;	😊
Hoge klanttevredenheid van minimaal een 8;	😊
Ketenpartnertevredenheid is groot.	😐

Bron: Jaarplan 2020



In 2020 is geen onderzoek gedaan naar de tevredenheid van medewerkers en ketenpartners. We hebben wel hoog ingezet op ziekteverzuim, medewerkerstevredenheid en klanttevredenheid.

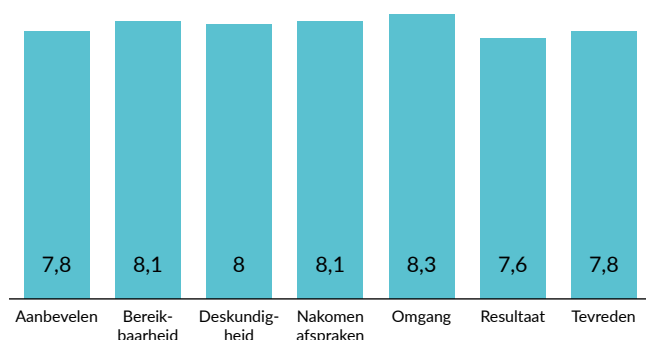
In 2020 hebben we de werklust en de draagkracht in de teams met elkaar vergeleken aan de hand van aantallen fte, aantallen en complexiteit van casuïstiek, aantallen info en adviesvragen en aantallen en complexiteit van focusgebieden. Een en ander heeft geleid tot een samenvoeging van de twee kleinere gebiedsteams in de buitengebieden per januari 2021. Hiermee maken we beide teams even draagkrachtig en is de expertise in beide gebieden beter verdeeld. Deze aanpassing heeft geen gevolgen gehad voor de inwoners.

We hebben gewerkt aan de transparantie van onze inzet door de dossiers zo te vormen dat ze inzichtelijk zijn voor inwoners. Per 2021 kan een klant van Sociaal Werk De Kop het persoonlijke dossier inzien.

4. Klanttevredenheid

Van de 296 afgesloten individuele trajecten zijn 182 verzoeken om het klanttevredenheidsonderzoek in te vullen daadwerkelijk bij de respondenten angekommen. Redenen waardoor de verzoeken niet zijn angekommen bij de betreffende inwoners zijn ontbrekende, foutieve of niet bestaande mailadressen. 41 inwoners hebben respons gegeven op deze oproep. Dit betekent een responspercentage van 22,5%. De respons in 2018 en 2019 was respectievelijk 30% en 33%. Een daling die mogelijk te verklaren is vanuit het feit dat men door corona wellicht minder gemotiveerd is geweest om digitale vragenlijsten in te vullen. Het gemiddelde cijfer dat inwoners geven is een 8. Dit is een verbetering ten opzichte van 2019 (7,4). De hoogste beoordelingen geven inwoners op bereikbaarheid, nakomen van afspraken en de omgang. De laagste beoordeling wordt gegeven op resultaat.

Gemiddelde score gesloten vragen per vraag



Overzicht resultaten klanttevredenheidsonderzoek

8,0

GEMIDDELDE SCORE GESLOTEN VRAGEN

296

AANTAL AFGESLOTEN CASUSSEN

182

AANTAL VERZONDEN KTO'S

61,5%

PERCENTAGE VERZONDEN KTO'S

41

RESPONS

22,5%

RESPONSPERCENTAGE

Waar bent u tevreden over?

"Dat men je serieus neemt."

"Ze hebben deuren geopend waarvan ik niet wist. Heel erg blij met de hulp."

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

Jaarverslag 2020

Kernkracht; krachtige buurten en krachtig sociaal werk

www.sociaalwerkdekop.nl
info@sociaalwerkdekop.nl

Sociaal Werk De Kop
Stationsplein 10
8331 GM Steenwijk

t (0521) 745 080



sociaal werk
de kop

Onderdeel van **Tintengroep**