# College van burgemeester en wethouders

**GOEDGEKEURD**
Zitting van 9 april 2019
Dienstverlening - Beleid Leefwereld

**6 2019_B&W_00159 Jaarverslag 2018 Sociaal Werk de Kop - informeren**

## Samenstelling:

## Aanwezig:
de heer R. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl; mevrouw J. Groot de, Secretaris

## Informatienota

**Inleiding**
De gemeente heeft in 2016 besloten om te komen tot één algemene voorziening voor sociaal werk. Een organisatie die een breed spectrum van sociaal werk bestrijkt, voor jong en oud ('0 tot 100'). Dit om de ondersteuning aan onze inwoners toegankelijker te maken, om een verandering naar meer zelf- en samenredzaamheid te ondersteunen en het beroep op maatwerkvoorzieningen (zo veel als mogelijk) te beperken. Het doel van het sociaal werk is geformuleerd als 'de eigen kracht van inwoners en hun netwerk duurzaam te versterken, met aandacht voor verbinding op wijk-/kernniveau'.

Sinds de start van het sociaal werk, zijn we inmiddels ruim een jaar verder en is het eerste jaarverslag van Sociaal werk De Kop gereed. De stukken geven gezamenlijk een goed overzicht van inzet en resultaten in het eerste jaar. Het jaarverslag is aanleiding om ook vanuit gemeentelijk perspectief terug te kijken op een jaar sociaal werk De Kop in Steenwijkerland. Dit doen we aan de hand van de gepresenteerde cijfers en verhalen en van onze ervaringen.

**Kernboodschap**
**Jaarverslag**

Onder het motto 'tellen en vertellen' bestaat het jaarverslag 2018 van Sociaal werk De Kop uit twee delen. Het jaarverslag beschrijft de inspanningen en resultaten van Sociaal werk De Kop (SWDK) en geeft een beeldende indruk van individuele ondersteuning, sport en bewegen, gebiedsteams, informele ondersteuning en ontwikkelingen voor 2019. De bijlage 2018 in cijfers bevat cijfermatige overzichten die onder meer inzicht geven in welke problematiek er in verschillende gebieden speelt, welke vragen het meest gesteld worden door inwoners en in het effect van ondersteuning. In 2018 in cijfers zijn ook de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek opgenomen. Daarnaast is toegevoegd een overzicht van acties en activiteiten in 2018, gericht op bereiken, ondersteunen en verbinden van inwoners, van (vrijwilligers)organisaties en van ketenpartners.

**Hoofdlijnen**

Het lezen van de stukken geeft een beeld van de diepte en breedte van het sociaal werk. Er zijn veel verhalen te vertellen en even zoveel invalshoeken te kiezen. Wij belichten hieronder vooral nieuwe

elementen die met het oog op de transformatie zijn opgenomen in de opdracht. Dat betreft met name de wijze van ondersteuning, aandacht voor collectief aanbod en de ondersteuning van jong en oud.

**Netwerkversterking en 'wegenwachthulp'**

Elementen in de opdracht die wezenlijk nieuw zijn ten aanzien van ondersteuning (individueel en collectief), zijn netwerkversterking en wegenwachthulp. Netwerkversterking is in onze visie het vliegwiel voor de transformatie. Het werken aan een samenleving waarin onze inwoners sociaal en maatschappelijk zo zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen, betekent ook het aanspreken van inwoners op hun vermogen om zelf vorm te geven aan het dagelijks leven, zo nodig met hulp van de omgeving of voorzieningen. Naast aanspreken van inwoners op hun zelf organiserend vermogen, ook ondersteunen bij het ontwikkelen en versterken hiervan, zodat mensen daadwerkelijk in staat zijn hun eigen leven vorm te geven. Dit betekent dat de transformatie alleen gerealiseerd kan worden als het netwerk van kwetsbare inwoners systematisch in stelling wordt gebracht bij het vinden van passende antwoorden op de ondersteuningsvragen.

'Wegenwachthulp' betekent ondersteuning die de primaire focus heeft op het op weg helpen van inwoners/gezinnen, zodat zij op eigen kracht verder kunnen.

Uit de jaarstukken 2018 blijkt dat 422 inwoners individueel zijn ondersteund. Dat is exclusief informatie en adviesvragen (732) en leun- en steuncontacten (170). In 85% van de gevallen zijn hierbij personen uit het netwerk betrokken om mee te denken over oplossingen. Dit is een hoog percentage. In een aantal gevallen is het netwerk niet betrokken, bijvoorbeeld als er sprake was een crisissituatie.

Ook het uitgangspunt van 'wegenwachthulp' lijkt te werken. Slechts in 21% van de ondersteuningstrajecten is sprake van 5 gesprekken of meer. Hoewel we geen cijfers hebben van de situatie voor 2018 zijn er voorbeelden bekend van zeer langdurige (jaren) ondersteuning door een maatschappelijk werker[1]. *

De meeste ondersteuningsvragen worden gesteld door mensen tussen 30 en 50 jaar. De hoofddomeinen waarop ondersteuning het meest gevraagd wordt zijn huiselijke relaties, financiën en geestelijke gezondheid. Bij jongeren steken ggz en huiselijke relaties fors boven andere vragen uit.

In het vierde kwartaal is een start gemaakt met een continu klanttevredenheidsonderzoek. Het resultaat is indicatief, maar de inwoners die ondersteuning kregen (en deelnamen aan het onderzoek) waarderen deze gemiddeld met een cijfer boven de 8 (respons 30%).

**Collectieve aanpakken**

In de opdrachtbeschrijving is ook gevraagd om collectieve aanpakken, gericht op kwetsbare inwoners. In 2018 heeft SWDK 70 collectieve activiteiten georganiseerd, voor het merendeel gericht op samenlevingsopbouw en ondersteuning bij zelforganisatie. Voorbeelden hiervan zijn 'Zorg en boodschappen', bijeenkomsten jongerenwerk, inloopbijeenkomsten voor ouderen, gebiedsgerichte overleggen met ketenpartners, ondersteuning van CWO's (Comité's Welzijn Ouderen) enz..

Het meten van het effect van collectieve activiteiten staat wetenschappelijk nog in de kinderschoenen. De Tintengroep (de moederorganisatie van o.m. SWDK) ontwikkelt momenteel in samenwerking met de Universiteit Tilburg een effectmeting van collectieve interventies. De eerste resultaten kunnen dit jaar worden verwacht.

**Jong en oud**

Een laatste element uit de opdracht dat wij naar voren willen halen is de ondersteuning van gezinnen en jonge kinderen. Uit de cijfers blijkt dat slechts weinig ouders zich wenden tot De Kop met opvoedvragen. Het vergroten van de bekendheid onder ouders, scholen en kinderdagverblijven is een van de speerpunten van De Kop voor 2019.

**Transformatie**

De transformatielijnen zoals in het Beleidsplan sociaal domein 2017 - 2020 geformuleerd - preventie, verbindingen en opdrachtgeverschap - zijn alle drie zichtbaar in de samenwerking met SWDK. Met de laagdrempelige en vroegtijdige ondersteuning wordt zwaardere zorg/ondersteuning (deels) voorkomen. Sturen op 'wegenwachthulp' (zorg dat een inwoner weer verder kan) heeft tot gevolg dat het gesprek met de inwoner anders wordt gevoerd. Het vraagt van de sociaal werker een mindset, die erop gericht is aan te sluiten bij motivatie en mogelijkheden van de inwoner.

Daarnaast zoekt SWDK actief de verbinding op met inwoners, vrijwilligersorganisaties, zorgpartijen, onderwijs, huisartsen, woningbouwcorporaties, wijkverenigingen, etc. Samenwerking met ketenpartners wordt gezamenlijk vormgegeven (waar mag je mij op aanspreken). Dat geldt bijvoorbeeld voor afstemming met de gemeentelijke toegang, met Veilig thuis, met de IGSD etc.

Het opdrachtgeverschap van de gemeente is op een nieuwe manier vormgegeven door een heldere opdracht op hoofdlijnen neer te leggen. Die opdracht geeft de opdrachtnemer ruimte in de invulling en ruimte voor vernieuwing en maakt het gesprek opdrachtgever - opdrachtnemer effectiever. De opdracht is telkens weer toetssteen: draagt dit bij aan de opdracht?

**Conclusie**

Het is Sociaal werk De Kop gelukt, dankzij alle inspanningen in het laatste kwartaal van 2017, om vanaf 1 januari een nieuwe organisatie te hebben staan die vanaf het eerste moment ondersteuning kon bieden aan inwoners. De tussentijdse rapportages en het jaarverslag van SWDK laten een positief beeld zien, zowel ten aanzien van het aantal inwoners dat ondersteund is, als de tevredenheid met die ondersteuning.

Naast uitvoering en ondersteuning direct op inwoners gericht, stond dit eerste jaar ook in het teken van kennen en gekend worden door inwoners en organisaties en van het verwerven van een eigen positie in de samenleving. SWDK heeft in korte tijd een stevige positie opgebouwd op tal van onderwerpen en terreinen, van mantelzorg tot beweeginitiatieven, van cliëntondersteuning tot buurtbemiddeling. Er is veel geïnvesteerd in verbinding met vrijwilligers en bestaande en nieuwe vrijwilligersorganisaties. Zo heeft SWDK zich in het eerste jaar voortvarend bezig gehouden met bijvoorbeeld de samenwerking met de Rechtswinkel, de doorontwikkeling van De Buze, en het vrijwilligers informatiepunt (VIP). Ook heeft zij Buurtbemiddeling in de gemeente opgezet. Vrijwilligers zijn geschoold om als onpartijdige bemiddelaars oplossingen te zoeken bij oplopende ergernissen of burenruzies.

Wij ervaren SWDK als een professionele, initiatiefrijke, energieke en transparante partij, die een waardevolle partner is in het sociaal domein en zich in korte tijd heeft ontwikkeld tot een van de basisspelers van de transformatie.

**Financieel**

Het jaarbudget voor SWDK bedraagt voor de jaren 2018 t/m 2020 € 2,2 mln. Dit budget bestaat uit het destijds bestaande budget op de begroting voor taken welzijn, maatschappelijk werk, cliëntondersteuning etc., aangevuld met een incidenteel bedrag van € 500.000. De raad heeft in 2017 deze extra middelen beschikbaar gesteld voor de nieuwe organisatie voor sociaal werk voor een

periode van 3 jaar (2018, 2019 en 2020). Argument hiervoor was dat met een verhoging van het budget beter wordt bijgedragen aan de hoofddoelen uit het beleidsplan sociaal domein.

De periode van de aanbesteding is maximaal 5 jaar en loopt af per 1 januari 2023. Tussentijdse stopzetting van het contract kan per 1 januari 2020 en per 1 januari 2022. Binnenkort volgt een voorstel omtrent de evt. eerste verlenging.

Voor een onafhankelijk beeld over de opbrengsten en effecten van het sociaal werk wordt momenteel door een externe partij onderzoek uitgevoerd. Het betreft een zogenaamde maatschappelijke kosten- en batenanalyse (MKBA). De MKBA geeft inzicht of, en zo ja, in de mate waarin de inzet van SWDK leidt tot opbrengsten en verminderde maatschappelijke kosten, zoals bijvoorbeeld een lager gebruik van maatwerkvoorzieningen. De resultaten van de MKBA worden in mei 2019 verwacht.

In de tweede helft van 2019 zal ook een onderzoek uitgezet worden onder de ketenpartners van het sociaal werk. Doel is om ook vanuit dit perspectief zicht te krijgen op de inzet, samenwerking en waardering van het werk van SWDK door diverse maatschappelijke organisaties.

Mocht de onderzoeken aanleiding geven om de incidentele inzet van middelen (€ 500.000) voort te zetten, volgt hiervoor te zijner tijd een voorstel.

---

[1]Wij hanteren het uitgangspunt dat indien iemand structurele ondersteuning nodig heeft, er sprake is van begeleiding in het kader van de Wmo.

**Consequenties voor de gemeente**
nvt

**Communicatie**
Wij sturen het Jaarverslag 2018 van Sociaal werk De Kop en bijlagen ter informatie aan de Adviesraad Sociaal Domein.

**Vervolg**
Voor een onafhankelijk beeld over de opbrengsten en effecten van het sociaal werk wordt momenteel door een externe partij onderzoek uitgevoerd. Het betreft een zogenaamde maatschappelijke kosten- en batenanalyse (MKBA). De MKBA geeft inzicht of, en zo ja, in de mate waarin de inzet van SWDK leidt tot opbrengsten en verminderde maatschappelijke kosten, zoals bijvoorbeeld een lager gebruik van maatwerkvoorzieningen. De resultaten van de MKBA worden in mei 2019 verwacht.

In de tweede helft van 2019 zal ook een onderzoek uitgezet worden onder de ketenpartners van het sociaal werk. Doel is om ook vanuit dit perspectief zicht te krijgen op de inzet, samenwerking en waardering van het werk van SWDK door diverse maatschappelijke organisaties.

## Besluit

**Beslispunt 1**
Kennis te nemen van het Jaarverslag 2018 van Sociaal werk De Kop en de bijlagen.

**Beslispunt 2**
Het Jaarverslag 2018 van Sociaal werk De Kop en bijlagen ter kennisname aan de gemeenteraad te sturen.