Werkplan en jaarbegroting Surplus Geertruidenberg 1-7-2023 - 31-12-2024

Inhoudsopgave

1) Inleiding / Leeswijzer 4
2) De basis op orde 5
Kerntaken 7
3) Bestaande dienstverlening 9
3.1 Ondersteuning aan volwassenen 9
3.1.1 Algemeen maatschappelijk werk 10
3.1.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning 10
3.2 Ondersteuning aan jongeren 11
3.2.1 Jongerenwerk 11
3.3 Praktische cliëntondersteuning 13
3.3.1 Buurtbemiddeling 13
3.3.2 Informele Zorg 13
3.3.3 Praktische ondersteuning door vrijwilligers 14
4) Dienstverlening 2.0 15
4.1 Geld & Recht 15
4.2 Vrijwilligerswinkel en Geertruidenberg voor Elkaar 16
4.3 Sociaal werk in de wijk 17

5) Ontwikkelingen komende jaren 18
5.1 Ontwikkelingen binnen de BCF 18
5.2. Ontwikkelingen buiten BCF 19
6) Resultaten, meting en monitoring 21
6.1 Monitoring en Evaluatie 21
7) Planning 22
8) Financiële paragraaf 23

1) Inleiding / Leeswijzer

Voor u ligt het werkplan voor de periode van juli 2023 t/m december 2024.Uitgangspunt voor ons handelen is dat we partner zijn in een gemeente waarin we samenwerken aan een gemeente waar je altijd “dicht bij ons” woont. Een gemeente waar gemeenschapszin heerst en inwoners naar elkaar omkijken. En waar mensen mogen zijn wie ze zijn, zonder oordeel. Kortom, een mooi ideaal waar we uitermate ons best voor gaan doen.

In dit werkplan beschrijven we welke resultaten we willen behalen en welke activiteiten en ontwikkelingen we daarbij voor ogen hebben. Dit is een proces wat de komende periode steeds meer en concreter vorm zal krijgen. We zijn relatief nieuw in deze gemeente, we hebben, evenals de gemeente ambities en leggen met elkaar de lat hoog. We gaan nu nog uit van aannames waarvoor we de bewijslast de komende periode zullen vinden. Tevens realiseren we ons dat we niet alles zullen kunnenn doen wat we willen. Binnen de bestaande bezetting gaan we ons inspannen enkele taken anders in te richten zodat er ruimte komt voor vernieuwing en verandering. Binnen het bestaande subsidieplafond is er dus geen ruimte voor uitbreiding van het aantal in te zetten uren.
In het hoofdstuk Basis op orde beschrijven we vooral zaken die we op orde wilen krijgen en die we willen wijzigen in de komende anderhalf jaar. In het hoofdstuk Bestaande dienstverlening beschrijven we de gehele dienstverlening.

In dit stuk hebben we de doelen beschreven waarvoor we staan en de doorontwikkelingen die we de komende anderhalf jaar willen realiseren. Daarbij relateren we onze wensen aan het uitvoeringskader welzijn 2023 – 2028. De doorontwikkelingen hebben te maken met nieuwe inzichten, doorontwikkelingen van het bestaande werk en met de manier waarop we samenwerking vorm willen geven. In ons plan van aanpak wat we voor de tender hebben aangeleverd en in de teksten van de presentaties staat al beschreven op welke manier de uitgangspunten van het uitvoeringskader en de visie en missie van Surplus op elkaar aansluiten. Deze laten we niet terugkomen in dit werkplan.
In onze planning (H 7) sluiten we aan bij de tien prioriteiten van de gemeente. Daarbij zetten we danwel in op vergroten van de bekendheid van onze dienstverlening dan wel op verdere uitwerking. Daarbij realiseren we ons dat we niet alles tegelijkertijd kunnen uitvoeren maar dat we wel beschikbaar zijn om mee te denken hoe een en ander te realiseren. Daarbij hebben we er , in overleg met de gemeente, voor gekozen om niet nu een werkplan te schrijven voor een half jaar omdat dat dan in het najaar weer veel tijd kost die we niet kunnen inzetten voor het uitvoeren van onze dienstverlening.

Indexering
Op dit moment (april 2023) zijn de CAO-partijen nog in onderhandeling over een nieuwe CAO vanaf 1-7-2023. De uitkomst hiervan is, gezien de loonontwikkelingen in de diverse sectoren, erg onzeker. Bij het vaststellen van onze uurprijs zijn we uitgegaan van een reële stijging. Mocht de werkelijke uitkomst afwijken, zal Surplus een verzoek tot aanvullende indexering indienen.

2) De basis op orde

De focus van Surplus zal in de basis voor 2023 en 2024 liggen op het continueren van bestaande diensten waarbij we de basis op orde brengen. Diensten die nu onder de inwoners van Geertruidenberg en stakeholders al goed worden gevonden. Dit zijn diensten die al door Surplus werden uitgevoerd, zoals: Jongerenwerk, Buurtbemiddeling, Informele Zorg, maar ook Onafhankelijke clientondersteuning. Daarnaast is het uiteraard belangrijk om ook de diensten die zijn overgenomen te continueren: Algemeen Maatschappelijk Werk en Praktische Ondersteuning door Vrijwilligers. Na deze periode hebben we de basis op orde, staat het team en hebben we goed beeld van de zaken die spelen in de gemeente. We zijn voorbereid op de verdere doorontwikkeling van het werk in de jaren die komen gaan. Tegelijkertijd zien we ontwikkelingen die niet kunnen wachten tot 2025 ev. We zullen dan ook aangeven in dit werkplan op welke doorontwikkelingen de focus komt te liggen in deze werkperiode en hoe deze aansluiten bij het uitvoeringskader welzijn 2023-2028 van de gemeente Geertruidenberg.

Zoals bekend nam Surplus Welzijn na de gunning van de susidietender de activiteiten zoals die voorheen zijn uitgevoerd door Trema Welzijn over, inclusief personeel. Dit betekent dat er de eerste tijd flink gesleuteld moet worden aan het vormen van één team waarbij veel aandacht uit zal gaan naar, naast uiteraard de medewerkers en vrijwilligers, het harmoniseren van systemen en het bekend worden met elkaars werkwijzen en ook deze harmoniseren zodat uitwisseling met collega's uit andere gemeenten gemakkelijk gaat omdat we een eenduidelige werkwijze hebben. Dat vraagt tijd.
Dat betekent ook dat we komende periode een aantal zaken zullen gaan aanpassen naar de manier waarop Surplus regionaal een aantal zaken heeft ingericht. Ook dat hoort wat ons betreft bij het op orde brengen van de basis. Dat zijn de volgende zaken:

- Aanpassen van de automatisering van de facturering van maaltijdenservice en alarmering zodat er minder tijd besteed hoeft te worden aan administratie zodat meer tijd overblijft voor de aandacht voor inwoners.
- We digitaliseren het vrijwilligerspunt zodat naast de inloop en offline matchen van vrijwilligers en vragers er ook een digitale match mogelijk is. Dat doen we al snel om de volgende redenen:
    - We weten uit ervaring dat het online matchen andere vrijwilligers oplevert. Jongere mensen maken hiervan graag gebruik. Bovendien kan men via het platform 7/24 zien welke vragen er zijn en waarvoor men mogelijk interesse heeft.
    - Het levert data op die we kunnen gebruiken voor het optimaliseren van het vrijwilligersbeleid
    - Het sluit aan bij de wijze waarop we binnen Surplus al in 5 gemeenten het matchen organiseren. Daarmee is de kennis over dit systeem verspreid en maakt dat het minder kwetsbaar wordt. Het gezamenlijk afnemen van het platform van NL voor elkaar levert Surplus ook (financieel) voordeel op.
- De opening van de vrijwilligerswinkel. Het huidige kantoorpand zal worden heringericht zodat er ruimte ontstaat voor (potentiële) vrijwilligers om elkaar te ontmoeten en inspireren. En het is een plek voor iedereen met vragen over vrijwilligerswerk.
- Het harmoniseren van de ouderenadviseurs en 'Inloop voor elkaar' naar een team Geld & Recht. Dat doen we omdat:
    - beide diensten nu een gelijksoortige dienstverlening leveren op het gebied van ondersteuning bij het invullen van formulieren, geven van (financiële) adviezen en ordenen van administraties.

- Geld&Recht de Surplus-benaming is voor totaal van diensten als het sociaal Raadsliedenwerk, de vrijwillige budgetcoaching, formulierenteams etc. We werken daarmee volgens de normen van Sociaal Werk Nederland waarbij we ook zijn aangesloten. Dat geeft een kwaliteitskeurmerk hiervoor af.
- dit hopelijk de werkdruk op het AMW vermindert. Uit een eerdere analyse bleek dat financiele vragen de meest gestelde vragen aan het AMW zijn.

Daarnaast stellen deze dienst open voor alle inwoners en maken geen onderscheid op leeftijd. We harmoniseren meteen op de manier waarop Surplus nu de Geld & Rechtteams vorm geeft. Dat geeft uniformiteit in werkwijze en aansturing. Daarbij wordt de vakgroep Geld & recht uitgedaagd te komen met nieuwe vormen van dienstverlening.
Resultaat moet zijn dat meer mensen ondersteund worden en dat informatie op meerdere manieren beschikbaar moet worden.

- Samernwerking is sleutelwoord in onze wijze van werken. Dat betekent dat we samen met de verschillende partners afspraken maken, voor zover die er nog niet zijn, over hoe onze dienstverelening kan aansluiten en toevoegen op de huidige werkwijze. Daarbij denken we na over:
  - Hoe kunnen we rondom schulden en andere financiële vragen de samenwerking intensiveren met de gemeentelijke schulpdhulpverlening
  - Welke afspraken kunnen we met vluchtelingenwerk maken over dienstverlening aan statushouders?
  - Op welke manier we hde samenwerking met het taalhuis verder uitwerken
  - Hoe kunnen we de samenwerking met de huisartsen en andere zorgverleners intensiveren
  - Welke vormen van samenwerking kunnen we vinden met de ouderenbonden en andere in de gemeente aanwezige vrijwilligersgropen

  Daarvoor zetten we vanaf dit najaar in op de ontwikkeling van een werkgroep preventie waarin allerlei partijen die van betekenis zijn in het sociaal domein die kan dienen als platform waar men elkaar informeert en ervaringen uitwisselt, als denktank dan wel uitvoeringsgroep die rondom allerlei maatschappelijke thema's elkaar inspireert en waar goede ideeén tot uitvoering worden gebracht.
- We willen eind 2024 ook de diensten in Geertruidenberg voorzien van het keurmerk Sterk Sociaal Werk zodat het daarmee ook dit onderdeel van onze organisatie gecertificeerd is. Daarbij zal een externe auditorganisatie een oordeel uitspreken over de kwaliteit van dienstverlening van Surplus in Geertruidenberg.
-

Op welke manier dragen we met deze basis op orde dan bij aan de uitgangspunten uit het Uitvoeringskader?
De harmonisaties hebben een tweeledig doel. Allereerst de bijdrage aan de vindbaarheid van de ondersteuning waarbij zowel op de kerntaken signaleren als bij preventie en bij vraagverheldering beschikbaarheid en bereikbaarheid als basisvoorziening wordt beschreven. Dat geldt vooral voor de vrijwilligerswinkel en het digitale platform Geertruidenberg voor Elkaar. Daarnaast breiden we de dienstverlening rondom praktische ondersteuning uit zodat meer mensen hiervan gebruik kunnen maken. Daarbij zetten we in op het aanwezig en bereikbaar zijn in alle kernen.
Daarnaast kennen de harmonistaies het doel om de bedrijfsvoering te optimaliseren en in te bedden in de huidige werkwijze binnen Surplus om daarmee de kwetsbaarheid te verkleinen en kennisdeling beter mogelijk te maken.
Nogmaals goed te melden dat de dienstverelning wordt geleverd uit de huidige omvang. Er zijn geen extra uren in te zetten.

Kerntaken

De focus van de welzijnsfunctie is dat mensen mogen en kunnen meedoen in de samenleving naar eigen kunnen. Daarbij gaan we ervan uit dat het voor mensen heel belangrijk is dat ze van toegevoegde waarde zijn. Daarbij weten we dat mensen een ‘sociaal dier’ zijn en graag ergens bij willen horen. Het welzijnswerk, of tegenwoordig ook wel sociaal werk genoemd, laat zich goed als volgt beschrijven**:** Het sociaal werk is de cruciale spil in buurten en 'de sterke sociale basis'. We versterken bewoners en wijken. Sociaal werk ondersteunt bewoners bij het oplossen van problemen in hun dagelijks leven, zodat ze (weer) sociaal kunnen functioneren en waardig naar vermogen kunnen deelnemen aan de maatschappij. Sociaalwerkorganisaties werken ook nauw samen als sparringpartner met gemeenten, bewoners, politie, onderwijs, zorg, ondernemers en andere organisaties rond maatschappelijke vraagstukken.
Om daar te komen, sluiten we aan bij de kerntaken zoals de gemeente Geertruidenberg die heeft geformuleerd in haar uitvoeringskader welzijn 2023-2028. In 2023-2024 richten we zoals eerder gezegd, vooral op de basis op orde en hierbij dus op het realiseren van de gewenste basisvoorzieningen. In principe dragen alle vormen van dienstverlening in meer of mindere mate bij aan de verschillende kerntaken.

- **Signalering**
  Met een fysiek inlooppunt voor inwoners sluiten we aan bij de gewenste basisvoorziening waar mensen terecht kunnen met hun zorgen of vragen. Dat is niet alleen ons eigen kantoor in Raamsdonksveer maar ook onze aanweizgheid op vaste momneten in de andere kernen. Naast vragen die mensen kunnen stellen, zullen we pro-actief mensen informeren over hoe om te gaan met allerlei kwetsbaarheden zoals armoede, dementie, eenzaamheid en (huiselijk) geweld. Waar kunnen ze terecht, hoe kan je sigaleren dat er iets aan de hand is, en hoe kan je handelen. Dergelijke informatie delen we breed. Daarnaast maken we onze vrijwilligers, die achter de voordeur komen, deskundig op het signaleren van kwetsbaarheden en ondersteunen hen dooroopvolging te geven aan signalen.

- **Preventie**
  Met verschillende vormen van dienstverlening dragen we bij aan het voorkomen van ongewenste situaties. Dat doen wij niet alleen maar dat doen we samen met allerlei partners in de gemeente. Vandaar dat we het voortouw nemen in het opzetten van een breed samengestelde werkgroep preventie zodat we als organisaties van elkaar weten wie welke activiteiten onderneemt zodat we daarbij kunnen aansluiten en toevoegen indien nodig. Speciaal oog hebben we voor jongeren (middelengebruik, obesitas), mantelzorgers (pyschische problemen, overbelasting), armoede bij alle inwoners.

- **Vraagverheldering**
  Om mensen goed te kunnen adviseren is inzicht nodig in wat nu precies hun vraagstuk is. Daarom is het goed dat inmiddels een gemeenschappelijk intakeformulier is ontwikkeld waarmee alle partijen aan de slag kunnen. Goed om daarbij ook goed zicht te hebben op welke informatie al dan niet

gedeeld worden met anderen ten behoeve van het bijdragen aan de oplossing. We zullen deze werkwijze introduceren en implementeren in onze werkwijze, zowel voor de formele als informele dienstverlening.

- **Oplossing**
  In de omschrijving van de kerntaken wordt ingegaan op zowel de individuele uitdaging van mensen om hun eigen vraagstukken op te lossen als op de collectieve opgave als gemeenschap om de leefbaarheid te bevoderen. Beide invalshoeken vragen een eigen aanpak/aanbod. Voor wat de individuele vraagstukken betreft, ondersteunen we mensen bij het vinden van oplossingen hiervoor. Uitgangspunt daarbij is dat mensen zelf eigenaar zijn van het vraagstuk en dus ook van de oplossing. Daar kunnen we hen uiteraard wel (professioneel) bij ondersteunen. Soms kan daarbij een oplossing eenvoudig zijn door de klussendienst in te zetten maar soms is een vraagstuk complex en vraagt dat veel van de expertise van de professionals om mensen duurzaam te kunnen ondersteunen.
  Waar het de leefbaarheid in buurten betreft zetten we in op de samenredzaamheid van mensen die er wonen en spelen we in op de talenten en interesses van mensen. We zijn zichtbaar en we doen het samen. Hierbij telt dat we onderdeel zijn van het brede speelveld van voorzieningen die een bijdrage kunnen leveren.

- **Regievoering en coördinatie**
  Als professionele organisatie maken we onderdeel uit van het veiligheids- en zorgnetwerk in de regio. Daarmee houden we voeling met de maatschappelijke vraagstukken en oplossingen en zijn we in staat mensen te ondersteunen met eigen regie van hen voor de oplossing. We nemen niet over maar staan naast mensen.

3) Bestaande dienstverlening

Onze dienstverlening bestaat deels uit het bekende aanbod en deels uit een vernieuwing, een dienstverlening 2.0 zogezegd, zoals een digitaal platform (Geertruidenberg voor Elkaar), de vrijwilligerswinkel en ‘Geld en Recht’.

Ons bekende aanbod bestaat uit:

- Ondersteuning aan volwassenen.
    - Algemeen Maatschappeijk Werk
    - Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Ondersteuning aan jongeren
    - Jongerenwerk
- Praktische cliëntondersteuning
    - Buurtbemiddeling
    - Informele Zorg
    - Praktische ondersteuning door vriwjilligers

De inzet van de bestaande diensten wordt hieronder summier beschreven. Daar waar de vernieuwing, anders dan een inhoudelijke doorontwikkeling, ander aanbod betreft, is dit in hoofdstuk 4, Dienstverlening 2.0, beschreven.

3.1 Ondersteuning aan volwassenen

Het gewenste maatschappelijke effect van de ondersteuning aan volwassenen is dat inwoners met problemen bij het zelfstandig functioneren er toch in slagen op een positieve wijze deel te nemen aan de samenleving. Dit wordt bereikt door het ondersteunen bij en/of overnemen van activiteiten op het terrein van welzijn, wonen en zorg wanneer de eigen verantwoordelijkheid en kracht van de inwoner of zijn/haar netwerk niet toereikend genoeg is. Hierbij horende doelstellingen zijn:

- Het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen.
- Het (planmatig) begeleiden van inwoners, die al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn om op eigen kracht deel te nemen aan de samenleving in verband met problemen van o.a. relationele aard of geweld.
- Het versterken van vroegsignalering en preventie onder kwetsbare groepen.
- Het functioneren als meldpunt voor signalen van een crisis of dreiging bij kwetsbare personen en risicogroepen en het opvangen van crisissituaties.
- Het aansluiten op en borgen van het de-escalatiemodel sociaal domein, daar waar de zorg- en veiligheidsketen elkaar raken.
- Het versterken van de verbinding tussen zorg en welzijn door deelname aan multidisciplinaire overleggen (MDO’s) van huisartsen en het aansluiten van dienstverlening vanuit welzijn op de werkwijze in de eerstelijnszorg.

- Het signaleren en bestrijden van risicofactoren op het gebied van de openbare geestelijke gezondheidszorg.
- Het tot stand brengen van afspraken tussen betrokken organisaties over de uitvoering van de openbare geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en verslavingszorg.

3.1.1 Algemeen maatschappelijk werk

Het algemeen maatschappelijk werk (AMW) is een laagdrempelige voorziening voor alle inwoners van de gemeente Geertruidenberg. Inwoners kunnen terecht met vragen op verschillende leefgebieden zoals sociale relaties, psychische gezondheid, financiën, wonen, veiligheid en geweld. Ondersteuning wordt veelal individueel gegeven. Bij complexe casuïstiek verzorgt het AMW in doorverwijzing of bemiddeling naar specialistische dienstverlening. Daarbij wordt er gebruik gemaakt van van evidence based methoden zoals oplossingsgericht werken, sociale netwerkversterking en Signs of Safety. We schalen niet alleen op maar schalen ook af. AMW houdt daarbij een waakvlamfunctie. De vraag wanneer op- en vooral ook af te schalen blijft lastig te beantwoorden omdat dit geheel afhankelijk is van de manier waarop de cliënt zelf in staat is regie te nemen over zijn/haar eigen vraagstuk.
We zien dat het AMW een vergaarbak is geworden voor allerlei vragen van inwoners. Uit een eerdere caseloadanalyse is gebleken dat ‘financiën’ op 1 staat in de top 5 hulpvragen na vraagverheldering. Daarnaast is gebleken dat 21% van de korte contacten over financiën gaan. We hopen dat Geld en Recht hier een oplossing in gaat bieden. Met deze dienst verlichten we de werkdruk op het AMW, schalen we zoveel mogelijk af naar vrijwillig medewerkers en sluiten we aan bij de werkwijze van Surplus in de regio. Hierover maken we goede afspraken met de gemeente hoe we kunnen toevoegen aan de invulling van de gemeentelijke taken op het terrein van schuldhulpverlening. We zoeken hierin uiteraard ook de samenwerking met o.a. Theek 5 die een soortgelijke dienst aanbieden en met andere partijen die hieraan (kunnen) bijdragen. Hiervoor zullen we nog dit jaar een werksessie beleggen.
Uit dezelfde analyse is gebleken dat 40% van de korte contacten betrekking heeft op vragen over maatschappelijke organisaties. Daar ligt de kans voor de optimalisering van de dienstverlening door vragen beter te stroomlijnen naar de plekken waar deze ook daadwerkelijk horen namelijk bij bijvoorbeeld de vrijwilligerswinkel en Geld & Recht. Korte lijntjes zijn hierin erg belangrijk. De hoop en verwachting is dat de werkgroep preventie, één generalistisch dorpsteam en de toegang als ook onze zichtbaarheid in de kernen hier een positieve bijdrage aan gaan leveren.Daarnaast ontwikkelen we inhoudelijk door met het blenden van hulpverlening (fysiek en digitaal). Daarmee bedoelen we dat er meerdere manieren worden ontwikkeld om hulpverlening te kunnen bieden zoals fysiek als digitaal, evt door elkaar te gebruiken en hoe we daarbij ook zelfhulp beter mogelijk kunnen maken met andere vormen van hulpverlening.
De afspraken zoals die in het verleden tussen Trema en de gemeente zijn gemaakt aangaande het indienen van bezwaarschriften, zullen worden hernieuwd.

3.1.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning draagt met informatie, advies en algemene ondersteuning bij aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners én het waarborgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijk ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Het doel hiervan is het stimuleren, behouden en het bevorderen van de zelfredzaamheid van

inwoners. Hierbij ondersteunt en versterkt de onafhankelijke cliëntondersteuner de regie van inwoners zonder deze over te nemen. Samen met de cliënt worden de mogelijkheden van het eigen netwerk bekeken en benut vanuit de methodiek van sociale netwerkversterking
We benutten meer de mogelijkheid van het Servicebureau; zij vangen zoveel mogelijk lichtere hulpvragen af én kunnen nóg beter inzetten op de informatie en adviesfunctie die zij hebben voor inwoners en samenwerkingspartners. Zo werken we nog beter samen aan een sluitende aanpak in de Gemeente.
Daarnaast is collectieve aanpak een belangrijke pijler en zetten we in op het bedienen van de hele doelgroep 0 – 100.
Momenteel worden er gesprekken gevoerd over het afnemen van diagnostiek, omdat we hiermee een integraal pakket kunnen bieden aan de inwoners van Geertruidenberg. Vaak blijkt dat diagnostiek noodzakelijk is in trajecten van cliëntondersteuning. Dit hoort echter niet in de basisvoorziening van Surplus. MEE voert hierover de gesprekken.

De te verwachten resultaten binnen Ondersteuning aan volwassenen zijn:

- Surplus is zichtbaar in alle kernen middels aanwezigheid op vaste tijdstippen..
- Minimaal 50% van de volwassenen kent Surplus en (delen van) haar dienstverlening.
- De korte contacten m.b.t. vragen op het gebied van ‘maatschappelijke organisaties’ van het AMW is gedaald van 40% naar 30%
- Er is een fysieke plek waar mensen met (praktische) ondersteuningsvragen terecht kunnen.
- Bij het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW), Geld & Recht, de Informele Zorg en Onafhankelijke Cliëntondersteuning wordt minimaal 80% van de binnengekomen vragen naar tevredenheid van de klant afgehandeld.
- In Q1 2024 zullen we concreter aangeven voor hoeveel cliënten we in 2024 denken diensten te moegen leveren.

3.2 Ondersteuning aan jongeren

3.2.1 Jongerenwerk

De jongerenwerkers zorgen voor verbindingen tussen verschillende groepen jongeren en verbondenheid met hun buurt en de gemeenschap. Zij dragen zo bij aan prettige, veilige buurten. De jongerenwerkers zoeken jongeren op in hun leefomgeving, zowel online als fysiek, en werken vanuit de leefwereld en het perspectief van de jongeren. Zij sluiten aan bij de belevingswereld van de jongeren en bewerkstelligen veranderingen vanuit de opgebouwde band. Het jongerenwerk geeft vorm aan talentonwikkeling, jongerenparticipatie en ondersteuning met betrekking tot een stage, bijbaan of zelfstandig/regulier inkomen. De jongerenwerkers spelen in op de vraagstukken en problematieken die in de samenleving spelen.

Door de inzet van het jongerenwerk wordt verwacht dat alle jeugdigen in de gemeente Geertruidenberg de mogelijkheid krijgen om zich te ontwikkelen tot zelfstandige volwassenen die actief deelnemen aan het maatschappelijke leven. Hiermee wil het jongerenwerk bereiken dat:

- Het risico op opgroei- en opvoedingsproblemen en/of overlast wordt voorkomen door middel van vroegsignaleren en vroeginterveniëren.
- De (pedagogische) basis wordt versterkt.
- Er, zowel in de thuissituatie als in de schoolsituatie, hulp en ondersteuning word geboden aan ouders en jeugdigen met problemen bij opvoeden en opgroeien.
- Er vanuit zicht op de behoeften en vragen van jongeren, het straatwerk en vragen vanuit partners uit het voorliggende veld ondersteuning aan kwetsbare jongeren wordt aangeboden die aansluit bij de gesignaleerde behoeften/vragen van kwetsbare jongeren in Geertruidenberg.
- De risico's en ontwikkelingen van groepen, en zoveel als mogelijk ook individuele jongeren, worden gesignaleerd, in beeld gebracht.

Om dit te kunnen bereiken benutten we ons jongerencentrum voor ontmoeting van jongeren met elkaar en met ons, voor het uitvoeren van activiteiten en als werkplek voor jongerenwerkers , stagiaires en vrijwilligers. Daarnaast is het ook de plek waar partners elkaar kunnen ontmoeten (denk aan bezoek wijkagent, boa's, Novadic Kentron etc). Er is drie maal per week vrije inloop, er is een aparte inloop voor meiden en we koken en eten regelmatig met elkaar. De vraag naar individuele begeleiding stijgt. In toeneemende mate weten jongeren onze werkers te vinden met vraagstukken waarmee ze worstelen. Waar mogelijk ondersteunen we hen en indien nodig verwijzen we door naar bijvoorbeeld het CJG, Novadic Kentron of de POH jeugd.
Parallel aan onze reguliere dienstverlening, loopt een ontwikkelopdracht. Deze wordt nog geformuleerd door gemeente en Surplus.

De te verwachten resultaten binnen het jongerenwerk zijn:

- Surplus is zichtbaar in alle kernen middels aanwezigheid op vaste tijdstippen..
- Minimaal 50% van de jongeren kent Surplus en (delen van) haar dienstverlening.
- Jongerenwerk levert een actieve bijdrage aan positieve beeldvorming rondom jongeren.
- Er zijn 4 inloopactiviteiten per week georganiseerd. Minimaal 20 jongeren bezoeken deze per keer
- We bieden aan 30 unieke personen individuele begeleiding per jaar.
- We voeren structureel overleg met partners in de veiligheidsketen.

3.3 Praktische cliëntondersteuning

De diensten die worden geschaald onder de praktische cliëntondersteuning kenmerken zich door de inzet van getrainde vrijwilligers die mede-inwoners op weg helpen. Professionele sociaal werkers ondersteunen de vrijwilligers op verschillende onderwerpen. Ook pakken de sociaal werkers samen met de vrijwilligers vragen in collectieve settingen op.

Het beoogde maatschappelijke effect van de praktische cliëntondersteuning is: “Inwoners zijn geïnformeerd, geadviseerd en ondersteund ter bevordering van hun zelfredzaamheid en elkaars zelfredzaamheid.” Hierbij horende doelstellingen zijn:

- Inwoners hebben voldoende vaardigheden in huis om op eigen kracht en passend bij hun wensen en behoeften te kunnen wonen en leven.
- Er is een samenhangend en laagdrempelig aanbod in Geertruidenberg op het terrein van wonen, welzijn en financiën ter ondersteuning van de zelfredzaamheid van inwoners met een hulpvraag op deze terreinen.
- Inwoners kunnen langer zelfstandig blijven wonen en worden ondersteund in zelfredzaamheid, onder meer door vraaggericht werken, het ondersteunen van mantelzorgers, het stimuleren van vrijwillige inzet en het benutten van ervaringsdeskundigheid.
- Inwoners voelen zich medeverantwoordelijk voor elkaar en zetten zich vrijwillig in voor de samenleving. Het is belangrijk dat hierbij de draagkracht en draaglast van de mantelzorgers in balans zijn.

3.3.1 Buurtbemiddeling

De vrijwillige buurtbemiddelaars brengen buren, die met elkaar in conflict zijn, weer met elkaar in gesprek. Het herstel van de communicatie is de kern van het oplossen van een burenruzie. Buurtbemiddeling voorkomt dat mensen zich niet gehoord voelen. Misverstanden, vooroordelen, en miscommunicatie worden de wereld uitgeholpen. Hierdoor is de kans op escalatie een stuk kleiner. Het voorkomt dat mensen zich onveilig voelen, hun woonplezier verliezen of overwegen om te verhuizen. Onrust in de buurt, roddel en achterklap, neemt af. Inzet van politie, woningcorporatie, gemeente of handhaving is minder nodig. Mensen ervaren minder stress en spanning, eenzaamheid en energieverlies. Buurtbemiddeling in een vroeg stadium werkt preventief: onnodige problemen en kosten worden voorkomen.

3.3.2 Informele Zorg

Dienstverlening binnen informele zorg kenmerkt zich door de ondersteuning aan mantelzorgers en inzet van en verbinding tussen getrainde vrijwilligers (buddy’s en mantelzorgondersteuners) en mensen met een psychische kwetsbaarheid. Zij helpen mede-inwoners op weg en ondersteunen hen wanneer nodig. Professionele sociaal werkers ondersteunen de buddy’s en mantelzorgers op de verschillende onderwerpen. Ook pakken de sociaal werkers samen met hen individuele vragen in een collectieve setting op. Denk aan voorlichting over thema’s als dementie, schuldenproblematiek of huiselijk geweld,

lotgenotencontacten en het koppelen van inwoners met een hulpvraag aan vrijwilligers. Binnen de dienstverlening is er onderscheid tussen mantelzorg en buddyzorg. Binnen Surplus is er een expertise over het onderwerp dementie opgebouwd.
Daarnaast organiseren we de mantelzorgwaardering voor de mantelzorgers in Geertruidenberg. En is er, samen met het jongerenwerk, speciaal aandacht voor de jonge mantelzorgers in de campagne MedeMogelijkMakers.
Ook de VPTZ (vrijwillig palliatieve Thuiszorg) wordt ingezet vanuit Surplus. Deze wordt echter op een andere wijze dan lokale subsidies gefinancierd.

3.3.3 Praktische ondersteuning door vrijwilligers

De activiteiten van de praktische ondersteuning kenmerken zich door de inzet van getrainde vrijwilligers die medewerkers helpen en ondersteunen ter bevordering van hun zelfredzaamheid. Vrijwilligers kunnen in een vroeg stadium signalen van eenzaamheid, achteruitgang en dreigend verlies van zelfregie signaleren en waar nodig doorverwijzen naar passende ondersteuning of zorg om erger te voorkomen. Sociaal werkers ondersteunen en adviseren de vrijwilligers hierbij én zij vertalen deze signalen in beleidsadviezen aan de gemeente.

De praktische ondersteuning bestaat bij aanvang van de subsidieperiode uit:
- Maaltijdservice
- Personenalarmering
- Klussendienst
- Hulpvragen/tijdelijke ondersteuning
- Ouderenadvies
- ANWB-automaatje
- Mobiliteitsconsulenten
- Ontmoeting, voorlichting en overige ondersteuning
- Inloop voor elkaar

De te verwachten resultaten voor de praktische cliëntondersteuning zijn:
- Surplus is zichtbaar in alle kernen middels aanwezigheid op vaste tijdstippen..
- Minimaal 50% van de volwassenen kent Surplus en (delen van) haar dienstverlening.
- De korte contacten m.b.t. vragen op het gebied van ‘maatschappelijke organisaties’ van het AMW is gedaald van 40% naar 30%
- Er is een team vrijwilligers actief met daarin adviseurs op het terrein van Geld &Recht en budgetcoaches.
- Er is een fysieke plek waar mensen met (praktische) ondersteuningsvragen terecht kunnen.
- De dienstverlening, het vakmanschap en de organisatie zijn gecertificeerd volgens het keurmerk Sterk Sociaal Werk.

- Bij het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW), Geld & Recht, de Informele Zorg en Onafhankelijke Cliëntondersteuning wordt minimaal 80% van de binnengekomen vragen naar tevredenheid van de klant afgehandeld.
- Bij Buurtbemiddeling leiden minimaal 70% van de aangemelde, en in aanmerking komende casussen, tot een positief resultaat.

4) Dienstverlening 2.0

Zoals eerder aangegeven zijn we met het team gaan kijken hoe we de bestaande dienstverlening konden verbeteren. Dit heeft geresulteerd in een dienstverlening 2.0. Financiele dekking van deze diensten vallen deels binnen en deels buiten BCF. Door de bestaande dienstverlening anders te organiseren hebben we ruimte vrijgespeeld om een start te kunnen maken met onze dienstverlening 2.0. Echter, het introduceren van nieuwe diensten kost veel tijd. Met name het platform Geertruidenberg voor Elkaar zal in de startfase veel vragen van de medewerkers. Dit komt doordat het hele platform nog 'gevuld' moet worden. Organisaties e.d. moeten benaderd worden, hoe moet het platform eruit komen te zien, etc.

De dienstverlening 2.0 bestaat uit:
- Geld en Recht
- Vrijwilligerswinkel en Geertruidenberg voor Elkaar
- Sociaal werk in de wijk

4.1 Geld & Recht[1]

De vrijwilligers van Geld & Recht helpen inwoners door het doolhof van wetten, regelingen en voorzieningen. Inwoners kunnen terecht met vragen over:
- Aanvragen toeslagen zoals zorg- en huurtoeslag
- Digitale berichtenbox van de overheid
- Uitkering, bijzondere bijstand

[1] Geld & Recht is de benaming van Surplus voor allerlei diensten die door vrijwilligers worden geleverd aan inwoners zoals daar zijn de sociaal raadslieden, formulierenteam, budgetcoaches, etc. Veel van deze diensten hebben te maken met financiële vraagstukken of formulieren waar mensen zelf geen antwoord op weten. Daartoe helpen we hen. In Geetruidenberg werden enkele diensten hiervan al uitgevoerd doopr de ouderenadviseurs en Inloop voor elkaar. Deze diensten willen we samenvoegen en aanbieden aan inwoners van de gemeente. In overleg met de gemeente zullen we deze duiensten obnder de loep nemen en dubbelingen in dienstverlening voorkomen.

- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Hulp bij het invullen van formulieren bijvoorbeeld belastingaangifte
- Juridische kwesties en echtscheidingen
- Welke toeslagen en regelingen je in aanmerking komt (voorzieningencheck)
- Hulp bij het ordenen van de administratie
- Hulp van een budgetcoach bij het rondkomen met je inkomen en bij schulden
- Vragen over schuldhulpverlening

Geld en Recht bestaat uit burgeradviseurs en budgetcoaches. De burgeradviseurs ondersteunen inwoners incidenteel, zoals door middel van spreekuren, met vragen op het gebied van financiën. De budgetcoaches worden aan een inwoner gekoppeld en gaan samen met de inwoner de financiële situatie bekijken. Zo wordt bijvoorbeeld samen de administratie geordend en een overzicht gemaakt van inkomsten, uitgaven en eventuele schulden.
Zoals eerder benoemd bij AMW hopen we met deze dienst oa. de werkdruk bij het AMW te verlichten. Vanuit deze gedachte wordt deze dienst vormgegeven door een AMW-er met de coördinator 'Inloop voor Elkaar'.

4.2 Vrijwilligerswinkel en Geertruidenberg voor Elkaar

Bij de aanvang van de subsidieperiode wordt er vormgegeven aan een laagdrempelig bereikbaar vrijwilligerspunt in de gemeente Geertruidenberg: De vrijwilligerswinkel. De vrijwilligerswinkel is er voor inwoners die zich willen verdiepen in vrijwilligerswerk, voor de vrijwilliger die even binnenwandelt voor een kopje koffie, voor de inwoner die graag ondersteuning wil en voor matches tussen vraag en aanbod. Een digitaal platform kan hierin een belangrijke rol spelen. Het huidige online platform 'Servicepunt vrijwilligers' wordt vervangen door het platform 'GeertruidenbergVoorElkaar', waarop inwoners en organisaties/verenigingen zelf vrijwilligersvacatures plaatsen. Op deze manier wordt er meer vrijwilligerspotentieel aangesproken. Inwoners kunnen op een laagdrempelige manier met elkaar contact komen en word de samenleving een stukje sterker.

Hiermee worden twee maatschappelijke effecten bereikt. Ten eerste doet het een beroep op en stimuleert het de eigen verantwoordelijkheid en de kracht van de inwoner en de samenleving. De gedachte hierachter is dat inwoners zich medeverantwoordelijk voelen voor elkaar en bereid zijn er voor elkaar te zijn en te ondersteunen bij het (zelfstandig) deelnemen aan de samenleving. Ten tweede het ondersteunen van de transformatie van het sociale domein door middel van beheer en coördinatie van een online en offline hulpmarktplaats, waarbij inwoners gestimuleerd worden tot meer zelf- en samenredzaamheid. Het doel van deze maatschappelijke effecten is het creëren van een sociale infrastructuur die vrijwillige inzet optimaliseert en stimuleert.

Het platform Geertruidenberg voor Elkaar vervangt het Servicepunt Vrijwilligers. We maken hierbij tevens een link met de sociaal werker in de wijk. De sociaal werker in de wijk verbindt zich aan buurtiniatieven, maar ook organisaties/verenigingen zodat zij vacatures plaatsen op het platform.

4.3 Sociaal werk in de wijk

De sociaal werker in de wijk biedt ondersteuning aan bewoners en bewonersgroepen in de Gemeente Geertruidenberg. Dit gebeurt outreachend waarbij de focus ligt op de ondersteuning aan (kwetsbare) inwoners. Samen wordt onderzocht hoe zij (weer) deel uit kunnen gaan maken van de maatschappij. De sociaal werker ondersteunt bewonersgroepen bij hun initiatieven en helpt bij vragen en problemen. Dit doet de sociaal werker door verbindingen te leggen tussen bewonersorganisaties, het sociale netwerk, vrijwilligers, professionals en de gemeente.

Het beoogde maatschappelijke effect van het wijkwerk is dat inwoners deel nemen aan de maatschappelij om een manier die zij zelf wensen. Dit doen zij op een door hen zelf gekozen wijze en op een manier die bij hen past. Inwoners voelen zich betrokken bij hun stad en hun leefomgeving, voelen zich medeverantwoordelijk voor elkaar en zijn bereid om iets voor de ander te doen. Dit uit zich in de volgende doelstelllingen:

- Meedoen in de samenleving wordt bevorderd door (kwetsbare) mensen sociaal te activeren en te ondersteunen in het uitbouwen van hun sociaal netwerk.
- De sociale cohesie wordt vergroot door de activiteiten en ontmoetingsfunctie van activiteiten en ontmoetingsplekken.
- Het vergroten van de leefbaarheid in de wijk en ontmoetingen tussen wijk- en dorpsgenoten.
- Inwoners stimuleren en faciliteren om collectief actief te worden in hun buurt of wijk.
- Empowerment van inwoners die daardoor (langer) zelfstandig en collectief kunnen participeren aan de samenleving.

Dit is nieuwe dienstverlening en we moeten met elkaar ervaren hoe we dit het handiogst vorm kunnen geven en hoe we de resultaten kunnen meten en borgen.

5) Ontwikkelingen komende jaren

De komende jaren staan we zeker niet stil. We blijven onszelf ontwikkelen. Deels zijn deze ontwikkelingen al enigszins aan te geven, deels hangt e.e.a. af van de veranderende samenleving. De afgelopen tijd hebben we ondervonden hoe onvoorspelbaar de toekomst is. Als welzijnsinstellingen willen we graag flexibel blijven zodat we in kunnen spelen op deze veranderingen in de samenleving.

5.1 Ontwikkelingen binnen de BCF

De ontwikkelingen binnen het sociaal domein gaan hard en daarnaast heeft de gemeente Geertruidenberg haar ambities voor de komende jaren vastgelegd. Dat vraagt om actie. We kunnen daarmee niet wachten tot onze basis op orde is. Daarom steken we tot 2025 in op de volgende nieuwe acties:

- We maken ruimte om een start te maken met wijkwerk.
  We zijn zichtbaar in de kernen en hebben oog voor de vraagstukken die in de samenleving leven. Dat doen we door verbinding te maken met sleutelfiguren in de kernen en door op vaste tijden aanwezig te zijn. In het wijkwerk wordt de methode van opgavegericht samenwerken omarmt. Het wijkwerk is een proactieve verbinder tussen sociaal werkers, bewonersinitiatieven, de gemeente en andere stakeholders. Belangrijk is om ontmoeting te faciliteren als we de gemeenschap verantwoordelijkheid willen laten nemen voor de ‘samen’-leving.
  Aangezien we hier in deze gemeente geen ervaring hebben met wijkwerk, zal dit vooral een proeftuin zijn om te zoeken naar de meest effectieve manier dit werk gezicht te geven. Daarmee verbinden we ons aan de kerntaken preventie als vraagverheldering en oplossing waar het gaat om het ondersteunen van initiatieven.
- We gaan aan de slag rondom samenwerking in Geertruidenberg
  In de gemeente Geertruidenberg wordt in het maatschappelijk middelveld ogenschijnlijk onmachtig en versnipperd geacteerd. De komende 1,5 jaar zal in het teken staan van verder zicht krijgen op welke manier er wordt gehandeld, en in samenwerking met o.a. de gemeente en stakeholders, bepalen op welke wijze er meer grip kan worden gekregen op belangrijke vraagstukken binnen de gemeente Geertruidenberg. Surplus richt hiervoor de organisatie in door verbindingen te maken tussen de verschillende werksoorten en het werk daardoor efficiënter in te richten. Dit wil Surplus onder meer bereiken door:
  - Het zichbaar maken van alle partijen, aanbod en ontwikkelingen in het sociaal domein, middels een werkgroep preventie waarbij allerlei partners uit het voorliggend veld aansluiten. Hier vindt uitwisseling plaats en ontstaan heel natuurlijk samenwerkingsverbanden rondom bepaalde onderwerpen. Daarvoor houden we een verkenning en maken een aanvang pet het ontwikkelen van een werkgroep preventie.
  - Het gezamenlijk organiseren van inhoudelijke werksessies/ jaarlijkse conferentie “Mens en Zorg”, zoals rondom ketenaanpak jeugd waarbij we met ketenpartners kijken hoe we de ondersteuning aan jongeren beter en efficiënter kunnen organiseren.
  - Zichtbaar en pro-actief zijn in de (regionale) samenwerking en uitvoering geven aan gemaakte afspraken, bijv. rondom GALA-gelden.

- Het doorontwikkelen van bestaande initiatieven, zoals het generalistisch dorpsteam. Het belang van korte lijntjes tussen verschillende organisaties wordt onderschreven, maar tegelijkertijd wordt er gezien dat de Amerweg niet de laagdrempelige uitstraling heeft die er voor ogen is. Surplus zou graag een gezamenlijke inloop organiseren waarbij o.a. WMO, CJG, Participatie en AMW aansluiten. Dit vanuit de gedachte dat iedere inwoner met wat voor vragen dan ook terecht kan op een laagdrempelige locatie en direct door de juiste (vrijwillig) medewerker geholpen kan worden.

Hierbij sluiten we aan bij de kerntaak vraagverheldering waar het gaat om de basisvoorziening integrale vraagverheldering en advies. En waarbij we onze kernkwaliteiten op het terrein van signaleren op het hele sociale domein inzetten.

5.2. Ontwikkelingen buiten BCF

Surplus ziet naast deze ontwikkelingen ook veel kansen, voorals als het gaat om ‘de beweging naar de voorkant’ te maken, ofwel preventief bezig te zijn. Voorbeelden hiervan zijn:

- Welzijn op Recept; waarin we het medisch met het sociaal domein verbinden.

Welzijn op Recept is een interventie, landelijk zijn veel gemeenten aangesloten. Binnen Surplus hebben we al (goede!) ervaring in Oosterhout. Bijkomend voordeel is dat Surplus en Zorroo al in de samenwerking zitten en het relatief makkelijk is om draagvlak te creëren. De positieve ervaringen van de huisartsen in Oosterhout maakt dat dit enthousiasme zich als een olievlek uitbreidt.

- Jongerenwerk; ketensamenwerking, middelengebruik, gezonde (seksuele) relaties en vraagverlegenheid

Het Jongerenwerk signaleert behoorlijke problematieken bij de jeugd in Geertruidenberg als ook in de ketensamenwerking rondom jeugd. De lijnen mogen korter, er mag meer samengewerkt worden, signalen mogen meer gedeeld worden. We zien ook dat het jongerenwerk, mede door de komst van het jongerencentrum veel jongeren in individuele begeleiding heeft. Het jongerenwerk heeft de afgelopen jaren veel geinvesteerd in de zichtbaarheid en de vertrouwensband. Vanuit de inlopen en de individuele begeleiding zien we dat middelengebruik, gezonde (seksuele) relaties en vraagverlegenheid thema’s zijn die spelen. Momenteel voeren we gesprekken met Gemeente over deze ontwikkelopdracht; de formulering ervan en beoogde resultaten. Doordat op dit moment nog niet helder is hoe de ontwikkelopdracht eruit komt te zien, is Surplus vooralsnog uitgegaan van 1 FTE Jongerenwerk.

- Vrij toegankelijke dagbesteding;

Ook met vrij toegankelijke dagbesteding verbinden we zorg en welzijn met elkaar. Dit doen we doordat we ontmoeting en verbinding mogelijk maken vanuit een ‘huiskamer’. Iedereen is welkom tijdens deze ontmoeting, ook zonder indicatie. Tijdens deze ontmoeting is een zorgprofessional aanwezig. Een soortgelijk initiatief loopt al in Raamsdonk (Ontmoeting).

- Fysieke locaties/ontmoeting

Het is goed om met elkaar te kijken welke locaties er in de kernen zijn en hoe we vanuit hier ontmoeting en verbinding kunnen stimuleren.

- Lancering Geertruidenberg voor Elkaar

Zie 4.2.

- Daarnaast ontwikkelen we graag plannen om de uitvoering van GALA, SPUK, WOZO en IZA in de gemeente vorm te geven. Daartoe steken we Surplusbreed in op het maken van een voorstel voor gemeenten hoe wij aankijken tegen de ontwikkelingen en welke voorstellen we aan de gemeente doen deze, soms tijdelijke, middelen zodanig in te zetten dat een duurzame verbetering in dientsverlening optreedt. Dit verhaal zal julo 2023 gereed zijn.

Werksessies
Surplus stelt voor om werksessies te organiseren met Gemeente en relevante stakeholders rondom deze vernieuwingen. Met elkaar gaan we in gesprek voor wie we wat willen bereiken. Wat moet het opleveren? Wanneer zijn we tevreden? Hoe meten we dat?

Vernieuwing	Stakeholders	Werksessie
Welzijn op Recept	Surplus, Gemeente, Zorroo, Landelijk Kennisnetwerk	Wat willen we bereiken? Voor hoeveel personen? Hoe meten? Wanneer tevreden?
Vrij toegankelijke dagbesteding	Surplus, Gemeente, Prisma, Ontmoeting	Wat willen we bereiken? Doelgroep? Hoe meten? Wanneer tevreden?
Fysieke locaties/ontmoeting	Surplus, Gemeente, Kardeeltje, Ontmoeting, KBO, Theek 5, etc	Wat willen we bereiken? Doelgroep? Hoe meten? Wanneer tevreden?
Financiële (zelf-)redzaamheid	Surplus , Gemeente (WMO/schulphulpverlening), CJG, Theek 5	Wat willen we bereiken? Doelgroep? Hoe meten? Wanneer tevreden

In de financiele paragraaf staan kosten rondom de vernieuwingen als PM-post opgenomen.

6) Resultaten, meting en monitoring

6.1 Monitoring en Evaluatie

Surplus levert kwartaalrapportages aan volgens onderstaand schema:

Wat	Voor
Q3 rapportage 2023	1 november
Kwartaalgesprek 2023	15 november
Q4 rapportage 2023	1 april
Jaargesprek 2023	15 april
Q1 rapportage 2024	1 mei
Kwartaalgesprek 2024	15 mei
Q2 rapportage 2024	1 augustus
Kwartaalgesprek 2024	15 augustus
Q3 rapportage 2024	1 november
Kwartaalgesprek 2024	15 november
Q4 rapportage 2024	1 april
Jaargesprek 2024	15 april

In deze rapportages wordt de voortgang op gestelde doelen, taken en activiteiten beschreven en er wordt aangegeven op welke onderdelen, op grond van evaluatie en ontwikkelingen, bijstelling nodig is zowel op inhoudelijk, organisatorisch en/of financieel vlak. Dus we kijken achterom én we kijken vooruit. De input hiervoor wordt verzameld vanuit klanttevredenheidsonderzoek, cliëntvolgsystemen en de expertise en ervaringen van de professionals bij Surplus. Uiteraard realiseren we ons dat we trends signaleren gedurende het hele jaar en die nemen we dan ook mee in de overleggen met de gemeente en zijn daarmee input voor het werkplan 2025.
Het uitgangspunt is korte lijnen met de gemeente. Er is daarom maandelijks een overleg/afstemming met beleid. Tweemaandelijks is er informeel overleg met de wethouder en de regiomanager. Halfjaarlijks vindt er formeel voortgangsoverleg plaats. Op ambtelijk niveau worden kwartaalgesprekken gevoerd, waarbij samenwerking een centraal onderdeel vormt. Daarnaast wordt er tweewekelijks met elkaar afgestemd. Daardoor zullen in de jaarrapportage geen nieuwe onderwerpen aangehaald worden en zijn de samenwerkingspartners in grote lijnen op de hoogte.

7) Planning

Prioriteit	Planning	Activiteit
Generalistisch wijkteam	Q4 23	We gaan in overleg met onze partners om uitvoering te geven aan een gezamenlijke inloop in de kern waarbij mensen voor verschillende vraagstukken op 1 plaats terecht kunnen
Doorontwikkeling onafhankelijke cliëntondersteuning	Q1 24	We zetten in op ontwikkelen van onafhankelijke cliëntondersteuning bij jongeren. Eind Q2 2024 is deze beschikbaar en bereikbaar
Fysieke ontmoetingsplekken	Q4 23	In iedere kern zijn we zichtbaar en bereikbaar. Daar zetten we op in.
	Q4 23	Werksessie ‘fysieke ontmoetingsplekken’
	Q1 24	Werksessie ‘vrij toegankelijke dagbesteding’
	Q2 24	We hebben een plan klaar om vrij toegankelijke dagbesteding in te richten in iedere kern ter vervanging van (vee)l geïndiceerde dagbesteding
Versterken vrijwilligerswerk en vrijwillige inzet	Q4 23	Er is naast het fysieke loket een digitaal platform waar vraag en aanbod gemakeld kunnen worden
	Q3 24	Vanuit de werkgroep preventie is een plan ontwikkeld ter versterking van de deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers
	Q4 24	Er is ism de gemeente een vorm van waardering voor vrijwilligers georganiseerd op 7 december, de dag van de vrijwilliger
Verbinding welzijn, medisch domein en zorg	Q3 23	We organiseren samen met Zorroo een werksessie Welzijn op Recept.
Taal als vertrekpunt		Samenwerking met Theek 5 is reeds gestart. Daarnaast heeft Surplus aandacht voor laagtaalvaardigheid door haar communicatie af te stemmen hierop. We omarmen het taalhuis. Hierop zetten we nu geen aparte acties in.
Schulden voorkomen	Q1 24	Vanuit de bundeling van activiteiten op dit terrein in Geld&Recht ontwikkelen we door met de inzet van vrijwillige bugdetcoaches ism de formele schuldhulpverlening en Thuisvester.
Integratie inburgering	Q3 23	We maken samenwerkingsafspraken met Vluchtelingenwerk en delen onze dienstverlening. Waar mogelijk zullen we ondersteuning bieden aan statushouders em de vrijwilligers die hen ondersteunen. Er wordt voor nu geen aparte actie opgezet.
Netwerksamenwerking	Q3 23	We maken een start met de samenstelling van de werkgroep preventie.
Ontwikkelopdracht Jongerenwerk	Vanaf Q3 23	We organiseren werksessies. Een van de thema’s zal zijn het efficiënter inrichten van de de ondersteuining aan jongeren.

8) Financiële paragraaf

Aanvraag 2023 juli t/m december

Activiteiten	**Uurinzet**			**Overige kosten**	**Totaal**
	HBO[2]	MBO	Overig		
	€ 83,78	€ 61,28	€47,38		
Ondersteuning volwassenen	1971	397		€ 49.456	€ 238.915
Praktische Cliëntondersteuning	1012	259	199	€ 7.516	€ 117.602
Ondersteuning aan jongeren	593			€ 2.000	€ 51.682
Vrijwilligersondersteuning	76		154	€ 4.048	€ 17.712
Ondersteuning in de wijk	76			€ 1.000	€ 7.367
Totaal	**3728**	**656**	**353**	**€ 64.020**	**€ 433.278**
Dienstverlening 2.0	208			€ 1.500	€ 18.926
Ontwikkelopdracht Jongerenwerk*	712			€ 500	€ 60.151
Vernieuwingen	PM			PM	PM
Totaal	**4648**			**€ 66.020**	**€ 512.355**

* De ontwikkelopdracht Jongerenwerk is nu nog in de maak. Surplus heeft vooralsnog 1 FTE voor een half jaar aangevraagd. Mocht blijken dat dit niet passend is bij de wensen/verwachtingen, gaan we met elkaar in gesprek.

In 2023 is geen indexering toegepast. Hier zit een financieel risico in, wat voor rekening van Surplus komt.

[2] De opbouw van onze kostprijs gaat uit van een maximale jaarinzet per FTE van 1872 uur x 76% productitiveit = 1423 uur netto inzetbaar per FTE

Aanvraag 2024 januari t/m december

Activiteiten	**Uurinzet**			**Overige kosten**	**Totaal**
	HBO	MBO	Overig		
	€92,70	€67,55	€52,21		
Ondersteuning volwassenen	3942	794		€ 108.012*	€ 527.070
Praktische Cliëntondersteuning	2024	518	398	€ 55.032**	€ 298.427
Ondersteuning aan jongeren	1186			€ 4.000	€ 113.942
Vrijwilligersondersteuning	152		308	€ 8.096	€ 38.267
Ondersteuning in de wijk	152			€ 2.000	€ 16.090
Totaal	**7456**	**1312**	**706**	**€ 177.140**	**€ 993.797**
Ontwikkelingopdracht Jongerenwerk***	1052			€ 2500	€ 100.000
Vernieuwingen	PM			PM	PM
Totaal	**8508**			**€ 179.640**	**€ 1.093.797**

*inclusief inzet MEE

**Inclusief mantelzorgbonnen 40K

***De ontwikkelopdracht Jongerenwerk is nu nog in de maak. Surplus heeft € 100.000 aangevraagd. Mocht blijken dat dit niet passend is bij de wensen/verwachtingen, gaan we met elkaar in gesprek.