Jaarverslag 2020

Heerlen STAND-BY!

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van Heerlen STAND-BY!

Het behoeft geen uitleg dat de Coronapandemie effect heeft gehad op de werkzaamheden van STAND-BY!. We hebben echter ondanks alle beperkingen onze ondersteuning aan de burgers in Heerlen goed kunnen voortzetten. Onze medewerkers en onze cliënten en bezoekers van de buurtpunten bleken uitermate flexibel in de aanpassingen die hen gevraagd zijn. Desondanks hopen we snel weer volledig en zonder beperkingen onze activiteiten voort te kunnen zetten.
Naast de reguliere activiteiten hebben we in 2020 ook aandacht besteed aan de verdere transformatie van onze dienstverlening. Op sommige fronten heeft deze transformatie door corona zelfs een versnelling gekend, zoals het verbinden van diverse burgerinitiatieven in het informele circuit aan de dienstverlening van STAND-BY!. Ook het meer inzetten van digitale middelen om contact te hebben met onze doelgroep heeft, noodgedwongen, een versnelling doorgemaakt. We ervaren dat deze digitale inzet een goede aanvulling is op de bestaande dienstverlening. Belangrijke trajecten zoals het scholen van de medewerkers in het toepassen van Positieve Gezondheid of het vormgeven van een stevig collectief aanbod als alternatief voor individuele begeleiding hebben ook doorgang gevonden. Helaas soms wel met enige vertraging, omdat fysieke bijeenkomsten een groot deel van het jaar slechts beperkt plaats konden vinden.

Financieel sluiten we het jaar af met een positief resultaat van €228.212,-. De oorzaak hiervan ligt enerzijds in het noodgedwongen temporiseren van enkele ontwikkelingen als gevolg van corona. Anderzijds komt dit voort uit een toegenomen efficiency. Het negatief eigen vermogen van STAND-BY! is hiermee omgezet in een klein positief eigen vermogen.

In bijgaand verslag geven we per onderwerp een toelichting op de activiteiten en de behaalde resultaten. Tevens geven we inzicht in een aantal jaarlijks terugkerende kengetallen. Voor het verslagjaar 2020 zijn enkele kengetallen toegevoegd. De financiële cijfers 2020 staan verwerkt in de jaarrekening 2020.

Peggy Weelen
Directeur Heerlen STAND-BY!!

Leeswijzer

Deze programmabegroting is gebaseerd op de Quattro Aim, dit model geeft duidelijk weer wat de belangrijkste doelen zijn bij de realisatie van onze diensten.
In deze begroting dragen al onze prioriteiten voor 2021 bij aan een of meerdere van deze aims.



In deze notitie wordt aan iedere Aim een hoofdstuk gewijd. Die hoofdstukken worden afgewisseld met twee randvoorwaardelijke thema's die essentieel zijn om de resultaten van de aims te behalen, nl: **Transformatie dienstverlening** en **Samenwerking.**
Verder is er een hoofdstuk **Bedrijfsvoering** toegevoegd, dat erop gericht is om de realisatie van de Quattro Aim te faciliteren. Het hoofdstuk **Kerncijfers** vormt de financiële vertaling van de inhoudelijke begroting.

Deze programmabegroting geeft eveneens de inzet aan op de met de gemeente vastgestelde contractuele resultaatgebieden.

a. Zelfredzaamheid en regie
b. Kwaliteit en tevredenheid
c. Transformatie
d. Samenwerking
e. Kostenbeheersing

De resultaatgebieden a, b en e maken onderdeel uit van de Quattro Aim.
De resultaatgebieden c en d zijn in hoofdstuk 2 en 3 vertegenwoordigd.

Inhoudsopgave pagina

1	Gezondere populatie	5
2	Transformatie dienstverlening	10
3	Samenwerking	16
4	Bekwame en happy professionals	19
5	Kwaliteit van dienstverlening	23
6	Bedrijfsvoering	26
7	Lagere kosten populatie	28
8	Kerncijfers	30

Nb. De onderstreepte hoofdstukken vormen samen de Quattro Aim

1 Gezondere populatie

1.1. Populatie Heerlen STAND-BY!

Onze opdracht richt zich op alle inwoners in Heerlen en op inwoners met een ondersteuningsvraag in het bijzonder.

Populatie Heerlen
- 87.035 inwoners
- 47.435 huishoudens

Ondersteuning STAND-BY! in 2020
- 3.643 huishoudens (7,7 %)

Het jaar 2020 heeft vooral in het teken gestaan van het continueren van zorg tijdens de Corona-pandemie en het bieden van maatwerk voor kwetsbare cliënten die het meest te lijden hadden van deze situatie.

1.2 De gevolgen van en maatregelen tegen het coronavirus

Onze opdracht kwam in 2020, als gevolg van de coronapandemie, behoorlijk onder druk te staan. We hebben, waar mogelijk, naar creatieve oplossingen gezocht om de dienstverlening te continueren. Opmerkelijk is dat er in 2020 aanmerkelijk minder nieuwe trajecten (2004) gestart zijn dan in 2019 (2815). Dat betreft vooral de maanden april en mei (zie ook hoofdstuk 8). Dat lijkt op een samenhang met de coronapandemie te duiden.

Begeleiding aan kwetsbare mensen

Vanaf de eerste lockdown heeft de continuïteit van zorg voor de meest kwetsbare mensen voorop gestaan. Samen met cliënten, familie en samenwerkingspartners zijn er (creatieve) afspraken gemaakt. Er is verder een inventarisatie van deze cliënten en hun noodzakelijke zorg gemaakt om te waarborgen dat bij evt ziekte van medewerkers de zorg gecontinueerd kan worden.
Verder hebben we samengewerkt met partners als huisartsen en woningverenigingen, bij signalen van hen hebben we contact gezocht met de desbetreffende mensen en waar nodig zijn we op huisbezoek gegaan.

Individuele begeleiding

Aan het begin van de coronacrisis hebben we de huisbezoeken noodgedwongen tot een minimum moeten beperken en hebben gebruik gemaakt van alternatieven zoals een bezoek aan de deur, het maken van een wandeling, beeldbellen of een afspraak op de locatie Kruisstraat. Uiteraard hebben we dit met cliënten besproken en hebben we samen naar een passende oplossing gezocht.

Beweegactiviteiten

Al snel werd het belang duidelijk dat mensen blijven bewegen. De sportconsulenten organiseerden in april en mei al verschillende beweegactiviteiten ‘op afstand’, bijvoorbeeld bij verschillende flatgebouwen en verzorgingshuizen. Tijdens de versoepeling is een deel van de reguliere beweegactiviteiten voor groepen tijdelijk weer opgepakt.

Buurtpunten en andere activiteitenlocaties

We hebben geprobeerd om activiteiten waar mogelijk door te laten gaan, voor zover passend binnen de landelijke richtlijnen en passend bij de mogelijkheden van de locatie. Waar het niet mogelijk bleek om de ‘1,5 meter regel’ in acht te nemen, hebben we naar alternatieve locaties gezocht. Prioriteit hadden de activiteiten ‘inloop en ontmoeten’, omdat juist deze activiteiten de gevolgen van eenzaamheid konden beperken.

Dagbesteding

Ook bij de dagbesteding zijn fysieke contacten in de eerste periode zo veel mogelijk beperkt. Slechts een kleine groep cliënten, voor wie dit echt noodzakelijk was, nam deel aan dagbestedingsactiviteiten op locatie. Voor de overige cliënten zijn alternatieve vormen van ondersteuning georganiseerd, zoals beweegprogramma's en online sociale activiteiten. Tijdens de versoepeling zijn de dagbestedingsactiviteiten uitgebreid, zodat zoveel mogelijk cliënten, binnen de mogelijkheden en beperkingen van een locatie, weer naar de dagbesteding kunnen. Sommige locaties zijn ook nu nog niet toegankelijk omdat ze zich in een verzorgings- of verpleeghuis bevinden. Hier gelden andere richtlijnen en zijn de risico's op besmetting nog te groot.

Eenzaamheid

Cliënten hebben verschillend gereageerd op de corona-uitbraak. Vooral in het begin hadden we te maken met cliënten die angstig waren en om die reden liever van contact afzagen. Maar we hebben vooral ook signalen gehad van mensen die de activiteiten misten en zich eenzaam voelden. We hebben zoveel mogelijk en in gezamenlijk overleg gezocht naar maatwerkoplossingen. Zo konden mensen contact opnemen met het Meldpunt Eenzaamheid van de gemeente. Een andere maatregel was het inzetten van een vrijwilliger van Heerlen against Corona, een project dat in het voorjaar 2020 gestart is en direct in een behoefte voorzag. In oktober 2020 is dit initiatief voortgezet als Sociaal Maatje dat eveneens succesvol was (zie ook 2.3)

Creatieve oplossingen

Net als elders in Nederland zijn ook onze medewerkers met creatieve oplossingen gekomen die vaak wat licht en blijdschap brachten, zoals:

- Bewegen op het balkon, samen met collega's van Heel Heerlen beweegt
- De Buurtpraatbakfiets van de opbouwwerkers
- De actie Kerstmaatje van Sociaal Maatje

1.3 Positieve gezondheid

In 2020 was het belangrijker dan ooit om mensen wat houvast en perspectief te bieden. Het gebruik van het Spinnenweb en de 6 dimensies van positieve gezondheid bleek goed toepasbaar te zijn voor een groot deel van onze doelgroep[1]. Deze methode helpt mensen om te reflecteren op de situatie waarin zij zich bevinden en zij worden ondersteund bij het zoeken naar mogelijkheden om (kleine) veranderingen aan te brengen, hetgeen leidt tot het gevoel meer grip te hebben op de situatie.

Naarmate onze medewerkers meer ervaring opdoen met de werkwijze van positieve gezondheid zien zij ook meer toepassingsmogelijkheden. Datzelfde geldt ook voor een groot deel van onze samenwerkingspartners en voor de buurt en haar inwoners. Het gevolg is dat positieve gezondheid steeds meer aan bekendheid toeneemt en we steeds vaker samen vanuit eenzelfde gedachtegoed werken.

In 2020 hebben we binnen STAND-BY! en samen met onze partners een aantal initiatieven ontwikkeld gebaseerd op positieve gezondheid, die we hieronder beschrijven. Het zijn vooral pilots om nieuwe werkwijzen te testen, concrete resultaten kunnen in deze fase nog niet weergegeven worden.

[1] Er is een aantal doelgroepen met specifieke problematiek waar andere ondersteuning in eerste instantie noodzakelijk is (zie paragraaf 1.4)

De dimensie zingeving

Mede als gevolg van de corona situatie ontstond er een behoefte om meer inhoud te geven aan de dimensie 'zingeving' van positieve gezondheid. Een van onze medewerkers met veel kennis en affiniteit voor dit onderwerp helpt burgers om vanuit een ander perspectief naar moeilijkheden in het leven te kijken en weer in zichzelf te geloven. Dat biedt hoop, vertrouwen en draagt bij aan het welbevinden. Daarnaast ondersteunt zij collega's en geeft hen handvaten bij de bespreking van zingevingsvraagstukken. In 2020 hebben 21 cliënten deze vorm van ondersteuning gehad. We constateren dat dit in een behoefte blijkt te voorzien en willen dit in 2021 een meer structureel karakter geven.

Training positieve gezondheid als verlengde intake

Medewerkers hebben in 2020 een training voor burgers ontwikkeld. In de bijeenkomsten die gewijd zijn aan de dimensies van positieve gezondheid krijgen burgers meer inzicht in hun eigen functioneren. De training wordt vooral gebruikt als een verlengde intake om meer zicht te krijgen op de ondersteuningsvraag. Dit blijkt een efficiënte werkwijze te zijn. De focus op training en de ondersteuning van de groep stimuleert een actieve houding om met de eigen ontwikkelpunten aan de slag te gaan.

Positieve gezondheid in de buurt

Samen met burgerkracht brengen we positieve gezondheid onder de aandacht in de buurt. We geven onder meer workshops aan buurtorganisaties, verenigingen en vrijwilligers en schenken tevens aandacht aan de vraag 'wat burgers voor elkaar kunnen betekenen'. Verder experimenteren we met een eenmalige bijeenkomst waar burgers zich voor in kunnen schrijven. Het thema is 'wat is positieve gezondheid voor mij' en van welke mogelijkheden van STAND-BY! kan ik gebruik maken.

Fysieke en sociale vertaling van positieve gezondheid

In de buurt GMS werken we samen met de GGD, woningcorporaties en sociale partners om de dimensies van positieve gezondheid te vertalen naar de sociale en fysieke omgeving. We willen inzicht krijgen in de vraag 'welke factoren dragen bij aan een gezonde buurt en haar bewoners?' (zie ook 3.7)

1.3 Buurtpunten

Een ander belangrijk instrument om het welbevinden en daarmee de gezondheid te verbeteren is het Buurtpunt. In 2020 beschikken we over 13 buurtpunten in Heerlen (zie ook 2.5). Het Buurtpunt levert een belangrijke bijdrage aan de dimensie meedoen van positieve gezondheid. Tot de corona uitbraak maakten buurtbewoners en cliënten veelvuldig gebruik van het Buurtpunt voor ontmoeting en deelname aan een gevarieerd aantal activiteiten. Tijdens de lockdowns zijn de activiteiten noodgedwongen teruggeschroefd, maar we hebben getracht om de meest belangrijke activiteiten voor kwetsbare mensen zoveel mogelijk doorgang te laten vinden.

1.4 Specifieke doelgroepen

We constateren dat er een aantal doelgroepen is, dat vanwege hun situatie of door gedragskenmerken extra aandacht nodig heeft. Om de dienstverlening goed op hen af te kunnen stemmen hebben we vaak de ondersteuning nodig van ketenpartners en de gemeente.

Ouderen en eenzaamheid

Tijdens de coronaperiode bleek wederom dat ouderen en vooral diegenen die aan huis gebonden zijn, een kwetsbare doelgroep vormen en eenzaamheid is een van de grote problemen waar zij mee kampen. In het verleden zijn er verschillende, vaak tijdelijke projecten geweest, die veelal niet het gewenste effect hebben. Wij streven naar een structurele aanpak in samenwerking met onder meer het meldpunt eenzaamheid van de gemeente, de Katholieke Ouderenbond (KBO) en het project Sociaal Maatje van Alcander. Daartoe hebben we in 2020 onder meer de volgende maatregelen in kunnen zetten:

- Sinds november 2020 hebben we de huisbezoeken aan mensen die 80 jaar worden omgebogen naar een nieuwe vorm. De ouderenvrijwilligers bezoeken sindsdien ouderen van 75 jaar bij wie sprake is van een ingrijpende wijziging in het persoonlijk leven, zoals: ziekte of het overlijden van een partner. Dat zijn momenten waarop er risico's ontstaan op overbelasting of geïsoleerd raken. Onze vrijwilligers voeren een gesprek op basis van positieve gezondheid. Zij stimuleren contacten met anderen en wijzen op activiteiten in de buurt en het Buurtpunt. Als er meer ondersteuning nodig is dan schakelen zij het SBT in.
- Sinds oktober 2020 maken we gebruik van Sociaal Maatjes, die ingezet kunnen worden voor praktische ondersteuning, zoals hulp bij boodschappen doen of meegaan naar de huisarts en sociale ondersteuning (zie ook 2.4)
- In Hoensbroek is de 'buurtcoalitie eenzaamheid' gestart, dit is een initiatief van de wethouder Ouderenbeleid met medewerking van het opbouwwerk. Er heeft een startbijeenkomst plaatsgevonden met organisaties uit het formele en informele circuit om samen te werken bij de aanpak van eenzaamheid. Een werkgroep komt met een plan van aanpak.

Moeilijk verstaanbaar gedrag

We hebben te maken met een groep cliënten die gedrag vertoont dat vaak moeilijk te begrijpen is en die een bedreiging kunnen vormen voor zichzelf of hun omgeving. Het gaat om mensen met een combinatie van kenmerken als: dominant gedrag, zorgmijdend, weinig tot geen probleembesef, beperkte sociale vaardigheden en beperkt netwerk.
Er is sprake van een specifieke werkwijze, waarbij we de aanpak vanuit het SBT loslaten en inzetten op een stedelijke aanpak, met daartoe gespecialiseerde professionals. We werken hierin samen met o.m. het Expertiseteam, het Veiligheidshuis, wijkagenten en Bemoeizorg. Het doel is om met ketenpartners een eenduidige werkwijze te realiseren, waardoor het gedag van de cliënt hanteerbaar wordt. In 2020 zijn we gestart met een keten breed casusoverleg.

Hoarding en vervuiling

Een ander probleem dat we constateren is hoarding en vervuiling. Er is een specifieke groep mensen (vooral in Hoensbroek) waar dit probleem zich voordoet. Vervuiling brengt grote gezondheidsrisico's met zich mee voor de bewoners, vooral als er kinderen in huis zijn, maar ook voor de omgeving. In 2020 is er ad hoc actie ondernomen, waarbij de prioriteit ligt op opruimen. Relim/Schoon GMS kan deze werkzaamheden uitvoeren, maar er is een probleem met het betalen van de forse kosten van het milieupark. Samen met de Expertiseteams en Bemoeizorg, die eveneens met deze problematiek te maken hebben, zijn we in overleg met de gemeente op zoek naar een oplossing.
Bij deze mensen speelt vaak forse problematiek en we werken samen met Mondriaan, een ervaringsdeskundige en praktisch begeleiders hoe we met deze problematiek om kunnen gaan. Mondriaan heeft o.m. een themabijeenkomst over hoarding gegeven.

Anderstalige cliënten en interculturele hulpverlening

Eritrese jongeren

In 2020 zijn we in overleg met de gemeente gestart met een project voor Eritrese jongeren. In Heerlen is sprake van een behoorlijk aantal Eritrese vluchtelingen, waarvan 75% jonger is dan 30 jaar en 20% minderjarig is bij aankomst in Nederland. Minderjarigen worden opgevangen en begeleid door Stichting Nidos, Xonar en JENS. Vanaf 18 jaar krijgen ze een half jaar begeleiding van Vluchtelingenwerk.
Deze jongeren hebben te maken met zoveel praktische problemen rond verblijfsstatus, wonen en werken, dat we in de begeleiding met het ene na het andere incident te maken hebben. Zij snappen weinig van de regelgeving in Nederland en zijn moeilijk te motiveren om te integreren in de Nederlandse samenleving.
In het project was een groepsaanpak voorzien die gericht was op cultuurproblemen en op wat van hen verwacht wordt in Nederland. Dit heeft vanwege de coronapandemie geen doorgang kunnen vinden. In plaats daarvan is de focus gericht op het in contact komen (en blijven) met deze jongeren en activiteiten buiten te organiseren (voetballen bijv.) Jongeren die krachtiger zijn en wel perspectief zien, koppelen we aan jongeren die dat niet zien. Voor deze aanpak hebben we een subsidie van de gemeente Heerlen ontvangen.

Andere vluchtelingen

We zijn in het afgelopen jaar ook geconfronteerd met problemen ten aanzien van andere vluchtelingen. Samen met het opbouwwerk en Vluchtelingenwerk is in gebied 2 het project Welkom gestart. Vluchtelingen die zich in het gebied vestigen worden welkom geheten, krijgen informatie over activiteiten in de buurt en krijgen begeleiding vanuit het SBT. Maar als gevolg van taal- en cultuurproblemen, soms in combinatie met een cognitieve achterstand, is het moeilijk om in gesprek te gaan. De inzet van vrijwilligers die de taal spreken, een tolkentelefoon of vertaalcomputer heeft enkel zin als het om praktische problemen gaat. Dat werkt niet bij begeleiding bij complexe problematiek.
Vaak is er sprake van oorlogstrauma's en speelt er generatieproblematiek. Door al deze problematiek ontbreekt vaak de wens om te participeren en te integreren in onze samenleving. In 2020 hebben we deze problemen onder meer bij Syrische gezinnen aangetroffen.
We constateren dat vluchtelingen onvoldoende ingeburgerd zijn als ze een woning aangeboden krijgen. Dat leidt niet alleen tot fikse problemen voor henzelf, maar vraagt ook veel van de mensen in de buurt waar zij wonen, met alle (cultuur)problemen van dien.
We zijn met de gemeente in overleg om een oplossing te zoeken voor de problematiek van vluchtelingen en de taalproblemen.

2 Transformatie dienstverlening

2.1 Dienstverlening STAND-BY!

Zorg- en dienstverlening moet goed aansluiten op de behoefte van cliënten en de samenleving. Een continu kritische reflectie op- en transformatie van ons aanbod is noodzakelijk.

In de voorgaande jaren hebben we vooral ingezet op de realisatie van goed functionerende SBT's en de inrichting van Buurtpunten.

In 2020 was de focus gericht op:
- de realisatie van collectieve ondersteuning
- transformatie van de dagbesteding
- uitbreiding van de informele zorg (maatjesprojecten)

Daarnaast zijn we verder gegaan met:
- de realisatie van extra Buurtpunten
- de ontwikkeling van een digitaal buurtpunt (Wijkconnect)

Individuele en collectieve ondersteuning

Individuele ondersteuning:
- Informele zorg
- Praktische begeleiding
- Maatschappelijk werk
- Ambulante begeleiding

Collectieve ondersteuning
- Groepsmaatschappelijk werk
- Groepsbegeleiding
- Zelfhulpgroepen
- Herstelgroepen

Overig
- Housing
- Respijtzorg

2.2 Collectieve ondersteuning

Onder de noemer collectieve ondersteuning verbinden we drie vormen van groepsondersteuning en stemmen die op elkaar af. De bedoeling is dat collectieve ondersteuning als voorliggende voorziening ingezet wordt. In het meest gunstige geval kunnen we daardoor meer traditionele individuele begeleiding voorkomen, maar collectieve ondersteuning kan ook als nevenvorm aangeboden worden.
In 2020 hebben we een vakgroep collectieve ondersteuning geformeerd zodat er optimaal gebruik gemaakt kan worden van elkaars kennis en expertise en om te voorkomen dat er wildgroei van initiatieven ontstaat. We onderscheiden de volgende vormen van collectieve ondersteuning:

Groepsmaatschappelijk werk

Groepsmaatschappelijk werk of kortweg Groepswerk is een training gericht op het aanleren van vaardigheden ten aanzien van een specifiek thema, waardoor de zelfredzaamheid vergroot wordt. Er bestaan onder meer de volgende trainingen:.

- Training eigen kracht: versterken van de draagkracht en zelfredzaamheid.
- Goldsteintraining: mensen die moeite hebben om voor hun mening op te komen.
- Ontspannen door het leven: voor mensen die last hebben van spanningsklachten.
- Gelukskunde: ontdekken wat geluk voor jou persoonlijk betekent.
- "Houd me vast": voor iedereen die zijn/haar relatie duurzaam wil verbeteren.
- Uit de schaduw van de ander: vrouwen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.
- Verlieskunde: omgaan met het verlies van een relatie, werk, gezondheid.
- Rouwgroep: voor mensen die een dierbaar iemand verloren hebben.

Groepsbegeleiding

In 2019 zijn we in gebied 1 en 2 gestart met een verschuiving van individuele begeleiding naar groepsbegeleiding. Groepsbegeleiding biedt deelnemers de mogelijkheid om hun probleemoplossend vermogen te vergroten en persoonlijke kwaliteiten te versterken.
Gezien de goede ervaringen in 2019 hebben we in 2020 ingezet op de doorontwikkeling van groepsbegeleiding. In gebied 1 en 2 is groepsbegeleiding inmiddels een structurele vorm van ondersteuning, in gebied 3 en 4 is dit jaar gestart en is het nog wat wennen.
Er zijn thans ongeveer 20 begeleiders die groepsondersteuning bieden. In 2020 zijn, ondanks de coronapandemie, o.m. de volgende groepen gestart (en afgerond):

- gemengde groepen
- groepen met mensen met psychische problematiek
- autismegroep
- groep met VG problematiek
- mannengroep
- groep kwetsbare vrouwen
- lifestyle groep

Sommige van de bovengenoemde groepen worden na afloop door de deelnemers zelf voortgezet als een zelfhulpgroep. Deze initiatieven juichen we toe en ondersteunen we waar nodig.

Zelfhulpgroepen

Een zelfhulpgroep bestaat uit meerdere personen die ten aanzien van een gedeeld probleem ervaringen willen delen en van elkaar willen leren. Iemand die hetzelfde meegemaakt heeft begrijpt een probleem beter en heeft vaak andere oplossingen.
Een zelfhulpgroep kan door buurtbewoners zelf geïnitieerd worden of kan op initiatief van STAND-BY! ontstaan. In deze laatste groepen, die bij voorkeur aan een Buurtpunt gekoppeld zijn, hebben professionals een ondersteunende en faciliterende rol. Wij werken hierin samen met Burgerkracht, die o.m. een training kunnen geven voor groepen.
De volgende zelfhulpgroepen waren in 2020 actief:

- supportgroep mantelzorg
- supportgroep bewustwording
- groep samen koken samen eten
- mensen met autisme
- lifestyle

Herstelgroepen

De herstelwerkgroepen zijn zelfhulpgroepen waarin kennis wordt gemaakt met het begrip van Herstel. Iedere deelnemer heeft een psychische crisis doorgemaakt en wil naast het leren omgaan met zijn/haar kwetsbaarheid een nieuwe betekenis en doel geven aan het leven. Aan de hand van thema's delen en bespreken de deelnemers met elkaar eigen ervaringen. Een herstelwerkgroep wordt begeleid door twee ervaringsdeskundigen. Een paar voorbeelden van thema's die worden besproken:

- bronnen van steun
- valkuilen
- omgaan met de hulpverlening
- medicatie

2.3 Uitbreiding informele zorg

Samenwerken met organisaties die vrijwilligers en mantelzorgers ondersteunen wordt alleen maar belangrijker, omdat deze ondersteuning in een andere behoefte voorziet dan professionals kunnen bieden. Beide vormen van dienstverlening kunnen elkaar versterken. Samenwerking en afstemming is dan noodzakelijk.
De gemeente Heerlen heeft samen met het Netwerk Informele Steun Heerlen (NISH) een visiedocument informele dienstverlening opgesteld dat in januari 2020 door de gemeente vastgesteld is. De activiteiten van het netwerk hebben enige tijd stil gelegen, maar worden in 2021 weer opgepakt. STAND-BY! maakt daar deel van uit.

Steunpunt mantelzorg

Op casusniveau wordt er al veel samengewerkt met het steunpunt mantelzorg om te voorkomen dat meer en intensievere hulp noodzakelijk wordt. Tevens is in de Koffiepot al geruime tijd een zelfhulpgroep mantelzorgers actief. Er was echter nog geen vanzelfsprekendheid om de samenwerking met elkaar te zoeken.
In 2020 is er een aantal initiatieven geweest om die samenwerking te versterken. Een medewerker van het steunpunt mantelzorg en een medewerker van de ondersteuning van de informele zorg binnen de GGZ (Mondriaan) zijn in gesprek gegaan met ieder SBT, om uitleg te geven over wat zij kunnen bieden om te voorkomen dat mantelzorgers overbelast worden. De volgende stap is om te bekijken of we de aanmeldprocedures beter op elkaar kunnen afstemmen.

Maatjesprojecten

Samen met Alcander zijn we bezig om een extra impuls aan het vrijwilligerswerk te geven. Er zijn al veel vrijwilligers actief in de Buurtpunten, maar we zijn nu vooral op zoek naar vrijwilligers die een specifieke dienstverlenende taak kunnen vervullen. Het succesvolle project Schuldhulpmaatjes van Alcander dient hierbij als voorbeeld.
De wens is om in de toekomst meer maatjesprojecten te starten, zoals een inburgeringsmaatje of een opvoedmaatje.

Schuldhulpmaatje

De samenwerking met de schuldhulpmaatjes loopt prima. In veel Buurtpunten hebben schuldhulpmaatjes een spreekuur of leveren andere diensten. De medewerkers in de SBT's maken vaak gebruik van de ondersteuning door een schuldhulpmaatje.

Resultaten schuldhulpmaatje

- er zijn in totaal 85 schuldhulpmaatjes werkzaam in Heerlen
- in 2020 hebben zij in totaal 696 cliënten geholpen
- ruim de helft van het aantal verwijzingen is afkomstig van STAND-BY!
- In 2020 zijn 457 mensen op 5 locaties (waarvan 4 van STAND-BY!) geholpen met het invullen van hun belastingaangiften en 62 mensen via een huisbezoek

Sociaal maatje

In oktober 2020 is, mede op verzoek van STAND-BY!, het project sociaal maatje gestart. Dit project komt voort uit het project Heerlen against Corona. Een sociaal maatje kan tijdelijk ingezet worden voor ondersteuning die normaliter door het eigen netwerk geleverd kan worden. Een sociaal maatje stimuleert de hulpvrager om in contact te komen met anderen en het netwerk uit te breiden o.a. door hen te introduceren in de Buurtpunten. Mede als gevolg van corona is er een grote vraag naar de diensten van de sociaal maatjes.

Resultaten sociaal maatje

- er zijn in totaal 46 sociaal maatjes werkzaam in Heerlen
- in 2020 zijn er 84 hulpvragen geweest
- ongeveer de helft van het aantal verwijzingen is afkomstig van STAND-BY!

Hulpvragen:

Sociaal contact:	24	praatje maken, spelletje spelen, koffiedrinken, wandelen etc.
Boodschappenhulp	16	waar mogelijk samen met de hulpvrager
Ziekenhuisbegeleiding en vervoer	8	
Netwerkversterking	5	begeleiding naar activiteiten, zoeken naar verenigingen en clubs
Samen koken	5	samen met de hulpvrager
Autisme maatje	3	
Hulp bij apparatuur	2	
Hond uitlaten	2	
Nederlands oefenen	2	
Spullen gezocht	2	alleen in geval van nood
Overig vervoer	2	alleen in geval van nood
Verzoek afgewezen	12	klusjes in huis en tuin, verhuizen, vragen voor professionele zorg

2.4 Transformatie dagbesteding

In 2020 is een nieuw plan opgesteld voor de transformatie Dagbesteding, met als titel: Visie en uitvoering Transformatie dagbesteding. Het streven is om:

- meer laagdrempelige vormen van dagbesteding in de buurt te organiseren en de bestaande dagbesteding te bestemmen voor mensen voor mensen met een beperking of een aandoening;
- meer gebruik te maken van arbeidsmatige activiteiten, door gebruik te maken van vaardigheden van mensen en hen te helpen hun talenten te ontwikkelen;
- nieuwe vormen van dagbesteding te ontwikkelen daar waar we met leemtes in ons aanbod te maken hebben en we thans derden inzetten.

Vormen van daginvulling

- Inloop activiteiten in de Buurtpunten
- Begeleide activiteiten Buurtpunten (nieuw)
- Arbeidsmatige dagbesteding
- Traditionele dagbesteding

Om dit te realiseren hebben we in 2020 een aantal acties ingezet:

Inventarisatie aan de poort

In september 2020 is er een samenwerking gestart tussen intakers STAND-BY! en medewerkers dagbesteding van de moederorganisaties. Er vindt een brede uitvraag plaats naar de interesses en behoeften van mensen met een verzoek om daginvulling en er vindt een inventarisatie plaats van het aantal en de aard van de vragen die binnen komen, zodat we het aanbod daar beter op af kunnen stemmen. We hebben in 2020 ongeveer 30 aanvragen beoordeeld, veel van die vragen zijn van ouderen al dan niet met beginnende dementie. Een deel van deze mensen zou gebruik kunnen maken van een

aanbod in de Buurtpunten. Realisatie daarvan heeft echter, als gevolg van corona, nauwelijks plaats kunnen vinden.

Evaluatie bestaande cliënten

In aanvulling op de inventarisatie aan de poort hebben de moederorganisaties Novizorg en Levanto laten weten dat zij hun bestaande cliënten dagbesteding op een soortgelijke wijze willen evalueren. Vraagstelling is of de bestaande dagbesteding de meest passende vorm van ondersteuning is of dat er andere vormen van ondersteuning ingezet kunnen worden. Vanuit die gedachte heeft Novizorg er in het najaar 2020 voor gekozen om twee van haar groepen te verplaatsen naar de Buurtpunten de Koffiepot en 't Heitje, waardoor cliënten kennis kunnen maken met en gestimuleerd worden om deel te nemen aan reguliere activiteiten binnen deze Buurtpunten.

Ontwikkelen van nieuwe vormen van ondersteuning

Ouderen

Om aan de vraag van ouderen om in een daginvulling te kunnen voorzien willen we een uitbreiding van het aanbod in een aantal Buurtpunten realiseren. We maken daarbij gebruik van de voorbeelden van Cicero in o.m. Klimmen en Schinnen waarbij er, door de aanwezigheid van deskundige begeleiding, sprake is van een naadloze overgang van recreatieve naar begeleide activiteiten. Een werkgroep is inmiddels geformeerd.

Jongeren

Zowel vanuit JENS als onze SBT's zijn er signalen dat er behoefte is aan een daginvulling voor (kwetsbare) jongeren. Samen met JENS onderzoeken we de aard en omvang van de vraag.

Arbeidsmatige activiteiten

Voor een deel van onze cliënten is het mogelijk om meer arbeidsmatige activiteiten te verrichten zich daarin door te ontwikkelen. We hebben contact gehad met mooie voorbeelden op dit terrein zoals Athos in Maastricht en de Graasj in Roermond. Nadeel is dat deze initiatieven gekenmerkt worden door forse investeringen en daarmee gepaard gaande risico's in o.m. gebouwen, inrichting en productiematerialen. Dat risico is er niet in de vertaling van het concept van Athos naar een business case voor Heerlen (Mark Schellings, 2018), waar de verbinding gezocht wordt met lokale ondernemers. We werken deze gedachte verder uit onder de noemer Actief voor Heerlen en zoeken hierin de samenwerking met Werk voor Heerlen die de contacten met ondernemers hebben.

2.5 Buurtpunten

De Buurtpunten vormen een belangrijk onderdeel binnen de visie van STAND-BY!.
Buurtpunten stimuleren ontmoeting tussen burgers, er vindt een veelheid aan activiteiten plaats en bieden voor veel mensen een laagdrempelige vorm van een daginvulling.

In het kader hiernaast is een opsomming weergegeven van activiteiten die in een Buurtpunt plaatsvinden. Ook andere organisaties plannen hun activiteiten in Buurtpunten.

SBT's maken onder meer gebruik van de Buurtpunten om ondersteuning af te schalen.

In 2020 zijn er in totaal 13 Buurtpunten en zijn er 2 Buurtpunten in oprichting.

Activiteiten buurtpunten

Inloop en ontmoeting
- Koffie uurtje
- Samen koken en eten

Info en advies
- Inloopuur Sociaal Buurtteam
- Spreekuur Schuldhulpmaatje

Training en ontwikkeling
- Groepen maatschappelijk werk
- Groepsbegeleiding
- Zelfhulpgroepen
- Groepen voor mantelzorgers
- Activiteiten i.h.k.v. laaggeletterdheid
- Activiteiten integratie nieuwkomers

Activiteiten
- Bewegings- en sportactiviteiten
- Creatieve activiteiten en workshops

Diensten
- Kledingdagen
- Hulp bij aangifte inkomstenbelasting

2.6 Wijkconnect

Wijkconnect is het digitale equivalent van de Buurtpunten. Dit platform biedt ons onder andere de mogelijkheid gebeurtenissen en aanbod in de buurt op digitale wijze voor de inwoners toegankelijk te maken. Vrijwilligers uit de buurt spelen een belangrijke rol in het beheer van dit platform. Waar mogelijk sluiten we aan bij Buurtorganisaties of wijkblaadjes, om ervoor te zorgen dat dit echt iets van en voor de buurt wordt.
In 2020 zijn er vier platforms gestart. De platforms sluiten aan bij de gebieden. Dit is een wijziging ten opzichte van de oorspronkelijke plannen waarin we uit gingen van een platform op buurtniveau. In de loop van het jaar bleek dat de beschikbare middelen efficiënter ingezet konden worden door de platforms op gebiedsniveau in te richten.
De platforms zijn als volgt te vinden:
www.hoensbroekonline.nl
www.heerlerheideonline.nl
www.heerlencentrumonline.nl
www.heerlenzuidonline.nl

Bij de opstart van de platforms hebben we flink last gehad van alle coronamaatregelen. Hoewel organisaties wel enthousiast waren om hun aanbod op de platforms te plaatsen geven velen aan te wachten tot ná de coronacrisis om aan te sluiten op het platform. De coronacrisis heeft er ook toe geleid dat de geplande promotiecampagne tot nu toe niet is uitgevoerd. We schatten in dat we hiermee pas na de zomer van 2021 kunnen starten.

Ondanks de beperkingen door corona zijn de vooraf gestelde doelen toch grotendeels gehaald. Het doel was om voor het einde van 2020 minimaal 25 organisaties en 25 activiteiten op ieder platform aan te bieden. Inmiddels (medio maart 2021) zijn er totaal 123 organisaties actief en staan er bijna 80 activiteiten online op de vier platforms.

3 Samenwerking

Op casusniveau werken wij samen met veel andere organisaties. Vooral als er sprake is van complexe problematiek is samenwerking met ketenpartners cruciaal.

Maar we zetten daarnaast steeds meer in op casus overstijgende samenwerking.
Met als doel om in Heerlen vanuit een gezamenlijke visie (positieve gezondheid) de schotten tussen domeinen (Jeugd, Gezondheidszorg, GGZ, Veiligheid en Wonen) op te heffen, met een verbeterede dienstverlening als resultaat.
Waar mogelijk maken we gebruik van daartoe beschikbaar gestelde subsidies.

Belangrijkste samenwerkingspartners:

- Gemeente: uitvoerend, beleidsmatig en bestuurlijk
- JENS
- Huisartsen/POH-ers
- Mantelzorgers
- Buurtorganisaties
- Woningstichtingen
- Bewindvoerders, schuldhulpmaatjes, kredietbank
- Behandelcentra, Mondriaan, Dichterbij, Vincent van Gogh
- Politie, flex-team, Veilig Thuis, Veiligheidshuis, GGD

De samenwerking met partners is zo veelzijdig en talrijk, dat het ondoenlijk is dat in dit jaarverslag weer te geven. We beperken ons tot die partners of samenwerkingsverbanden waar we in 2020 nieuwe afspraken mee gemaakt hebben of resultaten behaald hebben.

3.1 Gemeente Heerlen

We hechten veel belang aan de samenwerking met de gemeente Heerlen. Niet alleen vanuit hun rol als opdrachtgever, maar als ook ketenpartner in de uitvoering. Doordat wij uitsluitend in Heerlen werken en actief in de buurten aanwezig zijn, zien wij trends en knelpunten in de zorg en in de samenwerking met ketenpartners. Maandelijks bespreken we die in het accountteam en zoeken samen naar oplossingen.

3.2 Huisartsen

In 2020 hebben we met medewerkers de samenwerking met huisartsen onderzocht. Het blijkt dat we met de meeste huisartsen contact hebben, meestal is de maatschappelijk werker de contactpersoon. De samenwerking verschilt echter in iedere buurt. Zowel medewerkers als huisartsen zijn op zoek naar richtlijnen en meer structurele samenwerking. Huisartsen zijn nog onvoldoende op de hoogte van de werkwijze van STAND-BY! en weten niet altijd hoe ze cliënten moeten doorverwijzen. Ook willen ze geïnformeerd worden over betrokkenheid in een casus en einde ondersteuning van STAND-BY!.
In 2020 zijn o.m. de volgende afspraken gemaakt:

- aan álle huisartsen wordt een medewerker STAND-BY! gekoppeld
- als er sprake is van een 1G1P en een huisarts is betrokken, dan informeren we de huisarts
- we zetten een communicatiestrategie op voor huisartsen om hen te informeren over het construct en de werkwijze van STAND-BY!.
- 2 keer per jaar vindt er een evaluatie met iedere huisarts plaats over de samenwerking.

3.3 Integrale Wijkaanpak Hoensbroek (IWA)

Het project IWA is in 2020 in een afrondende fase beland. IWA is een samenwerking tussen de partijen: gemeente Heerlen, CZ, het Gezondheidscentrum Hoensbroek, Mondriaan, Lionarons, MET-GGZ, Burgerkracht en STAND-BY! met als doel een betere samenwerking, o.a. door de schotten in de financiering overbruggen.
Er heeft een uitgebreide evaluatie plaatsgevonden waarbij er 7 lessen benoemd zijn die cruciaal zijn in de samenwerking met partijen over meerdere domeinen. Deze lessen zijn meegenomen in de verdere inbedding van de structurele samenwerking.

3.4 De nieuwe GGZ (DNG)

Vanuit de herstructurering GGZ en de samenwerking binnen het IWA is het initiatief ontstaan om in Hoensbroek invulling te geven aan een 'sluitende GGZ keten', waarbij huisarts, POH-GGZ en GGZ professionals samenwerken en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor GGZ problematiek. Dat heeft geleid tot een aantal concrete initiatieven waarbij de SBT's van STAND-BY! betrokken zijn:

HerstelOndersteuningsConsult

Als een huisarts een doorverwijzing naar de GGZ overweegt, dan wordt een HerstelOndersteuningsConsult ingezet, waarbij de vraagverkenning en de invulling van de hulpverlening in een breder perspectief geplaatst wordt en een breed scala aan herstel ondersteunende activiteiten ingezet kan worden, waardoor doorverwijzing naar de GGZ mogelijk voorkomen kan worden. Zelfhulpgroepen en de inzet van een ervaringsdeskundige behoren tot mogelijke alternatieven.

Inzet GGZ expertise op consultbasis in het Sociaal Buurt Team (SBT)

De wens is om GGZ kennis en expertise structureel in te bedden in het SBT, zodat aan het begin van de keten voldoende expertise beschikbaar is om psychische problematiek te signaleren, te duiden en te kanaliseren. Daartoe is een aanvraag ingediend bij de 'preventiecoalitie' met het verzoek om aan de 3 SBT's in Hoensbroek elk 2 uur GGZ expertise per week toe te voegen.

Integraal aanbod behandeling en begeleiding (IA)

Een ander initiatief is het Integraal Aanbod voor thuiswonende volwassen cliënten die als gevolg van psychische problemen en/of een lichte verstandelijke beperking zowel behandeling als begeleiding nodig hebben. De focus ligt op het ontwikkelen van een werkwijze waarin de afstemming tussen behandelaar en begeleider geborgd is en doelen, voortgang en resultaten van de zorg samen met de cliënt worden vastgesteld.
In de praktijk betekent dat bij een Intake STAND-BY! bekeken wordt of een cliënt behandeling krijgt vanuit het FACT team van Mondriaan. Als dat het geval is en de cliënt toestemming verleent, dan vinden er ZorgAfstemmingsGesprekken plaats met cliënt, behandelaar en begeleider en evt andere betrokkenen met een frequentie van eens per 6 tot 8 weken. De resultaten worden gemonitord en cliënten worden verzocht 2 vragenlijsten in te vullen.

Try out Molenberg

Verder is STAND-BY! benaderd door de GGZ om de samenwerking POH, GGZ en sociaal domein in Molenberg vorm te geven. Nadere uitwerking vindt plaats in 2021.

3.5 Provinciale samenwerking Positieve Gezondheid

Na de 1e fase van het inspireren, verbinden en versnellen van de inzet van het gedachtegoed Positieve Gezondheid, focust de provincie Limburg er nu op om de huidige beweging Limburg Positief Gezond door te ontwikkelen en in te zetten op verdieping en verduurzaming. De Provincie transformeert van trekker naar een partner die de beweging ondersteunt. Er wordt ingezet op de vitaliteit van wijken via een integrale aanpak en er is veel aandacht voor preventie en het realiseren van een trendbreuk in het inlopen van de achterstanden in gezondheid en arbeidsparticipatie. Het kernteam (voormalig Actiecentrum) is coördinatiepunt voor de beweging Limburg Positief Gezond. STAND-BY! maakt onderdeel uit van dit kernteam.

Professioneel kompas

Professionals in de wijk zijn enthousiast over Positieve Gezondheid, maar ervaren dat het in de dagelijkse praktijk ook spanningen oproept. Bijvoorbeeld spanning tussen de zorgplicht van wijkprofessionals en de autonomie van de cliënt. Onder leiding van de Hogeschool Zuyd en de Universiteit van Maastricht neemt STAND-BY! deel aan het ontwikkelen van een methodiek, het Professioneel Kompas, dat hen richting geeft aan het werken met Positieve Gezondheid.
Voor deze ontwikkeling wordt een leergemeenschap ingericht van 12 SBT leden en 2 gebiedsmanagers van STAND-BY! aangevuld met 5 docent onderzoekers en studenten van drie hogescholen. Voor dit project is een RAAK subsidie aangevraagd met een bijdrage voor STAND-BY! van € 13.000,- als vergoeding voor de te investeren uren.

3.6 JENS

De samenwerking met JENS is vooral gericht op een goed aansluitende dienstverlening voor jongeren die 18 jaar worden. In 2020 zijn de procesafspraken aangescherpt. Jongeren die 17,5 jaar zijn worden door JENS benaderd en er wordt een plan opgesteld voor ondersteuning door STAND-BY!! als zij 18 jaar zijn.
Knelpunt hierbij zijn de verschillen in dienstverlening tussen Jeugdwet en Wmo. Binnen de Jeugdwet worden ouders altijd betrokken bij de dienstverlening en wordt er bij jongeren minder een beroep gedaan op eigen verantwoordelijkheid dan dat bij de Wmo het geval is.

In Hoensbroek is er voor medewerkers van JENS en STAND-BY! sinds begin 2020 sprake van een gezamenlijke huisvesting. De voordelen die dat zou moeten hebben voor de samenwerking zijn nog niet echt zichtbaar. Dit is vooral het gevolg van het feit dat medewerkers i.v.m. corona weinig gebruik maken van deze locatie.
Verder werken we intensief samen met JENS bij de implementatie van de meldcode (zie 4.4).

3.7 Samenwerking sociaal en fysiek

In de buurt GMS werken we samen met de GGD, Woningcorporaties Weller, Vincio, Wonen Limburg en sociale partners samen om de dimensies van positieve gezondheid te vertalen naar de sociale en fysieke omgeving. Dat doen we aan de hand van een wijkmodel[2] dat door de GGD is ontwikkeld. De vraagstelling is 'welke factoren dragen bij aan een gezonde buurt en haar bewoners?' In 2020 heeft dataverzameling plaatsgevonden hetgeen geleid

[2] Wijkmodel positieve gezondheid GMS wijken: GGD-ZL 2020

heeft tot een wijkprofiel van GMS op de 6 dimensies van positieve gezondheid. Ook heeft een aantal bijeenkomsten met professionals plaatsgevonden om de sterke punten en zwaktes van de (sub)buurten in kaart te brengen. De volgende stap is de gesprekken met de bewoners. Medio 2021 wordt op basis van alle bevindingen een plan gemaakt en uitgevoerd.

4 Bekwame en happy professionals

Medewerkers STAND-BY! zijn vooral werkzaam in de 14 Sociale Buurtteams, het betreft de hiernaast genoemde functies. Aansturing vindt plaats door de 4 gebiedsmanagers van STAND-BY!.
Formeel vallen ook de 17 jeugdconsulenten onder STAND-BY!, maar op inhoud sluiten zij meer aan bij JENS dus vindt de aansturing plaats door de gebiedsmanagers van JENS.
Daarnaast zijn er de nodige medewerkers werkzaam in de dagbesteding, de aansturing daarvan vindt vooral door de moederorganisaties plaats.

Medewerkers STAND-BY! in fte's

	2020	2019
Intakers	10,0	8,0
Maatschappelijk werkers	12,5	14,4
Begeleiders	58,2	58,2
Opbouwwerkers	10,3	10,3
Totaal	**91,7**	**90,9**

4.1 Professionaliteit

Methodisch kader

In januari 2020 zijn we gestart met het methodisch kader. Dit kader, dat in 2019 samen met medewerkers ontwikkeld is, geeft de samenhang aan tussen de afzonderlijke methodieken en werkwijzen binnen STAND-BY!, zoals:

- Triage[3]
- Positieve Gezondheid en Mijn Plan
- Zelfredzaamheidsmatrix en 1Gezin1Plan
- Risico-inventarisatie en Kindcheck
- Meldcode en Verwijsindex

Dit kader is in KeDo ingebouwd, waarbij medewerkers via een beslisboom de afzonderlijke elementen doorlopen.
De registratie in Kedo stelt ons in staat om de eerste resultaten weer te geven, die vooral betrekking hebben op nieuwe cliënten.
Het doel is dat we deze methodische werkwijze bij al onze cliënten toepassen.
Mede als gevolg van corona is de implementatie van dit methodisch kader niet volledig gelukt. Bij bestaande cliënten wordt dit nog niet altijd toegepast. We sturen erop dat dit in 2021 wel het geval is.

Triage
In 2020 hebben we bij 1100 (vooral nieuwe) huishoudens triage uitgevoerd.
De resultaten daarvan zijn als volgt:

Enkelvoudig	26 %
Meervoudig zonder ketenregie	31 %
Meervoudig met ketenregie	29 %
Multiproblem	14 %

Risico inventarisatie (RIE)
Van de 1100 casussen die getriageerd zijn, zijn er 1040 Risico inventarisaties uitgevoerd
Bij 475 daarvan werd een risico vastgesteld

Huishoudens met kinderen	148
Huishoudens zonder kinderen	327

[3] D.m.v triage onderscheiden we de aard van de problematiek. We kennen de volgende vormen (zie ook 5.2)

- enkelvoudige problematiek:	Géén 1Gezin1Plan, evt Mijn Plan
- meervoudige problematiek zonder ketenregie:	Géén 1Gezin1Plan, Mijn Plan
- meervoudige problematiek met ketenregie (ook als er kinderen zijn)	1Gezin1Plan
- multi-problem.	1Gezin1Plan

Werkgroep professionaliteit

Bij de evaluatie van het methodisch kader bleek dat medewerkers dit graag in een groter kader wilden plaatsen. Er bleek behoefte te zijn aan een gezamenlijke reflectie op visie, werkwijze en diensten van STAND-BY!. Dit heeft geleid tot het traject 'professionaliteit'.

Eind 2020 hebben we de werkgroep Professionaliteit geformeerd. In deze werkgroep, waarin een vertegenwoordiger uit ieder SBT aanwezig is, bespreken we de gevraagde onderwerpen met medewerkers. Leden van de werkgroep bespreken de onderwerpen in hun SBT en nemen de reactie mee terug naar de werkgroep. Het streven is om gezamenlijk antwoorden te formuleren op onderstaande vraagstukken met als uiteindelijk doel een samenhangende werkwijze die gedragen wordt door medewerkers (inclusief de werkwijze t.a.v. het methodisch kader).
De onderwerpen die aan bod komen zijn o.m:

- missie en visie van STAND-BY!
- grondhouding en competenties medewerkers
- producten en diensten
- trends en knelpunten t.a.v. hulpvragen
- beschikbare expertise
- kaders en processen (waaronder methodisch kader)

4.2 Intakers in positie

Het afstemmingsoverleg met intakers hebben we in 2020 geïntensiveerd. Het resultaat is een krachtige groep intakers met een uniforme werkwijze. Zij stemmen inhoudelijk met elkaar af over knelpunten in de dienstverlening en zorgen voor borging van de afspraken door deze vast te leggen in protocollen. De volgende thema's zijn aan bod geweest:

- de werkwijze ten aanzien van moeilijke casuïstiek en houding
- toepassen van uitgangspunten transformatie dagbesteding bij nieuwe cliënten
- het uitvoeren van casus evaluaties met leveranciers

Verder hebben de intakers een belangrijke rol in de ondersteuning en advisering van de begeleiders in hun SBT. Zo voeren zij o.m. de caseloadgesprekken met de begeleiders.

4.3 Caseload

Onze medewerkers hebben forse caseloads.
Veel ketenpartners verwijzen cliënten door naar maatschappelijk werk.
Per fte zien zij gemiddeld 120 cliënten per jaar. Veel problematiek lossen zij zelf op, andere problematiek zetten zij door naar ketenpartners of individueel begeleiders.

Caseload	2020	2019
Maatschappelijk werkers		
Cliënten	1500	1728
Gemiddeld per fte	120	120
Individueel begeleiders		
Cliënten	1751	1634
Gemiddeld per fte	30	28

Een individueel begeleider heeft in 2020 een gemiddelde caseload van 30 cliënten, een toename ten opzichte van 2019. Medewerkers zien dat vooral de hoeveelheid complexe problematiek toeneemt, vooral kwesties t.a.v. veiligheid en anderstalige cliënten (zie 1.4) vallen op. De vraag is of dit nog tot de Wmo behoort. We zijn hierover in overleg met de gemeente.

4.4 Inwerkprogramma nieuwe medewerkers

In 2020 hebben we het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers aangepast dat we vanaf 2021 gaan uitvoeren. Een nieuwe medewerker wordt ingewerkt tot een volwaardig lid van het SBT, die samen met de collega's in het SBT de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening in zijn buurt op zich neemt. De medewerker leert het gedachtenpatroon van STAND-BY! kennen en oude patronen los te laten. Daarnaast wordt geleerd om het gedachtegoed van positieve gezondheid en het methodisch kader toe te passen. Ook maakt de nieuwe collega kennis met de collectieve ondersteuningsvormen, de voorzieningen in de buurt en het voorliggend veld.
Als onderdeel van het inwerkprogramma volgen medewerkers de volgende trainingen:

- Introductie Heerlen STAND-BY!
- Positieve gezondheid
- Methodisch handelen
- Registreren in Kedo (cliëntvolgsysteem)
- De meldcode

4.5 Scholing

Positieve gezondheid

De planning voor 2020 was dat alle medewerkers van STAND-BY!, werkzaam in de buurten, geschoold zouden worden in Positieve Gezondheid. In ieder gebied is een implementatiecoach actief, dat is een medewerker die geschoold is tot trainer. Daardoor kunnen we de trainingen in eigen beheer uitvoeren in combinatie met een e-learning die via de Hogeschool Zuyd gevolgd kan worden. Als gevolg van de coronacrisis heeft een deel van de trainingen echter geen doorgang gevonden en wordt verplaatst naar 2021.
Daarnaast is er bij ieder SBT een aandachtsfunctionaris Positieve Gezondheid actief. Zij zorgen dat Positieve Gezondheid onder de aandacht blijft en inspireren hun SBT-leden.
We constateren dat Positieve Gezondheid leeft bij medewerkers en binnen de organisatie (zie ook 1.3).

De Meldcode

Het werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is verplicht voor onze medewerkers. In 2020 zijn we een grootschalige campagne gestart om onze medewerkers te scholen. Dat doen we samen met de Expertiseteams, JENS en andere ketenpartners.

Een belangrijke rol is weggelegd voor de aandachtsfunctionarissen, dit zijn medewerkers die een verdiepingstraining gevolgd hebben. Zij hebben het trainingsprogramma voor alle andere medewerkers samengesteld en voeren dit ook uit. Dit programma bestaat uit een aantal onderdelen waarvan de volgende plaats hebben gevonden:

- alle medewerkers hebben de kick-off bijeenkomst bijgewoond
- alle medewerkers hebben de e-learning gevolgd.

Begin 2021 wordt het implementatietraject afgerond met een verdiepende training per gebied. Daarna wordt de meldcode onderdeel van de reguliere werkwijze en maakt het onder andere deel uit van de intervisiegesprekken.
De e-learning en de opleiding tot aandachtsfunctionaris werden gesubsidieerd door gemeente en provincie.

Het stappenplan van de meldcode is opgenomen in Kedo (zie ook 4.1).
Als uitloper van dit traject wordt in 2021 de verwijsindex uitgerold.

4.6 Medewerkersonderzoek

Jaarlijks vindt er een medewerkersonderzoek (MO) plaats. Het MO 2020 is afgenomen binnen de brede SBT's en is door 70 medewerkers ingevuld. De gemiddelde score[4], op de vraag "ik ben tevreden over het werken bij Heerlen STAND-BY!" is een 8. Medewerkers blijven vooral tevreden over:

- De samenwerking en vooral de korte lijnen binnen de SBT's en met andere ketenpartners in de buurt.
- De samenwerking met het voorliggend veld en binnen de Buurtpunten.
- Vrijheid om zelf invulling te geven aan de werkzaamheden.

Uit het medewerkersonderzoek 2019 bleek dat veel mensen last hadden van de dubbele administratie en registratie. Wij verwachtten dat we met de ingebruikname van Kedo, als centrale cliëntregistratie per 1-1-2020, deze problemen grotendeels zouden kunnen verhelpen. Dit probleem werd in het MO 2020 ook minder benoemd hoewel in 2020 de inrichting van Kedo nog verder gefinetuned moest worden.
De problemen waar de medewerkers nu nog tegenaan lopen zijn zeer divers. Een aantal mensen benoemt dat meer ondersteuning en betere communicatie gewenst is. Er lijkt soms sprake te zijn van rolonduidelijkheid.
De SBT's worden omgevormd naar zelforganiserende eenheden, en niet alle SBT's staan op hetzelfde punt in deze ontwikkeling. Dit traject naar verdere professionalisering en naar zelforganiserende teams wordt in 2021 verder opgepakt in een gezamenlijk traject professionalisering van MT en medewerkers. Een groot deel van de verbeterpunten uit het MO wordt meegenomen in dit traject. Daarnaast is er een aantal punten waarop een verbeterplan wordt uitgezet.

4.7 Huisvesting medewerkers

Medewerkers hebben behoefte aan een goede werkplek voorzien van alle noodzakelijke faciliteiten. Het heeft de voorkeur dat we in ieder gebied een kantoorlocatie hebben samen met JENS waar ook andere ketenpartners terecht kunnen.
In gebied 1 beschikken we sinds maart 2020 over een tijdelijke gezamenlijke locatie met JENS. Medewerkers zijn er blij mee, maar als gevolg van de coronacrisis is er nog geen optimaal gebruik gemaakt van de ruimte. Er is inmiddels een definitieve locatie gevonden, een voormalig schoolgebouw aan de Kloosterstraat in Hoensbroek.
Omdat hier veel ruimte beschikbaar is en in gebied 2 geen ruimte is voor een kantoorlocatie wordt deze locatie geschikt gemaakt voor medewerkers uit gebied 1 en 2.
In gebied 3 heeft JENS een locatie aan de Heldevierlaan, waar geen ruimte is voor medewerkers STAND-BY!. Medewerkers gebruiken een aantal Buurtpunten als kantoorlocatie (SamSam, the Break en het Broederhuis) en maken gebruik van de kantoorlocatie van Alcander.
In gebied 4 maken medewerkers JENS en STAND-BY! gebruik van de kantoorlocatie van Alcander.

[4] Schaal 1 tot 10

5 Kwaliteit van dienstverlening

5.1 Snelheid van dienstverlening

1e contact	2020	2019
binnen 2 werkdagen	77%	60%
binnen 5 werkdagen	94%	88%
binnen 20 werkdagen	99%	99%
starten ondersteuning		
binnen 2 werkdagen	50%	43%
binnen 5 werkdagen	73%	71%
binnen 20 werkdagen	94%	96%

Het bieden van snelle en adequate ondersteuning is een belangrijk uitgangspunt voor STAND-BY! en voor de gemeente.

Afspraak met de gemeente is dat er binnen 2 werkdagen na een melding contact gelegd wordt met de cliënt. Dat is in het afgelopen jaar in 77% van de situaties gelukt. Dat is een verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar (60% binnen 2 werkdagen). De snellere reactietijd is het gevolg van een interne sturingsmaatregel. De SBT's ontvangen wekelijks een overzicht van hun behaalde resultaten op deze indicator.

Een andere afspraak is dat de ondersteuning start binnen 2 weken na de intake. Bij het merendeel van de cliënten (73%) wordt die ondersteuning al binnen één week gerealiseerd. Ook hier is sprake van een snellere reactietijd dan in het voorgaande jaar.
Net als voorgaande jaren zijn er in 2020 géén wachtlijsten geweest bij cliënten die zich tot STAND-BY! hebben gericht met een hulp- c.q. ondersteuningsvraag.

5.2 Plan op maat en regie

Essentieel in onze werkwijze is dat iedere cliënt een plan op maat krijgt. Dat heeft niet alleen betrekking op de aard van de ondersteuning, maar ook op de mate van eigen verantwoordelijkheid en regie. Wij zoeken daarbij naar een balans tussen:

Eigen regie

De cliënt maakt zijn eigen plan 'Mijn Plan' en bepaalt waar hij aan wilt werken en op welke wijze. De werkwijze vanuit Positieve Gezondheid is leidend. 'Mijn Plan' blijft in het bezit van de cliënt en de verantwoordelijkheid ligt vooral bij de cliënt. De begeleider stimuleert en ondersteunt.
Deze werkwijze passen we toe bij cliënten met enkelvoudige problematiek of bij cliënten met meervoudige problematiek zonder kinderen.

Regie bij de hulpverlener

Als er sprake is van cliënten met meervoudige problematiek met minderjarige kinderen of als er sprake is van multi problem gezinnen, dan is sturing vanuit de hulpverlening noodzakelijk. We sluiten dan aan bij de werkwijze van de gemeente Heerlen en maken gebruik van de Zelfredzaamheidsmatrix en 1Gezin1Plan. De regie bij cliënten met meervoudige problematiek ligt vaak bij de begeleiders van STAND-BY!, de regie bij multi problem ligt bij de Expertiseteams van de gemeente.

5.3 Klanttevredenheid/effecten van de dienstverlening

We zijn met de gemeente overeengekomen dat we in 2020, de ervaringen van cliënten en de meerwaarde van individuele begeleiding meten via de methode van de effectencalculator. Met deze methode, die uitgevoerd wordt door Zuyd Hogeschool, worden individuele ervaringen van cliënten met complexe problematiek systematisch in kaart gebracht. Het streven was om in gesprek te gaan met 20 cliënten, maar mede als gevolg van Corona hebben er in totaal 10 interviews met cliënten en hun begeleiders plaatsgevonden. Zuyd Hogeschool heeft geconstateerd dat zij aan de hand van deze data een goed inzicht gekregen hebben in de werkwijze van STAND-BY! en dat meer interviews waarschijnlijk geen nieuwe data zouden opleveren. Zuyd Hogeschool heeft de resultaten besproken in focusgroepen met medewerkers STAND-BY! en gemeente en heeft haar bevindingen en conclusies verwoord in een eindrapport[5]. De belangrijkste bevindingen zijn:

5.4 Kenmerken van individuele begeleiding STAND-BY!:

Intensieve samenwerking

- Binnen de Sociale Buurteams en met het voorliggend veld en ketenpartners

Breed denk- en handelingskader

- Oprecht geloof in kunnen van de cliënt
- Accent op mogelijkheden, kansen en krachten
- 'Out of the box' denken, creatief omdenken en andere mogelijkheden creëren
- Zingeving staat centraal

Maatwerk en eigen regie

- Geen indicatie, afspraken op maat
- Direct tot de kern komen
- Doen wat nodig is, flexibel op- en afschalen
- Toepassen van verschillende vormen van ondersteuning

Ervaringen van cliënten:

- Door op maat werken wordt er meer uit de begeleiding gehaald
- Begeleiders zijn vaak back-up, iemand waar ik op terug kan vallen
- De begeleider loopt naast me
- Belangrijk dat we serieus genomen worden en zelf mee kunnen kiezen, ook in de wijze van begeleiding
- Zelf meer mee kunnen bepalen wanneer hulp nodig is en op welke wijze
- Ik ervaar meer zelfstandigheid
- Bewustwording: ik moet ook zelf aan de slag. Dit was wennen, maar levert meer zelfstandigheid op.

Begeleiders ervaren:

- Meer samenwerkingsmogelijkheden, vrijheid, flexibiliteit en creativiteit en daarmee een betere aansluiting op wat haalbaar is voor de cliënt en ertoe doet.
- Een grote hoeveelheid (complexe) casuïstiek, onduidelijke rolverdeling intern en extern, en soms te weinig kaders.

[5] Eindrapport onderzoek individuele begeleiding STAND-BY! 2021

5.5 Klachtenafhandeling

In 2020 zijn er in totaal 6 cliënten geweest die zich met een klacht tot Heerlen STAND-BY! hebben gericht. Geen van deze meldingen heeft geleid tot een klachtbehandeling door de klachtencommissie. Een van de klachten is intern opgelost tot wederzijdse tevredenheid. Twee van de klachten vielen buiten de bevoegdheid van de klachtencommissie. De overige klachten zijn niet doorgezet door de klager.

In 2020 is een nieuwe klachtenregeling aangenomen door het bestuur van Heerlen STAND-BY!, na positieve advisering door de klachtencommissie.
De klachtenprocedure werd daarmee omgevormd naar de door de ombudsman aangereikte werkwijze; "de ombudsvisie op professionele klachtenafhandeling". In deze werkwijze wordt vanuit een kwaliteitsoogpunt eerst ingezet op interne afhandeling, zodat geleerd kan worden uit de klacht. Als de cliënt niet tevreden is hierna kan de klacht door een onafhankelijke partij worden beoordeeld. Voor STAND-BY! is dat neergelegd bij een externe klachtencommissie. De klachtenfolder en de tekst over dit onderwerp op de website zijn geactualiseerd.

5.6 Kwaliteitskader

STAND-BY! heeft geen kwaliteitscertificaat nodig, wij varen op de certificaten van de moederorganisaties. Desalniettemin willen we aan kwaliteitseisen voldoen.
In 2020 zijn we gestart met het herijken van onze processen. Processen worden geactualiseerd en op een uniforme en systematische wijze beschreven. Dit vormt de basis voor een verder te ontwikkelen samenhangend kwaliteitssysteem, waarin onze werkwijze en de instructie en opleiding van onze medewerkers geborgd zijn.

6 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering is ondersteunend voor de uitvoering. Uitgangpunt is minimale maar eenduidige registratie. In 2020 hebben we meer grip gekregen op onze bedrijfsvoering door middel van gerichte stuurinformatie (verantwoordingsrapportages) en een controle-mechanisme (controleoverzichten, signaleringslijsten) hierop.
Ook de komende periode zal het de nodige aandacht vergen om dit verder te verfijnen, uit te bouwen en waar nodig te actualiseren.

6.1 Minder administratieve last

Eén centraal registratiesysteem

De medewerkers van Heerlen STAND-BY! registreren in één centraal (cliënt)systeem waarbij alle voorkomende handmatige administratieve werkzaamheden zoveel als mogelijk zijn vervangen door geautomatiseerde routines.

In de loop van 2020 is KeDo in samenwerking en afstemming met gebruikers en key-users uitgebreid met een aantal inhoud ondersteunende tools zoals registratie van:

- MIC/MI|M
- meldcode
- doelen cliënten
- coronacrisis
- groepsactiviteiten
- trainingen en cursussen
- triage niveau
- Risico inventarisatie (RIE)
- en het Methodisch kader.

Digitaal medewerkersregister

Daarnaast zijn in 2020 de voorbereidingen afgerond voor een digitaal medewerkersregister STAND-BY! en het afschaffen van de digitale start-stopmeldingen waardoor een aantal administratieve handelingen komt te vervallen.
Door middel van het medewerkersregister is er zicht en controle op de medewerkers welke ten behoeve van STAND-BY! worden ingezet en is een automatische koppeling met de autorisatiematrix in KeDo gelegd, waardoor de toegang tot de cliëntgegevens AGV technisch geborgd is.

6.2 Cliënt eigenaar dossier

Dit punt is in verband met drukke werkzaamheden op andere vlakken helaas niet opgepakt in 2020. Het blijft echter een wens om de cliënt toegang te geven tot zijn of haar eigen dossier.

6.3 AVG

Eind 2020, begin 2021 zijn verwerkersovereenkomsten getekend met alle moederorganisaties. De rollen in KeDo zijn verder afgeschermd. De gezamenlijke database in KeDo van Heerlen STAND-BY! en de gemeente Heerlen is gesplitst voor zover dat mogelijk was. Een deel van de gegevens in KeDo is gemeenschappelijk, met name daar waar de

verantwoordelijkheid in casussen gedeeld wordt, dat kan zowel met de Wmo als met de Expertiseteams.

6.4 Sturing middels P&C cyclus

In 2020 is een PDCA cyclus ontworpen voor de verantwoording aan de ALV en de moederorganisaties. Vanaf 2021 wordt hiermee gewerkt. De rapportagecyclus is afgestemd op de jaarplannen en de gestelde doelen.

6.5 Centrale werkomgeving en mailsysteem

In 2020 heeft iedere medewerker een Heerlen STAND-BY! e-mail adres gekregen, daarmee hebben zij ook de beschikking over een licentie van Office 365. Dat betekent dat we in de toekomst ook gebruik kunnen maken van andere onderdelen van Office zoals Sharepoint en Teams.

6.6 Communicatie

Het jaar 2020 stond voor een belangrijk deel in het teken van de coronacrisis. Het was en is een onzekere tijd. Niet alleen voor cliënten, maar ook voor onze medewerkers en samenwerkingspartners.

Daarom hebben we veel tijd en energie gestoken in de communicatie rondom corona. Na iedere persconferentie hebben we relevante informatie verzameld en in nieuwsbrieven op maat verwerkt. Vaak konden we binnen één dag onze stakeholders informeren over de gevolgen van de nieuwe coronamaatregelen voor onze activiteiten en werkzaamheden.

7 Kosten ondersteuning populatie

Het realiseren van lagere kosten is geen op zichzelf staand doel. Het organiseren van onze diensten binnen de daarvoor beschikbare middelen wel. De middelen zijn hierbij vastgesteld in de contractverlenging die in 2019 is gerealiseerd. Lagere kosten kunnen wel een afgeleide zijn van een efficiënt en effectief ingerichte organisatie van de overige 3 aims, samenwerking en bedrijfsvoering.

7.1 Gemiddelde ondersteuningskosten per cliënt

In 2020 werd via STAND-BY! aan 3.844 (unieke) cliënten ondersteuning geboden. Dit betreft alle volwassen cliënten van STAND-BY! inclusief leveranciers en waarbij geen onderscheid tussen welzijn en Wmo is gemaakt.
Bij de berekening zijn alle door STAND-BY! gemaakte kosten (inclusief overhead en programmakosten) in 2020 meegenomen.

De gemiddelde ondersteuningskosten bedragen in 2020 :

- € 3.477 per unieke cliënt en
- € 4.508 per gewogen cliënt.

De cliëntaantallen zijn in werkelijkheid hoger aangezien bezoekers van de Buurtpunten of cliënten die een eenmalig contact hebben met STAND-BY! niet geregistreerd worden. Dit betekent dat de feitelijke kosten dan ook lager zullen zijn dan de berekende bedragen op basis van de geregistreerde cliëntaantallen.

7.2 Individuele ondersteuning en dagbesteding

De focus ligt op het minimaal gelijk houden van de gemiddelde ondersteuningskosten per cliënt. In 2020 is STAND-BY! wederom erin geslaagd om de gemiddelde ondersteuningskosten per cliënt iets te verlagen.

Dat geldt ook voor de onderdelen dagbesteding en individuele ondersteuning.

Gemiddelde kosten per cliënt	2020		2019	
	aantal	kosten	aantal	kosten
Unieke cliënt	3.844	€ 3.415	3.857	€ 3.441
Gewogen cliënt	2.965	€ 4.428	2.965	€ 4.476
Individuele ondersteuning				
	aantal	kosten	aantal	kosten
Unieke cliënt	1.821	€ 2.163	1.725	€ 2.297
Gewogen cliënt	1.378	€ 2.858	1.349	€ 2.938
Dagbesteding				
	aantal	kosten	aantal	kosten
Unieke cliënt	975	€ 3.855	946	€ 3.990
Gewogen cliënt	798	€ 4.707	754	€ 5.005

7.3 Inzet leveranciers

De inzet van leveranciers is in de afgelopen jaren afgenomen.
Dat blijkt zowel uit de cliëntaantallen alsmede uit de betaalde vergoedingen aan leveranciers.

In 2020 bedroeg de vergoeding aan leveranciers € 880.363 terwijl dat in 2019 nog € 1.27.924 was.

Leveranciers	2020		2019	
	aantal	kosten	aantal	kosten
Unieke cliënt	194	€ 4.538	225	€ 5.013
Gewogen cliënt	157	€ 5.607	193	€ 5.844
Individuele ondersteuning				
	aantal	kosten	aantal	kosten
Unieke cliënt	86	€ 3.668	92	€ 5.087
Gewogen cliënt	62	€ 5.087	79	€ 5.931
Dagbesteding				
	aantal	kosten	aantal	kosten
Unieke cliënt	108	€ 4.605	133	€ 4.511
Gewogen cliënt	87	€ 5.690	114	€ 5.259

7.4 Kosten overheadkosten

De exploitatiecijfers over 2020 laten zien dat de werkelijke uitgaven voor de kostenpost overhead uitkomen op 8,2% en daarmee lager uitvallen dan de 8,5% zoals deze in de begroting opgenomen waren.

Aandeel overhead
2017 : 15%
2018 : 10%
2019 : 9%
2020 : 8,2%

7.5 Resultaten

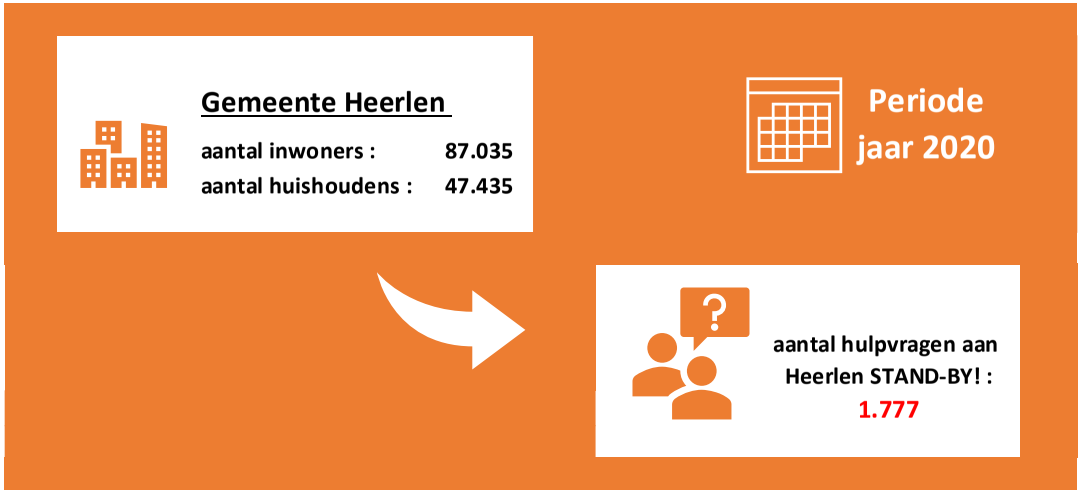
Het boekjaar 2020 sluit af met een positief resultaat ad €228.212,-. Voor een verdere onderbouwing van het financiële resultaat wordt verwezen naar de jaarrekening 2020

8 Kerncijfers

Het introduceren van KeDo als centraal registratiesysteem heeft een positief effect gehad op de ontsluiting van de databestanden van STAND-BY! Meer dan in het verleden kunnen gegevens met elkaar in verbinding worden gebracht en daarmee stijgt de waarde, mogelijkheden en betrouwbaarheid van de informatievoorziening. Daarnaast zijn, in het kader van een betekenisvolle data-analyse, een aantal KPI's opnieuw gedefinieerd waardoor er afwijkingen kunnen ontstaan met eerder gepresenteerde gegevens in het verleden.

De belangrijkste aanpassing is de definitie van het begrip unieke cliënt. In het verleden was dit de optelsom van het aantal unieke cliënten per aangesloten zorgaanbieder, waarbij Wmo en welzijn tevens twee aparte databestanden waren.
Met terugwerkende kracht tot 2019 wordt een unieke cliënt gedefinieerd als een cliënt van Heerlen STAND-BY! ongeacht het aantal aanbieders zorg en welzijn dat deze cliënt heeft ondersteund en zonder het onderscheid tussen Wmo (begeleiding en dagbesteding) en welzijn. Deze aanpassing werkt ook door in de aantallen gewogen cliënten.

Een tweede belangrijke aanpassing is het feit dat geregistreerde trajecten jeugdzorg en schoolmaatschappelijk werk niet meer in de gegevens worden meegenomen aangezien deze worden verantwoord bij JENS.



In bovenstaande periode heeft Heerlen STAND-BY! ondersteuning geboden aan :

huishoudens

3.643

cliënten

3.844

Inzet Heerlen STAND-BY! :

trajecten

4.819

Hulpvragen aan Heerlen STAND-BY! :
1.777

Periode :
jaar 2020

Hoe bereikt hulpvraag STAND-BY! ?

via centraal meldpunt of SBT :	**1.740**
via Meldpunt Eenzaamheid :	**37**
	1.777

Status hulpvraag ultimo periode

Hulpvragen nog in behandeling :	**20**
Afgehandeld zonder traject :	**545**
Opgepakt als traject :	**1.212**
	1.777

Hoe snel vindt eerste contact plaats na ontvangst hulpvraag ?

- dezelfde dag	**29%**	**505**
- binnen 1 werkdag	**59%**	**524**
- binnen 2 werkdagen	**77%**	**316**
- binnen 3 werkdagen	**86%**	**152**
- binnen 4 werkdagen	**91%**	**78**
- binnen 5 werkdagen	**94%**	**60**
- tussen 5 en 20 werkdagen	**99%**	**95**
langer dan 20 werkdagen	**1%**	**10**
	100%	**1.740**

Afhandeling hulpvraag inclusief start traject

- dezelfde dag	**17%**	**294**
- binnen 1 werkdag	**38%**	**359**
- binnen 2 werkdagen	**50%**	**224**
- binnen 3 werkdagen	**59%**	**158**
- binnen 4 werkdagen	**66%**	**121**
- binnen 5 werkdagen	**73%**	**108**
- tussen 5 en 20 werkdagen	**94%**	**369**
langer dan 20 werkdagen	**6%**	**101**
nog open staand	**0,3%**	**6**
	100%	**1.740**



Aantal huishoudens met hulpvraag
3.643



Periode :
jaar 2020



Aandeel huishoudens met hulpvraag

totaal aantal huishoudens in Heerlen :	**47.435**
hiervan huishoudens met hulpvraag :	**3.643**
in percentage uitgedrukt zijn dat :	**7,68%**



Trajecten verdeeld over huishoudens

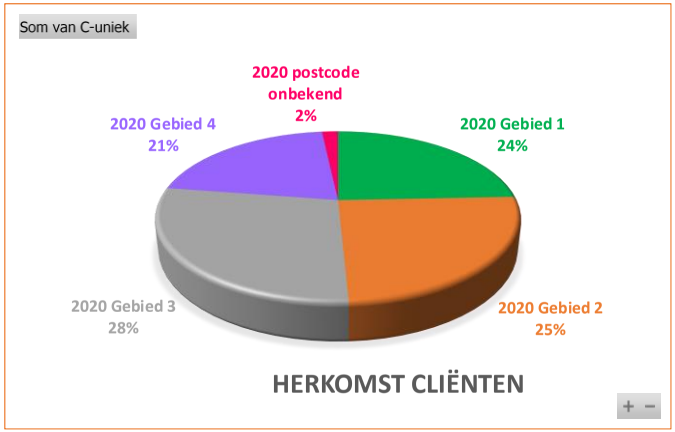
Huishoudens met minimaal 1 traject gestart :	**2.129**
Huishoudens met minimaal 1 traject gesloten :	**2.177**
Gemiddeld aantal trajecten per huishouden :	**1,32**

Aantal cliënten ondersteund door Heerlen STAND-BY!
3.844

Periode :
jaar 2020

Herkomst cliënten

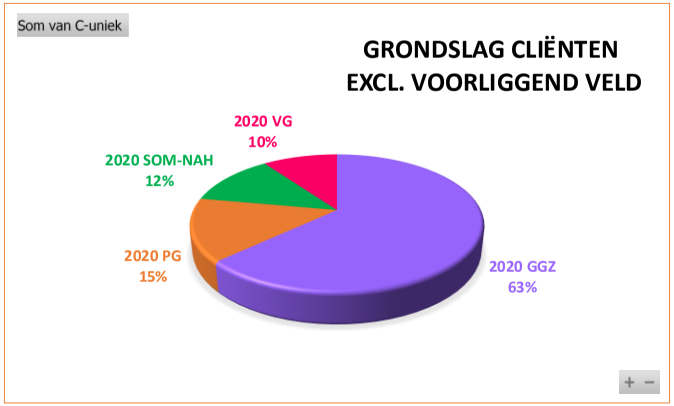
Gebied 1	936
Gebied 2	956
Gebied 3	1.084
Gebied 4	802
Geen geldige postcode	66
	3.844



Grondslag cliënten

Bij cliënten met de navolgende ondersteunings trajecten worden de grondslagen geregistreerd :
- dagbesteding
- individuele ondersteuning
- housing
- respijtzorg

In de grafiek hiernaast staat de procentuele verdeling weergegeven.
Hieruit blijkt dat het grootste aandeel trajecten een grondslag GGZ hebben.
Bij trajecten van het voorliggend veld wordt geen grondslag geregistreerd.





Aantal cliënten ondersteund door Heerlen STAND-BY!
3.844



Periode :
jaar 2020

Aantal cliënten

	Uniek		Gewogen	
	2020	2019	2020	2019
Stand-BY!	3.844	3.857	2.965	2.965
Aantal cliënten per categorie :				
Welzijn	1.593	1.757	766	774
Zorg	2.467	2.345	2.227	2.127
Aantal cliënten per traject :				
Maatschappelijk werk	1.500	1.728	696	760
Groepsmaatschappelijk werk	96	30	55	12
Sociaal Raadsman	27	6	12	5
Dagbesteding	867	813	711	640
Individuele ondersteuning	1.634	1.600	1.268	1.258
housing	16	1	9	1
groepsondersteuning	101	33	48	12
Leveranciers	194	225	157	193

Aantal trajecten ingezet via HeerlenSTAND-BY!
4.819

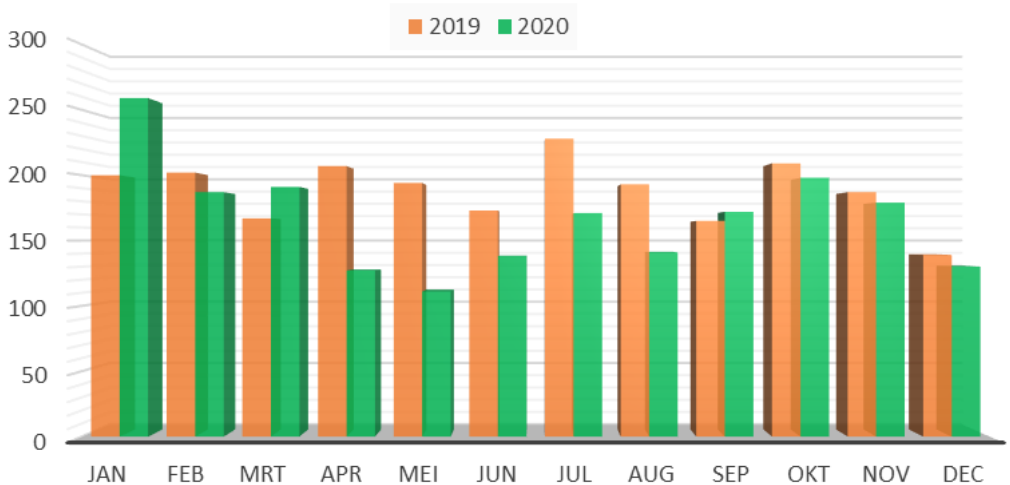
Periode :
jaar 2020

Verdeling trajecten over de 4 gebieden	totaal	gebied 1	gebied 2	gebied 3	gebied 4	onbekend
Sociaal Raadsman	**27**	2	5	12	8	
Maatschappelijk werk	**1.610**	385	429	462	300	34
Groepsmaatschappelijk werk	**104**	21	25	24	25	9
Dagbesteding	**899**	272	194	224	203	6
Groepsondersteuning	**108**	30	49	10	17	2
Individuele ondersteuning	**1.824**	451	452	517	377	27
Respijtzorg	**5**			3	2	
Housing	**16**	2	6	1	6	1
Maatwerkvoorziening	**5**		2	3		
Leverancier	**221**	50	44	72	55	
	4.819	**1.213**	**1.206**	**1.328**	**993**	**79**

Procentuele verdeling	totaal	gebied 1	gebied 2	gebied 3	gebied 4	onbekend
Sociaal Raadsman	**27**	7%	19%	44%	30%	
Maatschappelijk werk	**1.610**	24%	27%	29%	19%	2%
Groepsmaatschappelijk werk	**104**	20%	24%	23%	24%	9%
Dagbesteding	**899**	30%	22%	25%	23%	1%
Groepsondersteuning	**108**	28%	45%	9%	16%	2%
Individuele ondersteuning	**1.824**	25%	25%	28%	21%	1%
Respijtzorg	**5**			60%	40%	
Housing	**16**	13%	38%	6%	38%	6%
Maatwerkvoorziening	**5**		40%	60%		
Leverancier	**221**	23%	20%	33%	25%	
	4.819	**25%**	**25%**	**28%**	**21%**	**2%**

Aantal trajecten ingezet via HeerlenSTAND-BY!
4.819

Periode :
jaar 2020



	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
2019	200	202	167	207	194	173	228	193	165	209	187	139
2020	259	187	191	127	111	138	171	141	172	198	179	130

In 2020 was het totaal aantal lopende trajecten : 4.819

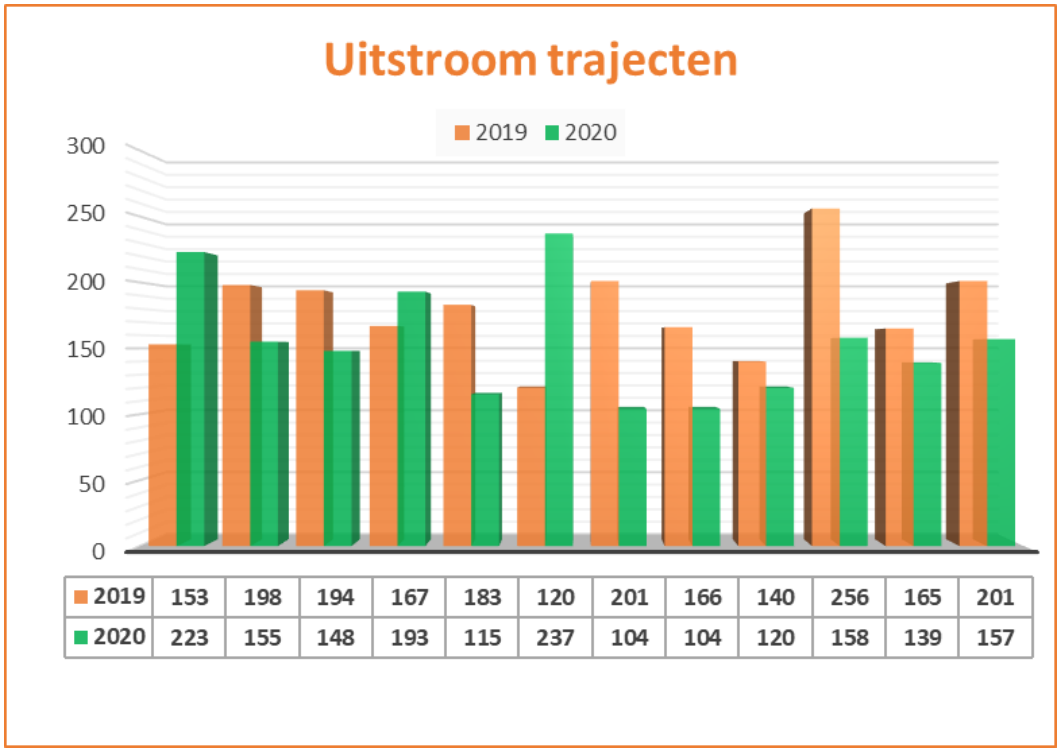
Hiervan werden er 2.004 gestart in het jaar 2020. De overige 2.815 trajecten waren reeds voor 2020 gestart.

Nevenstaande grafiek laat de instroom per maand zien waarbij het jaar 2020 afgezet wordt tegen de zelfde periode in 2019.

In 2020 was de instroom met 2.004 lager dan in 2019. Het is onduidelijk in hoeverre dit een gevolg is van de COVID pandemie.

Aantal trajecten ingezet via HeerlenSTAND-BY!
4.819

Periode :
jaar 2020



2019	153	198	194	167	183	120	201	166	140	256	165	201
2020	223	155	148	193	115	237	104	104	120	158	139	157

In 2020 was het totaal aantal lopende trajecten : 4.819

Hiervan werden in 2020 1.853 trajecten beëindigd.

In 2019 werden 2.144 trajecten beëindigd.

Workload per functie eenheid

Periode :
jaar 2020

	2020	2019
Begeleiding individueel		
Fte	58,16	58,16
Cliënten	1.751	1.634
Gemiddeld per fte	30,1	28,1
Maatschappelijk werk		
Fte	12,5	14,37
Cliënten	1.500	1.728
Gemiddeld per fte	120,0	120,3

De cliëntallen betreffen unieke cliënten

Bij begeleiding individueel met ingang van 2019 inclusief 5,0 fte PTB

Met ingang van 2020 vindt bij éénmalig contact géén registratie hiervan plaats

Bijlage:
Locaties Buurtpunten en Dagbesteding in Heerlen

Gebied 1

Soort locatie	Naam locatie	Straat	Realisatie
Buurtpunt	**de Koffiepot**	Kasteel Hoensbroeklaan	STAND-BY!
Buurtpunt	**BMV de Vlieger**	Maria Gewandenstraat	STAND-BY!
Buurtpunt in oprichting	**Oase**	Koestraat	STAND-BY!
Buurtpunt in oprichting	**OC de Wijenberg**	Weijenbergstraat	STAND-BY!
Dagbesteding	**Pius**	Mettenstraat	Cicero
Dagbesteding	**Tant Emma**	Akerstraat-Noord	Levanto
Dagbesteding	**Novizorg Hoensbroek**	Grubbelaan	Novizorg
Dagbesteding	**Novizorg Adelante**	Zandbergsweg	Novizorg

Gebied 2

Soort locatie	Naam locatie	Straat	Realisatie
Buurtpunt	**t Heitje**	Anjelierstraat	STAND-BY!
Buurtpunt in oprichting	**BMV Paulusschool**	Laurierstraat	STAND-BY!
Buurtpunt in oprichting	**Mijn Spoor**	Belemnieterf	STAND-BY!
Ouderencentrum	**OC Vogelsanck**	Cookstraat	STAND-BY!

Gebied 3

Soort locatie	Naam locatie	Straat	Realisatie
Buurtpunt	**Sam-Sam**	Mijnzetellaan	STAND-BY!
Buurtpunt	**Molenwei**	Molenwei	STAND-BY!
Buurtpunt	**Markieshuis**	Markiesstraat	STAND-BY!
Buurtpunt	**The Break**	Schandelermolenweg	STAND-BY!
Buurtpunt	**Molenberg**	Kerkraderweg	STAND-BY!
Buurtpunt in oprichting	**Buurtwinkel Wonen Limburg**	Sittarderweg	STAND-BY!
Ouderencentrum	**OC de Eik**	Eikenderweg	STAND-BY!
Dagbesteding	**Schoon GMS**	Diepenbrockstraat	Relim
Dagbesteding	**de Brök**	Laanderstraat	Mondriaan

Gebied 4

Soort locatie	Naam locatie	Straat	Realisatie
Buurtpunt	**Aambosveld**	Aambosveld	STAND-BY!
Buurtpunt	**A gene Bek**	Tacitusstraat	STAND-BY!
Buurtpunt	**Peter Schunck**	Peter Schunckstraat	STAND-BY!
Buurtpunt	**The Flash**	Vullingsweg	STAND-BY!
Buurtpunt in oprichting	**t Heukske**	Mariabad	STAND-BY!
Ouderencentrum	**OC de Haagdoorn**	Ypenburgstraat	STAND-BY!
Ouderencentrum	**OC Corisberg**	Corisberg	STAND-BY!
Dagbesteding	**NOVIzorg**	Geerstraat	Novizorg
Dagbesteding	**Project Dimensie**	Parc Imstenrade	SGL