

Jaarverslag 2020

Gemeente Bernheze

iedereen doet mee en telt mee

ONS WELZIJN

Inhoud

Samenvatting

Inleiding

01 Integrale Aanpak ONS welzijn

02 Individuele Ondersteuning

03 Groepen & Voorzieningen

04 VoorElkaar

05 SamenDoen

06 Cliënttevredenheid

07 Financiële Verantwoording

08 Klachten & AVG

Samenvatting

Algemeen

Dit jaar is veel ingezet op Individuele Ondersteuning, want door de coronamaatregelen vielen de meeste groepsactiviteiten stil. Waar nodig en mogelijk werd online dienstverlening uiteraard volop ingezet, maar ook bijvoorbeeld creatieve oplossingen als wandelafspraken. Enkele activiteiten voor jongeren konden binnen de coronamaatregelen wel doorgaan. Ook gingen de individuele vrijwilligersbemiddeling en de ondersteuning van mantelzorgers ondanks belemmeringen onverminderd door. Algemene trends waren onder meer een toename van multiproblematiek en het aantal mensen dat sociaal-emotionele steun nodig heeft. Opvallend: onderzoek leverde ONS welzijn in Bernheze zowel onder jeugd als volwassenen een zeer hoge cliënttevredenheid op, van respectievelijk 93 en 88%. Met name een luisterend oor, betrokkenheid en oplossingsgericht denken worden geprezen.

Jeugd

Tijdens de eerste lockdown belde het Basisteam Jeugd en Gezin (BJG) alle cliënten, ook die op de wachtlijst. Om te horen hoe het ging, om te kijken of extra ondersteuning nodig was en om te laten weten dat het BJG bereikbaar was. De jeugdprofessionals maken nu deel uit van de multidisciplinaire teams. Zij waren onder meer betrokken bij het plaatsen van kinderen op de noodopvang binnen het onderwijs ter ondersteuning van kinderen en/of ter ontlasting van ouders. Er was nauwe samenwerking met scholen die noodopvang boden om zicht te houden op de situatie van kinderen en waar nodig hulp in te zetten. Jongerencentrum Checkpoint bleef open voor (aangemelde) basisschooljeugd, ook Jongerenwerk kon (op afspraak) doorgaan en mocht op grote deelname rekenen. Verder ging het We Together project voor eenzame jongeren voort en maakte het MET-project in het kader van maatschappelijke diensttijd en talentontwikkeling een start. Belangrijk aandachtspunt was en is de serieuze toename van eenzaamheid en een afname van welbevinden onder jongeren.

Volwassenen

Toename van eenzaamheid lag tijdens de lockdowns op de loer. ONS welzijn ging rondom dit thema samen met gemeente Bernheze en de GGD voortvarend te werk via de programmalijn ‘Aanpakken met impact’. Coronamaatregelen maakten met name de huisbezoeken door ouderenadviseurs lastig, maar niet in alle gevallen onmogelijk. Richting inwoners werd regelmatig samen opgetrokken met de gemeente. De actieve aanwezigheid van burgemeester en wethouder bij diverse bezoeken en bijzondere momenten werden als waardevol ervaren, juist in tijden waarin het welbevinden van mensen extra onder druk staat. Ook werd ingespeeld op de aanmelding van een groot aantal statushouders, een gevolg van de versnelde overdracht vanuit Vluchtelingenwerk. Een aantal mensen kon zelf redelijk snel weer verder, anderen hadden vrij intensief hulp nodig.
Ter bevordering van de inburgering werd de samenwerking gestart tussen de gemeentelijke afdeling Wmo, participatie, Vluchtelingenwerk en ONS welzijn. Hiermee is tijdig voorgesorteerd op de Nieuwe wet inburgering 2021. Een ander belangrijk samenwerkingsinitiatief is de eind 2020 gestarte pilot ‘Samen Nistelrode’, waarmee de samenhang tussen Dorpsraad Nistelrode, ONS welzijn en de gemeente Bernheze zal worden versterkt.

COVID-19 tijdlijn



12 MAART

Afspraken alleen telefonisch of digitaal. 'Beperk sociale contacten.' - RIVM.

16 MAART

Locaties van ONS welzijn sluiten tot nader bericht. Huisbezoeken, afspraken en bijeenkomsten vervallen. Wekelijks telefonisch contact met vrijwilligers & mantelzorgers Tweewekelijks contact met cliënten. Start coördinatie vrijwilligersinitiatieven, pro-actief bellen door ST & BJG. Bereikbaarheidsdienst Uden & Bernheze avond en weekend.

18 MAART

Flyers en berichten in krant met berichtgeving om inwoners te steunen.

19 MAART

Welzijnswerk gaat vallen onder de vitale beroepen.

APRIL

Start opvang kwetsbare kinderen bij onderwijs in samenwerking met gemeenten. Ontwikkeling wijkinitiatieven, paaseitjesacties in verschillende wijken en beschermingsmiddelen beschikbaar gesteld voor mantelzorgers en huisbezoeken.

MEI

Start met voorbereidingen voor versoepelingen. Aanpassingen van de gebouwen. Werk nog steeds thuis. Acties in de wijk zijn flink opgestart. Hesjes met 1,5 meter voor zichtbaarheid in de wijk.



JULI

Ontwikkeling protocol Huisbezoeken ouderen en inzet vrijwilligers

SEPTEMBER

Locaties van ONS welzijn sluiten opnieuw. Huisbezoeken vinden doorgang met inachtneming van de richtlijnen. Trainingen en groepswerk vinden doorgang, wanneer mogelijk digitaal. Activiteiten in de wijk op aanmelding.

22 OKTOBER

Bij bezoek aan een locatie wordt gevraagd je te registeren.

4 NOVEMBER

Publiek toegankelijke locaties moeten dicht. Buurthuizen blijven uitsluitend open voor besloten dagactiviteiten voor kwetsbare inwoners. Groepswerk alleen nog digitaal, met uitzondering van jongeren t/m 17 jaar.

DECEMBER

Start Corona Café Online.

Inleiding

ONS welzijn gelooft in een samenleving waarin iedereen waardevol is, meedoet en bijdraagt aan welzijn van zichzelf en van anderen. Ons uitgangspunt is dat elk mens vanuit zijn eigen verhaal en veerkracht zijn leven bepaalt. In de oplossingen die we samen zoeken gaan we uit van de vrijheid en eigenheid van mensen. Wij ondersteunen mensen om hun talenten en kracht te ontwikkelen of (her) ontdekken als basis voor persoonlijke groei en het opkomen voor ons gezamenlijke welzijn. ONS welzijn is er voor iedereen. Ook voor mensen die iets voor een ander of hun buurt willen doen of betekenen. Voor advies, hulp en ondersteuning hierbij kunnen mensen terecht bij de teams van ONS welzijn. Om de hoek, in hun eigen wijk. Dus altijd dichtbij. Dat doen wij niet alleen. Wij staan midden in de samenleving en werken nauw samen met vrijwilligersorganisaties, gemeenten en partners in het sociale domein. Zoals de GGD waarvan een tweetal jeugd professionals aansluit bij de teams in Bernheze.

Strategische doelen subsidieovereenkomst 2020

1. Betere vroeg signalering bij huiselijk geweld en kindermishandeling.
2. Verkleining van de groep mensen met risico's.
3. Meer maatschappelijke inzet door mensen.
4. Meer regie bij mensen zelf.
5. Meer sociale samenhang in wijken en buurten.
6. Mensen worden dichtbij, snel en efficiënt ondersteund en geholpen.

01 Integrale Aanpak

ONS welzijn levert sociaal werk in alle soorten en maten. Wij helpen mensen individueel of via een groepsgewijze (collectieve) aanpak. Ook werken we zoveel mogelijk met vrijwilligers (informele steun) zodat zo licht mogelijke of geen inzet van een beroepskracht (formele steun) nodig is.

Preventief

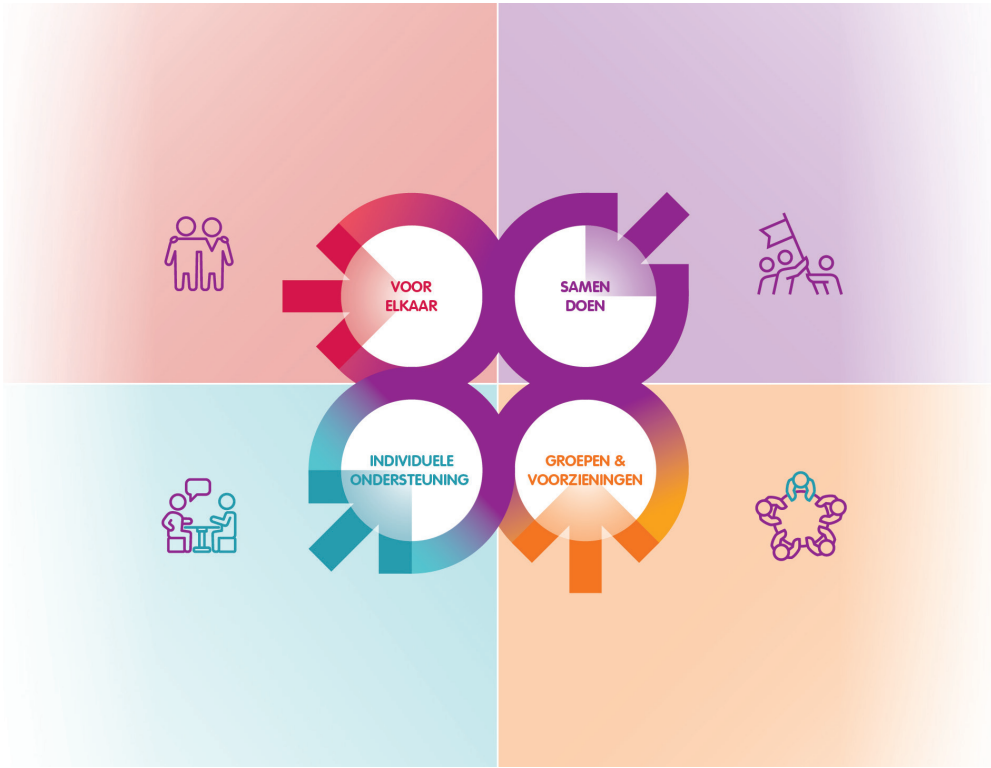
Onze focus ligt altijd op een preventieve oplossing. Waar dat kan helpen we mensen zoveel mogelijk verder vanuit hun eigen mogelijkheden, talenten en kracht én wat de omgeving en het eigen sociale netwerk daarin kan bieden.

Integrale aanpak

ONS welzijn werkt via een integrale aanpak vanuit 4 pijlers die elkaar in combinatie versterken. We helpen de cliënt een plan te maken met daarin welke hulpvraag, mogelijke doelen en welke soort(en) ondersteuning nodig is. Continue zoeken we naar balans tussen de vier pijlers, zodat cliënten de voor hen best passende oplossing kiezen.

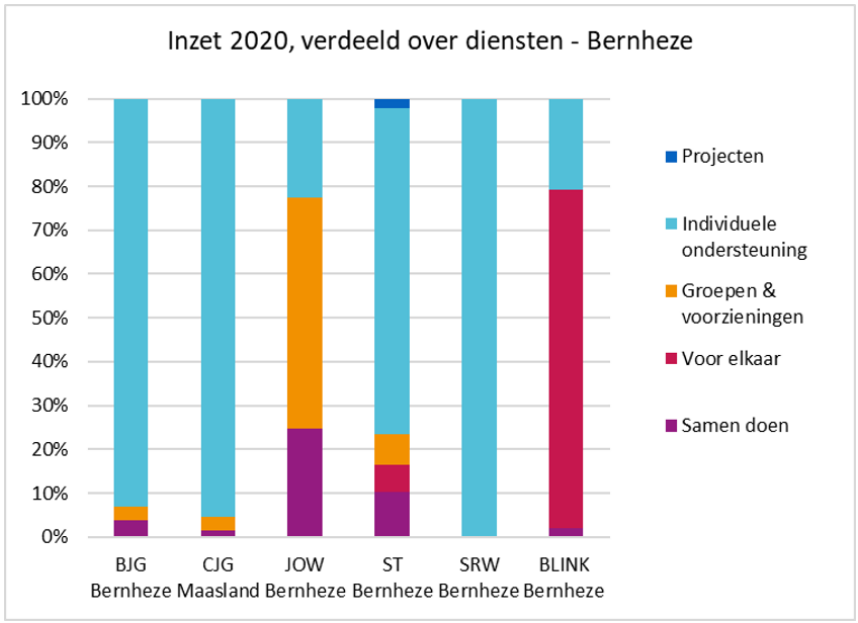
Wegwijzer

In 2020 legden we de basis voor het beter organiseren van de toegang tot zorg, hulp en ondersteuning op het gebied van volwassenen (Wmo) Jeugdhulp en participatie (werk en inkomen). De expertise en inbreng van de professionals van ONS welzijn waren essentieel in de totstandkoming hiervan, deze toegang heet nu de Wegwijzer.



Inzet per dienst

Dit jaar is veel ingezet op Individuele Ondersteuning (jeugd en volwassenen), door de maatregelen rond de COVID-19 pandemie vielen nagenoeg alle groepsactiviteiten stil. Gelukkig konden bij het jongerenwerk (jongeren t/m 17 jaar), nog een aantal activiteiten doorgaan. Ook bij Blink ging door het individuele karakter, de vrijwilligersbemiddeling ter ondersteuning van mantelzorgers door.



Projecten:

- *Pilot Nistelrode*
- *Project Unieksporten Bernheze*

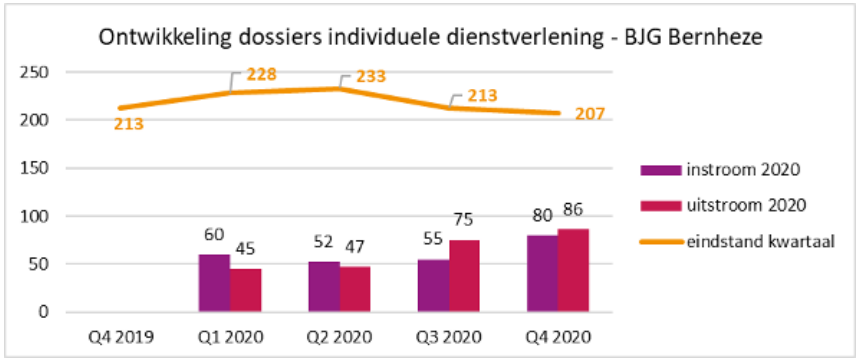
02 Individuele Ondersteuning

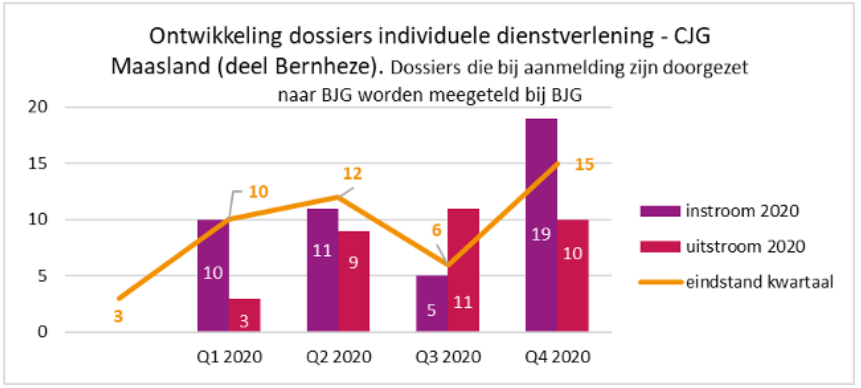
Voor mensen van alle leeftijden die (even) niet verder kunnen met een situatie. Deze individuele ondersteuning varieert van het geven van korte informatie of advies tot langere begeleiding met een cliëntplan. Het cliëntproces heeft 4 stappen. Na de aanmelding volgt altijd een vraagheldering en daarna start de uitvoering van de individuele ondersteuning die kan bestaan uit één of meerdere trajecten gericht op begeleiding en/of verwijzing, afhankelijk van de afspraken in het cliëntplan. In 2020 zijn de voorbereidende werkzaamheden ten behoeve van de inrichting van de Wegwijzer gestart.

Resultaten inzet JEUGD

Basisteam Jeugd & Gezin

Aantal dossiers



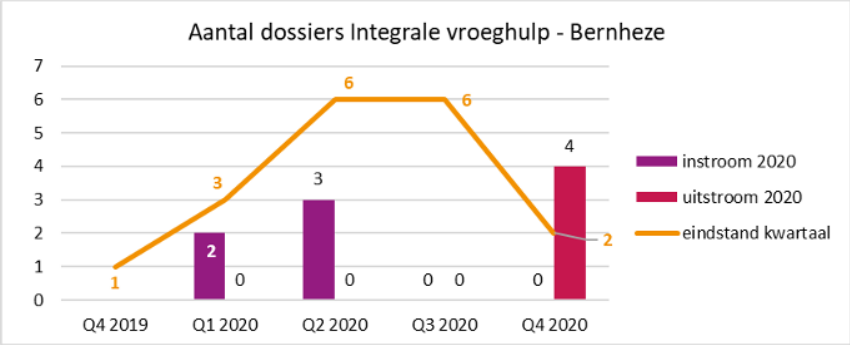


Het aantal lopende trajecten is afhankelijk van het aantal aanmeldingen (instroom) en afsluitingen (uitstroom).
De lijn in de grafiek geeft aan hoeveel dossiers er gemiddeld in periode in behandeling zijn. Aantal dossiers 2020 = eindstand 2019 + instroom 2020.

Integrale Vroeghulp

Integrale Vroeghulp is een werkwijze om (mogelijk) meervoudige ontwikkelings- en/of gedragsvragen vroegtijdig te signaleren bij kinderen van 0-7 jaar en om (preventieve) vroeghulp te kunnen beiden aan het kind en ouder(s). IVH verminderd of voorkomt zwaardere zorg voor deze kinderen. In onze regio voeren wij IVH uit met: GGD, Dichterbij, Unik, Stichting Maashorst, GGZ, Herlaarhof en Kentalis. De kinderen komen naast ons eigen CJG en de aanmeldlijstbeheerders , binnen via kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, consultatiebureau van GGD, huisartsen, scholen, etc. In 2021 werken we aan meer en blijvende bekendheid van IVH omdat vroegsignalering belangrijk is.

Aantal dossiers

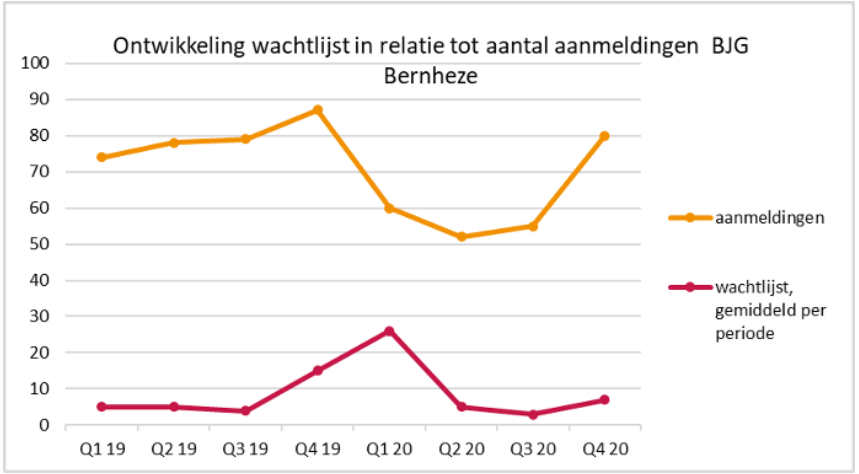


Zie voor toelichting grafiek, voorgaande grafiek. Het aantal IVH-dossiers zijn meegenomen in het totaal BJG.

Detailinformatie over dossierstroom BJG

De ontwikkeling van de wachtlijst wordt sterk bepaald door de instroom van nieuwe aanmeldingen. Daardoor heeft het BJG weinig ruimte om fluctuaties op te vangen, ook omdat urgente gevallen direct opgepakt moeten worden.

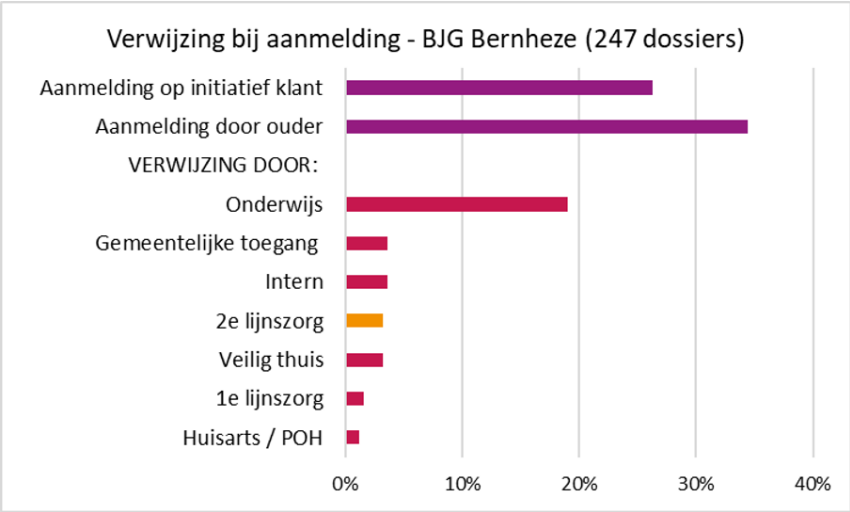
Instroom en wachtlijst



Casussen op de aanmeldlijst starten binnen twee weken. Na twee weken op de aanmeldlijst gaan zij naar de wachtlijst. De wachtlijst is dus altijd een deel van alle casussen op de aanmeldlijst daarna gaat de casus naar de wachtlijst. Bij urgentie wordt de casus zo snel mogelijk opgepakt.

Initiatief

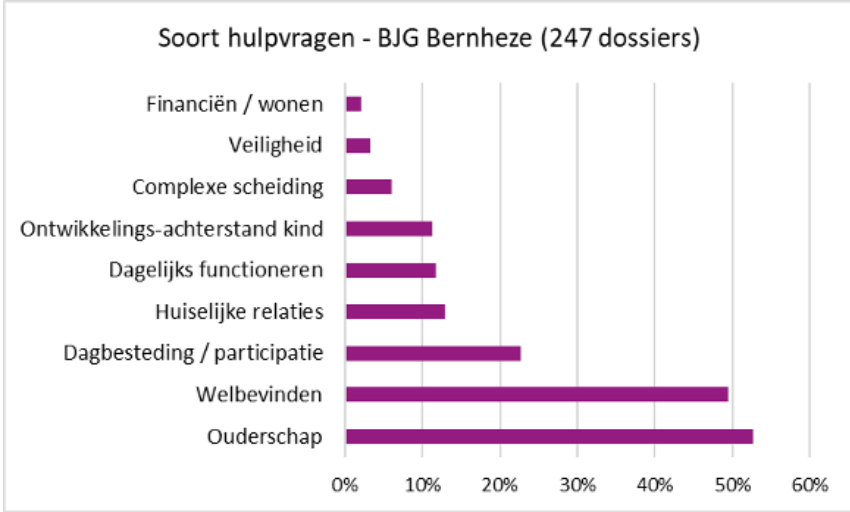
Aanmelding door ouders of op eigen initiatief klant loopt bij jongere kinderen door elkaar en kunnen we bij elkaar tellen. Duidelijk wordt dan dat veel cliënten zelf de weg naar het BJG vinden. Daarnaast is onderwijs de grootste verwijzer, alleen tijdens Q2 (eerste lockdown) lag dit duidelijk lager.



Bij aanmelding noteren we of dit op eigen initiatief is, via het netwerk of verwijzing. De grafiek toont hoe vaak sprake is van verwijzing en door wie. Verwijzing door Onderwijs volgt vaak uit de aansluittaak BJG bij scholen.

Hulpvragen

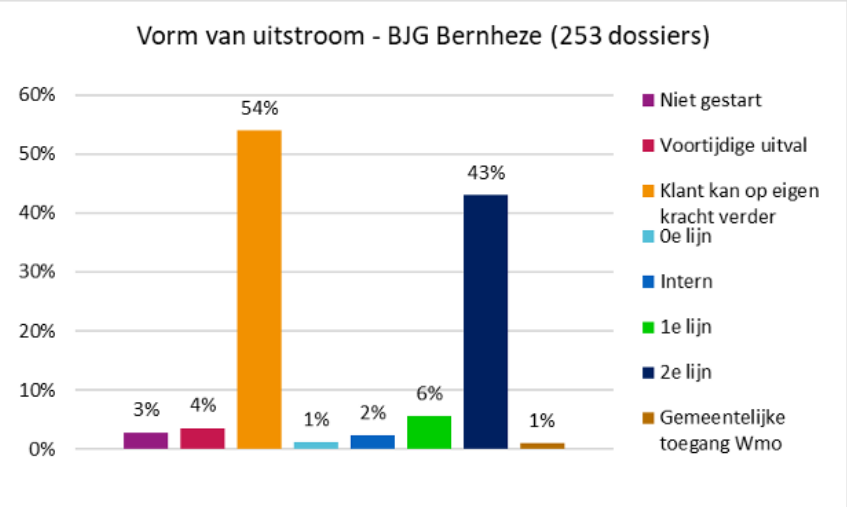
We signaleren een verminderd welbevinden bij ouders en kinderen. Ouderschap is zwaar voor ouders wanneer ze werk/school en opvoeding moeten combineren. Bij jeugd speelt veelal eenzaamheid die tot uiting komt in psychische klachten.



Na aanmelding volgt een vraagverheldering om te bepalen aan welke hulpvraag/-vragen gewerkt gaat worden. Van de nieuwste instroom is de verheldering nog niet altijd afgerond, waardoor de cijfers van het laatste kwartaal nooit helemaal compleet zijn. Binnen één casus kunnen meer hulpvragen spelen.

Reden afsluiting dossier

Het geregistreerde aantal verwijzingen is veel groter dan op basis van de score “Klant kan op eigen kracht verder” mogelijk is. Dit komt omdat vaak de ‘Eigenkracht’-optie wordt gekozen als de cliënt zelf stappen onderneemt voor de verwijzing. Ook de combinatie Voortijdige uitval en verwijzing Veilig Thuis komt regelmatig voor. De uitstroom naar geïndiceerde oplossingen is ten opzichte van 2019 iets toegenomen, de uitval is verminderd.



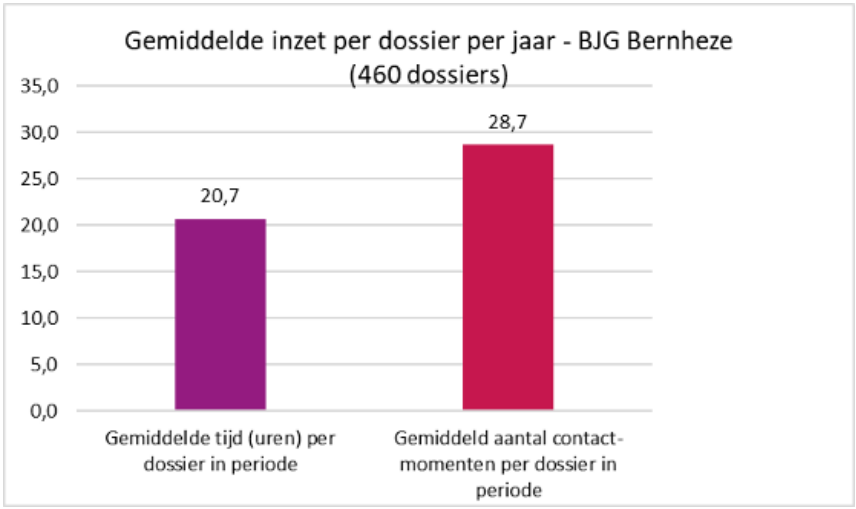
Legenda

- 0de lijn: verwijzing naar burgerinitiatief of inzet eigen netwerk of vrijwilligers
- Intern: andere onderdelen van ONS welzijn die vrij toegankelijk zijn, zoals SRW
- 1e lijn: maatschappelijke organisaties, huisarts, etc.
- Veilig Thuis
- Gemeentelijke toegang: aanvraag voor maatwerkvoorziening (ZIN of PGB)
- 2e lijn: verwijzing naar specialistische Jeugdzorg (met verleningsbesluit).

Beschermtafel	Inbrenger	Besluit ja	Besluit nee
Bernheze 6	BJG ONS welzijn 6	6	

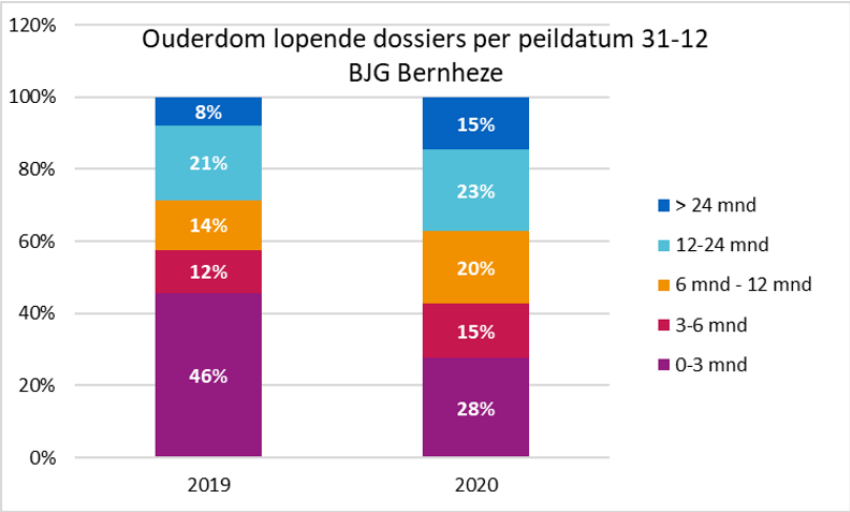
Bij afsluiting dossier registreren we de reden daarvan.
Voortijdige uitval = dossier afgesloten voordat het cliëntplan geheel is uitgevoerd,
Niet gestart= geen vraagverheldering gedaan en geen cliëntplan gemaakt.

Bestede tijd per dossier



De gemiddelde bestede tijd op jaarbasis heeft betrekking op alle dossiers die in 2020 geheel of gedeeltelijk in behandeling waren.

Ouderdom dossiers
Ten opzichte van 2019 zijn de percentages langlopende dossiers toegenomen, dus meer cliënten die langdurige ondersteuning nodig hebben.



De ouderdom van dossiers wordt bepaald door de startdatum van een dossier en de peildatum einde van betreffende periode (kwartaal).

Basisteam Jeugd en Gezin

In 2020 hadden we 508 integrale trajecten. Dit loopt in de pas met de streefwaarde van 526 integrale trajecten in het Bernhezer bekostigingsmodel, zeker in het licht van de COVID-19 perikelen. Door de beperkingen van de coronapandemie, zette het BJG naast de reguliere dienstverlening veel in op individuele ondersteuning via videobellen en het laten doorgaan van zoveel mogelijk huisbezoeken. Ook werden bijvoorbeeld wandelafspraken gemaakt en individuele afspraken met jongeren in Checkpoint. In de eerste lockdown benaderden we alle cliënten, ook degene die op de wachtlijst stonden, telefonisch om te horen hoe het ging, of extra ondersteuning nodig was en om te laten weten dat het BJG bereikbaar was. Jeugdprofessionals waren ook betrokken bij het plaatsen van kinderen op de noodopvang binnen het onderwijs ter ondersteuning van een kind en/of ter ontlasting van een ouder. De contactpersonen werkten samen met scholen die noodopvang boden om zicht te houden op de situatie van kinderen en, indien nodig, hulp in te zetten.

Trends & Analyse JEUGD

- **Algemeen**
  Het aantal langdurige trajecten (meer dan 12 maanden) is iets toegenomen, vooral bij complexe casuïstiek met multiproblematiek bij jeugdige en ouders, waaronder zorgen over veiligheid in het gezin. Het grootste deel inwoners kan na afsluiting van het dossier op eigen kracht verder. Van de doorverwezen inwoners is bij 43% bij afsluiting van hun dossier sprake van een verlengingsbesluit rond een aanvraag voorziening 2e lijn.
- **Blijvend investeren op aansluittaak onderwijs**
  De aanmeldingen liepen halverwege 2020 opvallend terug, uiteindelijk was de wachtlijst nihil, om in het laatste kwartaal juist weer te stijgen. De meeste aanmeldingen komen van ouders en op eigen initiatief (55%). Daar de scholen gesloten waren, een belangrijke vindplaats van jongeren, is dit een zorgelijke verklaring voor deze terugloop. Blijvend investeren in de aansluittaak van ONS welzijn op scholen is dan ook belangrijk.
- **Wachtlijst Basisteams Jeugd en Gezin**
  Begin 2020 startten we met een behoorlijke aanmeld- en wachtlijst door dossiers uit 2019 en de nodige nieuwe aanmeldingen in 2020. In Q4 zien we een versnelling in afsluiting van dossiers. In Q4 liep de wachtlijst op door meer aanmeldingen, de nieuwe werkwijze inkoop jeugd én extra complexe/ urgente cases vanuit Veilig Thuis. Hieronder verduidelijkt.
  - De nieuwe werkwijze rond de inkoop van specialistische zorg per 1-1-2021 vroeg in Q4 extra tijd van de jeugdprofessionals die betrokken waren bij de ontwikkeling en training van collega's in deze nieuwe werkwijze.
  - Casuïstiek die aangemeld wordt door Veilig Thuis moet met voorrang opgepakt worden (binnen 14 dagen). Dit is vaak complexe casuïstiek met zorgen over de veiligheid in het gezin. Deze casussen vragen vaak meer

tijd waardoor niet snel ruimte voor is het oppakken van een nieuwe casus. Zorgaanbieders hebben wachtlijsten, waardoor het veel tijd en moeite kost om een zorgaanbieder te vinden die op redelijke termijn mogelijkheden heeft. Wanneer dit niet lukt biedt de jeugdprofessional in de praktijk vaak de overbruggingszorg. Dit heeft invloed op de wachtlijst van het BJG. Deze trend zal zich in 2021 voortzetten wat invloed zal hebben op de in te zetten uren door jeugdprofessionals op de wachtlijst. Omdat deze overbruggingszorg niet is opgenomen in de subsidieovereenkomst, is hiervoor extra inzet nodig bij het oplopen van de wachtlijst.

Ontwikkelingen 2021

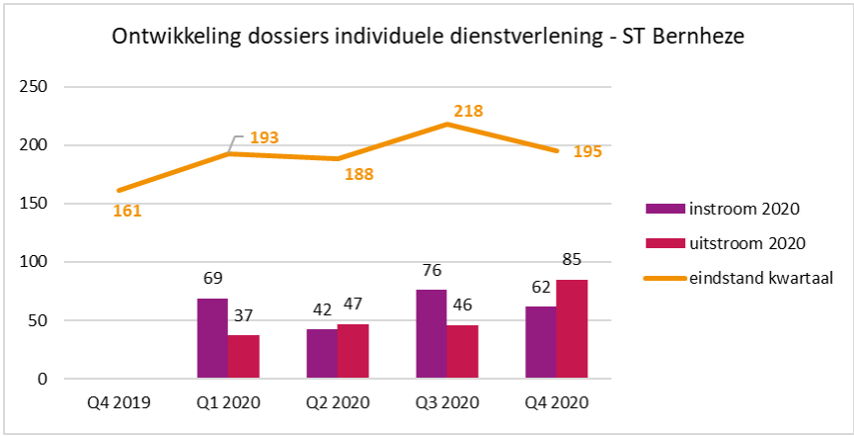
- **Multidisciplinaire teams**
  Jeugdprofessionals maken nu deel uit van de multidisciplinaire teams. Wijkgericht werken, zichtbaar zijn in de wijk, samenwerken met de andere professionals in de wijk en gebruik maken van de mogelijkheden in de wijk zijn belangrijke aandachtspunten in 2021. Evenals de verdere samenwerking van Jeugd in de Wegwijzer.
- **Toename aantal langdurende casussen**
  We verwachten in 2021 een toename van langlopende casussen. Onderdeel van de nieuwe inkoop is dat jeugdprofessionals bij complexe casussen gedurende het hele traject van specialistische hulp betrokken blijven, de casus volgen en aansluiten bij evaluaties om zicht te houden op de ontwikkeling. Ook wordt in 2021 de samenwerking tussen de gecertificeerde instelling en het wijkteam verder vormgegeven (de tandemfunctie, zoals beschreven in het landelijk beleid.) Hierdoor sluit het wijkteam een casus niet af wanneer een kinderbeschermingsmaatregel wordt uitgesproken, maar blijft erbij betrokken.
- **Doorontwikkeling nieuw inkoop specialistische zorg**
  In 2021 wordt de nieuwe inkoop van specialistische zorg verder doorontwikkeld. Per 1-1-2022 moeten jeugdprofessionals ook het aantal uren dat ingezet mag worden voor de specialistische zorg vaststellen. De doorvoering vindt plaats in 2021 en vraagt de nodige inzet van jeugdprofessionals, zowel wat betreft de ontwikkeling als ook de scholing van jeugdprofessionals.
- **Implementeren gefaseerde ketenzorg**
  Vanuit het landelijk project Geweld Hoort Nergens Thuis (GHNT) en de regio is de intentie om de gefaseerde ketenzorg (Top 3 methodiek) ook in Noordoost-Brabant te gaan implementeren. Dit vraagt training van professionals en een implementatietraject wat van invloed zal zijn op de beschikbare uren van de professional voor de burgers.
- **Overbruggingszorg**
  Het komend jaar moeten we zien hoe we deze activiteit wel of niet moeten laten landen in het team jeugd. Wetende dat dit extra inzet zal vergen wat niet is gesubsidieerd.

Resultaten inzet VOLWASSENEN

Sociaal Team

Aantal dossiers

We zien een toename in het aantal individuele casussen t.o.v. 2019. De eerste piek (Q1) komt door eerste COVID-19 golf en de tweede (Q3) door doorverwijzing vanuit Vluchtelingenwerk. Over het algemeen neemt de complexiteit van casussen toe, waardoor de uitstroom achterblijft. Dit gaan we in 2021 goed monitoren om te zien of hier extra op ingezet moet worden.

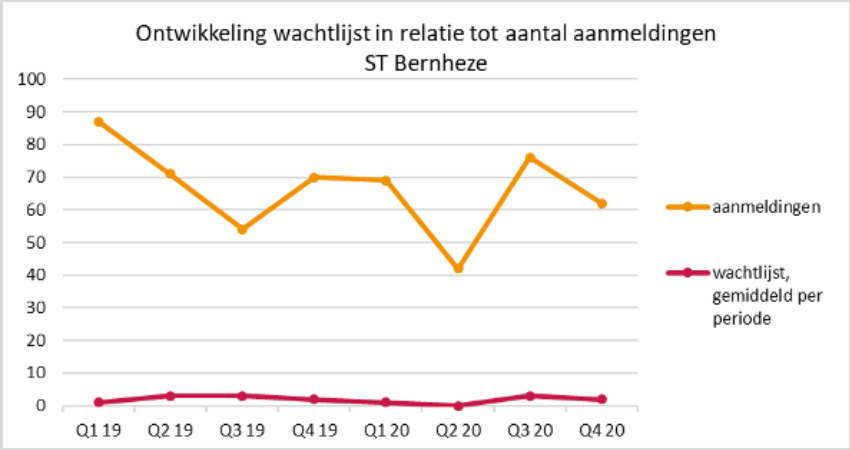


Het aantal lopende trajecten is afhankelijk van het aantal aanmeldingen (instroom) en afsluitingen (uitstroom). De lijn in de grafiek geeft aan hoeveel dossiers er gemiddeld in periode in behandeling zijn. Aantal dossiers 2020 = eindstand 2019 + instroom 2020.

Detailinformatie over dossierstroom ST

De wachtlijst is nauwelijks beïnvloed door de fluctuaties in de instroom wat betekent dat het ST goed in staat was deze fluctuaties op te vangen. De lichte stijging naar het jaareinde komt door het oppakken van urgentie gevallen en de benoemde piek in de verwijzingen door Vluchtelingenwerk.

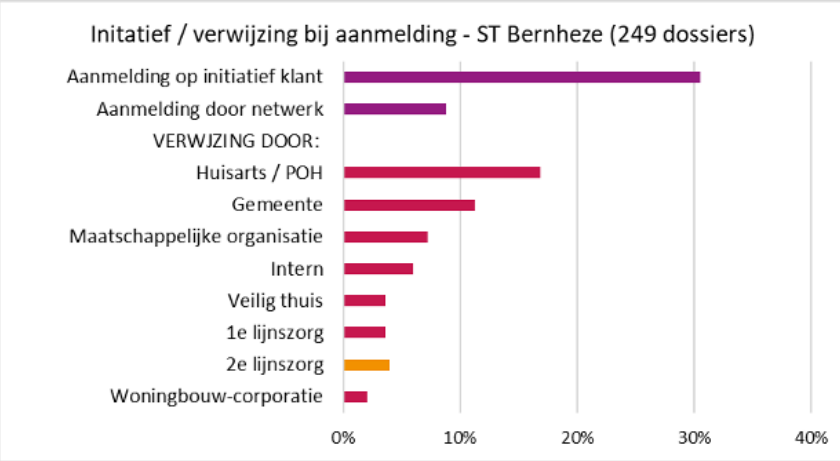
Instroom en wachtlijst



Casussen op de aanmeldlijst starten binnen twee weken. Na twee weken op de aanmeldlijst gaan zij naar de wachtlijst. De wachtlijst is dus altijd een deel van alle casussen op de aanmeldlijst daarna gaat de casus naar de wachtlijst. Bij urgentie wordt de casus zo snel mogelijk opgepakt.

Initiatief

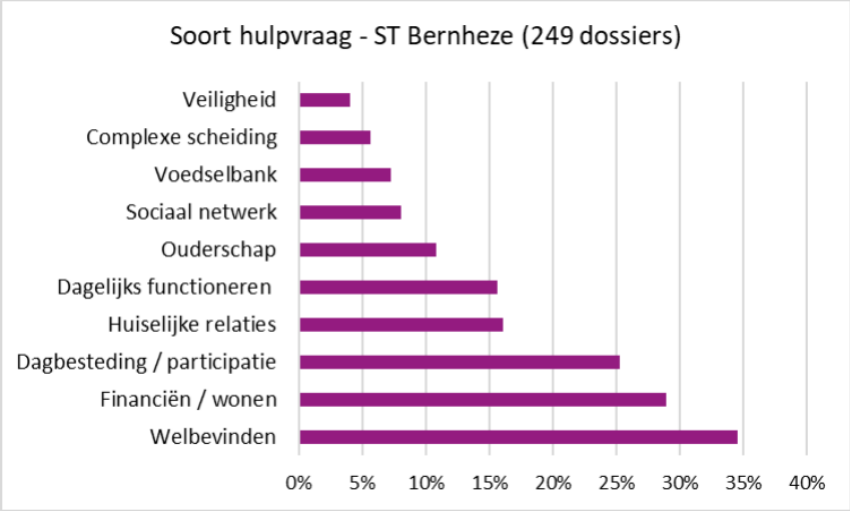
De meeste inwoners melden zichzelf. Fijn om te zien dat we laagdrempelig benaderbaar zijn, wat in de toekomst met de wijkteams nog beter zal worden. Ook neemt ONS welzijn deel aan het hometeamoverleg (met huisartsen en thuiszorg), waaruit regelmatig wordt doorverwezen naar ONS welzijn.



Bij aanmelding noteren we of dit op eigen initiatief is, via het netwerk of verwijzing. De grafiek toont hoe vaak sprake is van verwijzing en door wie. Bij interne verwijzing betreft het meestal een verwijzing door BLINK of SRW.

Hulpvragen

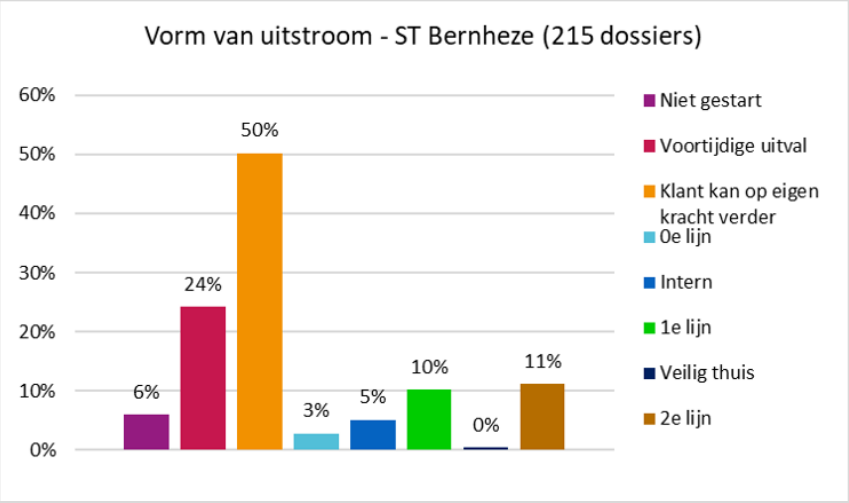
Naast welbevinden gaan ook veel hulpvragen over financiën/schulden en wonen/huisvesting. Dit laatste is door de wachttijden problematisch. Met de doorontwikkeling van het Armoedebeleid in Bernheze maken we in 2021 stappen.



Na aanmelding volgt een vraagverheldering om te bepalen aan welke hulpvraag/-vragen gewerkt gaat worden. Van de nieuwste instroom is de verheldering nog niet altijd afgerond, waardoor de cijfers van het laatste kwartaal nooit helemaal compleet zijn. Binnen één casus kunnen meer hulpvragen spelen.

Reden afsluiting dossier

Het geregistreerde aantal verwijzingen is veel groter dan op basis van de score “Klant kan op eigen kracht verder” mogelijk is. Dit komt omdat vaak de ‘Eigenkracht’-optie wordt gekozen als de cliënt zelf stappen onderneemt voor de verwijzing. Ook de combinatie Voortijdige uitval en verwijzing Veilig Thuis komt regelmatig voor. De uitstroom naar de 2e lijn steeg ten opzichte van 2019 zeer licht, de uitval is onverminderd hoog.

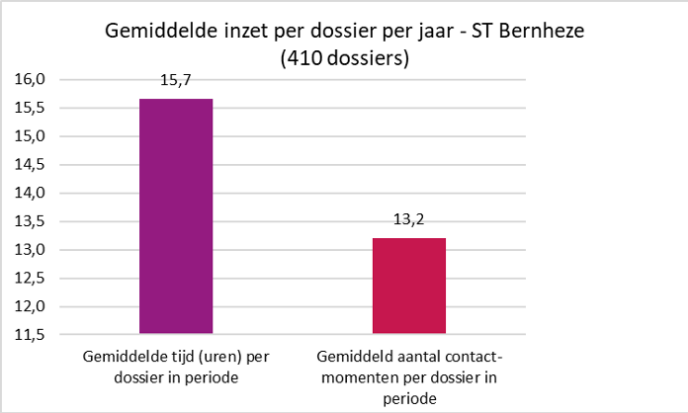


Legenda

- 0de lijn: verwijzing naar burgerinitiatief of inzet eigen netwerk of vrijwilligers
- Intern: andere onderdelen van ONS welzijn die vrij toegankelijk zijn, zoals SRW
- 1e lijn: maatschappelijke organisaties, huisarts, etc.
- Veilig Thuis
- 2e lijn: verwijzing naar specialistische Jeugdzorg (met verleningsbesluit).

Bij afsluiting dossier registreren we de reden daarvan. Voortijdige uitval = dossier is afgesloten voordat het cliëntplan geheel is uitgevoerd. Niet gestart = geen vraagverheldering gedaan en geen cliëntplan gemaakt.

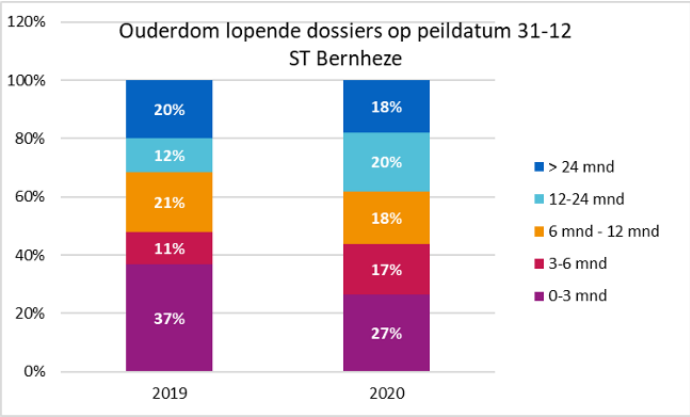
Bestede tijd per dossier



De gemiddelde bestede tijd op jaarbasis heeft betrekking op alle dossiers die in 2020 geheel of gedeeltelijk in behandeling waren.

Ouderdom dossiers

Het aantal langlopende dossiers nam toe door meer complexere casuïstiek.



De ouderdom van dossiers wordt bepaald door de startdatum dossier en de peildatum einde van de betreffende periode (kwartaal).

Sociaal Team (ST)



- ONS welzijn is samen met gemeente Bernheze en GGD intensief betrokken bij thema eenzaamheid uit de programmalijn 'Aanpakken met impact', we boekten hierin goede voortgang.
- Bij sommige uitreikingen van Mantelzorgcomplimenten ging wethouder Rien van Moorselaar mee. Dit was fijn om te doen en hieruit blijkt de betrokkenheid van de gemeente bij haar inwoners.
- De vrijwillige ouderenadviseurs hadden het lastig, de angst voor COVID-19 maakt dat het aantal huisbezoeken aan de 75+'ers terugliep. Lichtpuntje is dat sommigen, met inachtneming van alle richtlijnen, wel bezoeken brachten. Burgemeester Marieke Moorman vergezelde hen bij een paar bezoeken, wat als waardevol werd ervaren. Ook meldden zich vijf nieuwe vrijwillige ouderenadviseurs, zij starten zodra dit weer kan. We schrijven regelmatig een artikel in de KBO-berichten over waarvoor de inwoner van Bernheze terecht kan bij ONS welzijn.
- In 2020 hadden we 410 integrale trajecten, een goede prestatie in relatie tot de streefwaarde van 491 trajecten in het Bernhezer bekostigingsmodel, zeker in het licht van de COVID-19 perikelen. We registreerden niet alle korte contacten tijdens de lockdowns maar juist toen zijn veel korte contacten geweest, vaak telefonisch, online of via social media. Aanzienlijk meer dan vermeld in het Bernhezer bekostigingsmodel.

Sociaal Raadsliedenwerk (SRW)

Het SRW verzorgde 665 consultaties en 112 casussen, de Formulierenbrigade hielp 128 cliënten. Dit voldoet aan de 428 korte contacten plus 204 vragen en 105 bezoekers zoals vermeld in het Bernhezer bekostigingsmodel. De in 2019 ingezette trend van toename in het aantal vragen per mail, telefoon en door collega's zet zich door. De inlopen van de Formulierenbrigade gingen lang niet door, afspraken zijn deels opgevangen door SRW. Ook was SRW intensief betrokken bij het meedenken en -werken aan het Armoedebeleid en het geven van voorlichting aan vrijwilligers, vooral tijdens de belastingaangifteperiode.

Aantal dossiers en losse contacten

Aantal klanten in traject bij SRW	Bernheze 2019	Bernheze 2020
Dossiers sociaal juridisch advies	126	112
Interne consultaties	250	7
Losse contacten (klanten & ketenpartners)	525	658
Formulierenbrigade	310	128

Face-to-face contacten leggen we vast in het dossier. Alle overige contacten als e-mails, telefoontjes worden geturfd. De Formulierenbrigade was in Q4 niet actief.

Trends & Analyse VOLWASSENEN

Het welbevinden van de inwoners over de gehele linie staat onder druk door de coronapandemie. We merken dit bij ouderen maar ook zeker onder (oudere) jongeren en dan specifiek bij jongeren met autisme. De doorontwikkeling van ONS welzijn met haar multidisciplinaire teams 0-100+ en het inrichten hiervan vergroot onze zichtbaarheid in de dorpen en wijken. De sociaal werkers van ONS welzijn zullen dan ook laagdrempelig bereikbaar zijn. Bij volwassenen piekte het aantal aanmeldingen in het laatste kwartaal door aanmelding van een groot aantal statushouders door een versnelde overdracht vanuit Vluchtelingenwerk. Een aantal kon zelf redelijk snel weer verder, maar een aantal had ook vrij intensief hulp nodig. De meeste inwoners komen op verwijzing naar ONS welzijn. Huisartsen, maatschappelijke organisaties en de gemeente nemen hierin het overgrote deel voor hun rekening. 29% vindt zelfstandig de weg naar ONS welzijn. De meeste vragen gaan over welbevinden, financiën/wonen en dagbesteding/participatie. De meeste cliënten kunnen na het afsluiten van het dossier op eigen kracht verder. Bij SRW speelt een trend dat cliënten vragen stellen over personen- en familierecht en alle praktische zaken eromheen.

Ontwikkelingen inburgering statushouders

Medio het derde kwartaal is de samenwerking opgestart tussen de gemeente afdeling Wmo, de participatie, Vluchtelingenwerk en ONS welzijn. Dit om ruim van te voren voor te sorteren op de Nieuwe wet inburgering 2021. Onderstaand een kleine opsomming voor wat dit betekent in 2022. Doel: statushouders doen snel mee in Nederland.

- Voorinburgering in AZC en Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP) (door de gemeente) gericht op taal i.c.m. werk, studie en stage.
- Uitvoering PIP (gemeente in de regierol) en aansluitend passend inburgeringsaanbod (basis taal was A2, wordt B1).
- Er zijn dan 3 leerroutes.
- Gemeenten verantwoordelijk voor voldoende inburgeringsaanbod.
- Toetsing op taal en kennis Nederlandse maatschappij en leefbaarheidstoets. Toetsing over de kennis Nederlandse arbeidsmarkt vervalt.
- Financieel ontzorgen gedurende 6 maanden (huur, verzekeringen, ziektekosten, energie en water vanuit bijstand). Verlening van ondersteuning financiële zelfredzaamheid is mogelijk.
- Participatieverklaringstraject (PVT) en Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) uitgevoerd door gemeente.
- Maatschappelijke begeleiding in PIP door hulp bij opstarten van de inburgering en stimuleren van participatie en integratie.

- Bij verwijtbaar niet op tijd voldoen aan de inburgeringsplicht, wordt een boete opgelegd vanuit DUO. Bij niet voldoende meewerken aan traject een gemaximaliseerde boete gemeente.

Situatie 2021

In 2020 moesten landelijk in totaal 12.000 statushouders een woning krijgen. In 2021 dient landelijk voor 27.000 statushouders een woning gevonden te worden. Dit, door de inhaalslag van de Immigratie- en Naturalisatiedienst. Het gevolg is nu vaak een verdubbeling van de opgave van de gemeenten die we spreken. Zoals het plaatje er nu uitziet komen het 1e halfjaar 2021 24 statushouders naar Bernheze. Deze cijfers kunnen wijzigen vanwege de taakstelling die de provincie oplegt. De vraag is dan ook gaan we door op de oude voet of sorteren we alvast voor.

Ontwikkelen

In Bernheze is ONS welzijn al betrokken direct na de PIP. Hierdoor kennen we straks de statushouder al veel eerder dan dat deze zoals nu wordt overgedragen door Vluchtelingenwerk. De ervaringen uit het verleden zijn, dat de statushouders die wij overgedragen kregen niet erg zelfredzaam zijn en dit veel extra werk van onze medewerkers vraagt. Dit geeft bij een verdubbeling van het aantal statushouders een dito werkdruk. Door nu op tijd in te springen en te zien of we dienstverlening kunnen ontwikkelen, verwachten we dat statushouders sneller kunnen meedoen in Nederland en de werkdruk straks niet verdubbeld. Wel komt er een extra hoeveelheid werk op ons af dat niet voorzien is. ONS welzijn bekijkt nu wat zij in de samenwerking kan betekenen en hoe dit extra aanbod dienstverlening eruit moet komen zien medio 2021, rekening houdend met benoemde hoeveelheid extra werk.



03 Groepen en Voorzieningen

ONS welzijn organiseert trainingen, activiteiten- of lotgenotengroepen voor kinderen en volwassenen, waarin we individuele vragen bundelen (collectiveren). Meedoen en samen leren staan voorop, het leidt tot meer sociaal contact, ook buiten of na de activiteit, en versterkt de eigen kracht van mensen op praktisch en sociaal vlak. Groepen en Voorzieningen voorkomt de inzet van duurdere zorg geheel of gedeeltelijk.

Resultaten inzet JEUGD

Centrum Jeugd en Gezin (CJG) en Basisteams Jeugd en Gezin (BJG)

CJG Maasland		Totaal 2019	1e halfjaar 2020	2e halfjaar 2020	Totaal 2020
Workshop	Basisschool kind		14		14
	Wijs met media		3		3
	Opvoeden doe je zo	11			
	Peuters	7		4	4
	Pubers			4	4
	Oppassen	11		6	6
Webinar	De wondere wereld van een peuter	7		6	6
	De wondere wereld van een basisschoolkind		15	5	20
	De wondere wereld van een puber		12	5	17
	Je oppasdiploma halen - INTRO		7	8	15
	Somberheid bij jongeren		10		10
	Zindelijk worden, hoe werkt dat?			22	22
	Hooggevoelig kind	15		9	9
	Omgaan met emoties van je kind	76			
	Rouw bij kinderen			9	9
	ADHD	7		19	19
	Buurtgezinnen		5		5
Totaal aantal deelnemers		**134**	**66**	**97**	**163**

Cursussen / trainingen BJG

Groepswerk JEUGD	Bernheze 2019	Bernheze 1e halfjaar 2020	Bernheze 2e halfjaar 2020	Bernheze Totaal 2020
ADHD		2		2
Als je ouders uit elkaar zijn (voorheen KIES)	13			
Rots en Water	15	4	6	10
Power Kidzzz	1		1	1
Tim & Flapoor		4		4
Zomercursus "Klaar voor middelbaar"			1	1
Pilot Meidengroep	1		3	3
Totaal (inschrijving definitief)	**28**	**10**	**11**	**21**

Het cursus-/groepswerk van het BJG is hulpverlenend groepswerk o.b.v. van gebundelde individuele hulpvragen. Weergave in aantal deelnemers.

Jongerenwerk

Jongerencentrum Checkpoint is opengebleven voor de basisschool jeugd, mits aangemeld. Voor oudere jeugd is Jongerenwerk op afspraak doorgegaan. De groepen waren goed gevuld. Veel activiteiten konden doorgaan, uiteenlopend van educatief naar recreatief. Het MET-project maakte een start en het We Together project is doorgegaan. Verder zijn er bij Checkpoint 10 stagiaires begeleid (zowel mbo'ers als hbo'ers).

- **We Together**
  In 2019 volgden we een training voor het begeleiden van eenzame jongeren in samenwerking met Join Us. Na een jaar samenwerken, implementeerden we zelf project 'eenzame jongeren' binnen het jongerenwerk in Bernheze, genaamd We Together. Binnen We Together kunnen jongeren zichzelf zijn, zich ontwikkelen op sociaal gebied en organiseren ze samen activiteiten. Via bijeenkomsten worden jongeren bij elkaar gebracht en geholpen om op een krachtige en positieve manier sociaal redzaam te worden met als doel terugdringen van eenzaamheid onder jongeren in Bernheze. Deelnemers zijn tussen de 12 en 18 jaar oud. We kozen bewust voor deze leeftijd, om zo preventief mogelijk te werken. Samen met de jongeren en Muzelinck organiseerden we een workshop Basisfotografie voor jongeren, met daaraan gekoppeld een leuke expositie voor alle inwoners. In de 2 jaar dat de groep nu bestaat, bouwden jongeren vriendschappen op en houden zich beter staande in de maatschappij.
- **MET-project**
  Dankzij financiering van derden kregen we extra uren zodat het Jongerenwerk kon starten met het MET-project in de gemeente Bernheze (Maatschappelijke Ervaringstijd, een onderdeel van het Actieprogramma Maatschappelijke Diensttijd). Jongeren tussen de 14 en 27 jaar kunnen zich hiervoor aanmelden, alleen of samen met andere jongeren. Een MET-plek is een periode van maximaal zes maanden waarin jongeren kwaliteiten/vaardigheden ontdekken en ontwikkelen, ervaringen opdoen en een bijdrage leveren aan de maatschappij. De jongere bepaalt zijn eigen MET-plek en een MET-maat geeft begeleiding bij het opzetten en uitvoeren van de MET-plek. Een MET-maat is een andere jongere die al enige ervaring heeft met dit project. We werken hierin niet met een vast aanbod. Onder begeleiding geven de jongeren zelf vorm en invulling aan hun MET. Na het afronden van een MET-plek ontvangt de jongere een vergoeding en een Europass Certificaat die hij/zij toe kan voegen aan zijn/haar CV.

Jongerencentrum Checkpoint Heesch

Bij alle jongerencentra is de open inloop een belangrijke activiteit. Het biedt jongeren een veilige eigen plek om elkaar te ontmoeten, te chillen en tegelijkertijd te leren (beheer, toezicht, initiatieven nemen, kleine (sport-) activiteiten organiseren, een spel leiden). Tijdens de inloop is altijd ruimte voor een gesprek, jongerenwerkers werken aan een vertrouwensband en maken op informele wijze zaken bespreekbaar, tonen andere perspectieven en werken aan bewustwording, zelfvertrouwen en weerbaarheid. Met jongeren in de 'gevarenzone' (geen dagbesteding, risicovol gedrag) wordt als het even kan een persoonlijk plan gemaakt om hen te helpen stappen te zetten om de situatie om te buigen. Het afgelopen jaar was een moeilijk jaar door de COVID-19 pandemie. De vaste inlopentijden van het jongerenwerk mochten vaker geen doorgang vinden. Met een groot deel van de jongeren is contact onderhouden via sociale media, WhatsApp, bellen en FaceTime.

Voor jongeren in de 'gevarenzone' hebben we ruimte geboden voor een-op-een contact op afspraak. Verder probeerden we na de eerste lockdown, binnen alle geldende regels voor de meest kwetsbare groepen, de activiteiten weer langzaam op te starten. Denk aan het meidenwerk, We Together en huiswerkbegeleiding voor de groepen 7&8 van de basisscholen.

Inloopmomenten	Aantal bezoekers	
	Vaste kern bezoekers	1 op 1 traject
2 avonden	30 jongeren	15 jongeren 'gevarenzone'
2 middagen	20 jongeren	

Resultaten inzet VOLWASSENEN

Overzicht

Cursussen / trainingen ST

Groepswerk VOLWASSENEN	Bernheze 2019	Bernheze 1e halfjaar 2020	Bernheze 2e halfjaar 2020	Bernheze Totaal 2020
Assertiviteitsgroep		1		1
Autonomiegroep*	1			
Complexe echtscheiding			2	2
Lekker in je vel - Cursus Slapen doe je zo	3	1		1
Omgaan met vechtscheiding	1			
Rouwverwerkingsgroep	3			
Cursus "Omgaan met dementie"	1			
Cursus "Zorg de baas"	2			
Totaal (inschrijving definitief)	**11**	**2**	**2**	4

Het groepswerk is gebaseerd op gebundelde individuele hulpvragen. Weergave in aantal deelnemers.

Laaggeletterden (doorlopende groepen)

Laaggeletterden	Bernheze 2019	Bernheze 1e halfjaar 2020	Bernheze 2e halfjaar 2020	Bernheze Totaal 2020 (aantal unieke deelnemers)
Leren? Gewoon doen?	30	23	17*	29
Klik en tik	6			
Leeskringen	2	2		2
Nederlandse les voor niet-inburgeringsplichti	23			
Taalcafé's **	22	24	24	24
Computerinloop	5	1***		
Totaal	**88**	**55**	**41**	**55**
*Een aantal deelnemers is tijdelijk uitgeschreven, omdat deze, ondanks RIVM-maatregelen, in de periode tussen de twee lockdowns niet durfden deel te nemen				
**In aanvang is geprobeerd het Taalcafé in digitale vorm te realiseren, dis was echter voor de meeste deelnemers een brug te ver.				
**via hulp aan huis				

Weergave in aantal deelnemers.

Mantelzorgondersteuning

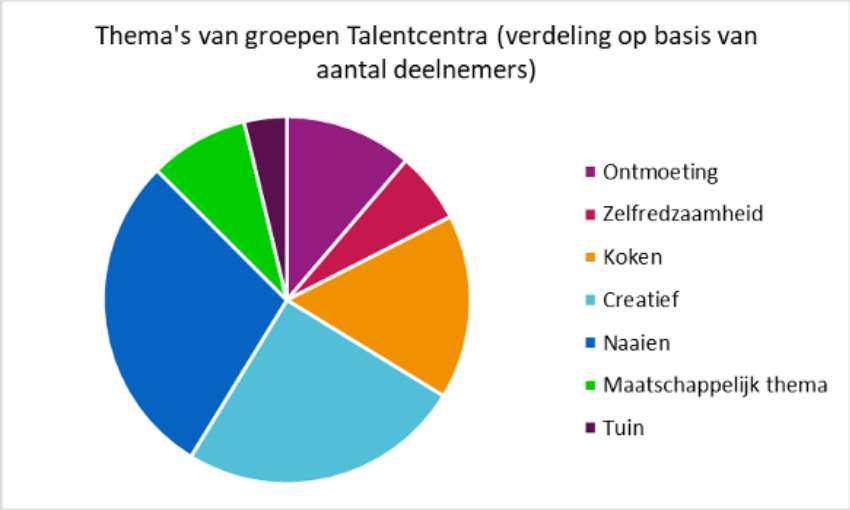
Elk jaar organiseren we diverse regionale activiteiten, de verdeling van deelnemers per gemeente is onbekend.

- Van de themabijeenkomsten Café Brein gingen 2 van de 4 bijeenkomsten door, te weten 'Overvraging voorkomen' en 'Jong en NAH' met resp. **25** en **15 bezoekers**.
- Het Alzheimercafé heeft 3 maal live gedraaid: **133 bezoekers**
  Daarnaast kwam er een nieuwsbrief, en werden deelnemers gebeld door leden van de werkgroep. We praten over het organiseren van online bijeenkomsten in 2021.
- Wandelen voor mensen met dementie en hun mantelzorgers ging heel 2020 maandelijks door: ongeveer 8 personen per keer.

Dienstverlening met doel voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers.

Talentcentrum
In normale tijden bezoeken wekelijks 80 mensen de 9 doorlopende Talentcentra-groepen en de open inloop. Dit is exclusief de taalcafés en de computerinloop t.b.v. laaggeletterdheid en taalverwerving.

Naast de doorlopende groepen werden zowel in Heesch als Heeswijk-Dinther Fietslessen georganiseerd in 2020.



Voor het bevorderen van eigen initiatief van mensen ontwikkelde ONS welzijn TalentCentraal. Eigen initiatief ontstaat uit ontmoeting en onderlinge steun. De ruimte die het Talentcentrum letterlijk en figuurlijk biedt, de focus op wat kan, op mogen en uitproberen, maakt dat iedereen initiatief kan nemen en talent kan inzetten. De drempels zijn laag, mensen inspireren elkaar, door de inzet van de een wordt de ander uitgedaagd, krijgt (weer) zelfvertrouwen of ontdekt bij zichzelf onvermoede kanten.

Voorzieningen

De MBvO groepen hebben tot 10 maart gedraaid. Daarna lagen alle groepen, met uitzondering van een aantal lessen in mei en juni in de buitenlucht, stil in verband met de maatregelen rondom COVID-19. In augustus startten de meeste groepen weer en zij stopten per 15 oktober opnieuw. De Eetpunten zijn sinds maart gesloten. De Samen-UITbus reed tot 10 maart. In het najaar zijn sporadisch enkele boodschappenritten geweest om de protocollen te oefenen die we hebben opgesteld om veilig te reizen met de bus.

MBvO (Meer Bewegen voor Ouderen)

Meer Bewegen voor Ouderen Bernheze	2019	2020
Gym u fit, Gym op maat, Sportgroep, Tai Chi, Volksdansen, zwemmen	155	62

Eetpunten

Eetpunten Bernheze				
Beginstand 2020	Instroom	Uitstroom	Eindstand 2020	Aantal vrij-willigers
21	0	0	21	11

BoodschappenPLUSbus / Samen-UITbus

Bussen Bernheze	2019	2020
Boodschappen / winkelen	85	6
Uitjes	97	2

Trends & Analyse

- **Serieus gebrek aan welbevinden bij jongeren**
  Bij jongeren ervaren we een toename van eenzaamheid en een toename in middelen gebruik. Meer individuele jongeren meldden zich, met serieus gebrek aan welbevinden (verslaving en suïcide neigingen). Dit laat zich nog niet cijfermatig onderbouwen.
- **Online dienstverlening in stroomversnelling**
  Bij het organiseren van de vrij toegankelijke preventieve groepen merken we al langer dat er minder animo is bij ouders voor een cursus met meerdere bijeenkomsten in fysieke vorm. Er was al langer nagedacht over andere vormen, maar door de COVID-19 maatregelen is dit in een stroomversnelling gekomen. In het afgelopen jaar zijn verschillende webinars, digitale workshops en inspiratie bijeenkomsten digitaal georganiseerd. Ook bij de groepen voor volwassenen was de insteek: wat digitaal kan, digitaal, wat anders moet, volgens specifieke richtlijnen. Het resultaat is een mooi aanbod van kleine groepjes en soms individueel maatwerk. Helaas was het ook onoverkomelijk om groepswerk en trainingen altijd door te kunnen laten gaan. Met deelnemers en vrijwilligers is steeds individueel contact gehouden. De COVID-19 maatregelen zijn van invloed geweest op de mogelijkheden voor het groepswerk. Er is steeds gezocht naar mogelijkheden om de groepen toch door te kunnen laten gaan wanneer het kinderen en jongeren betrof. De oudergroepen zijn omgezet naar digitale bijeenkomsten.
- **Trainingen en activiteiten in kleine groepen**
  Op beperkte schaal en in kleine groepen zijn trainingen gegeven zoals de ‘Rots en Water' training (weerbaarheid en sociale vaardigheden vergroten) alsmede de ‘Meidengroep’ (meiden in basisschool leeftijd die piekeren en/of faalangstig zijn). Ook ‘Als je ouders uit elkaar zijn’ en de ‘Brussengroep’ (groep voor kinderen met een broer/zus met een beperking) zijn weer opgestart in samenwerking met CJG Maasland. De ‘Complexe (v) echtscheiding’ groep is online gegeven. Zoveel mogelijk activiteiten gingen in kleinere groepen door. Activiteiten als laaggeletterdheidcursussen zijn door het sluiten van de Bibliotheek en diverse gemeenschapshuizen opgeschoven of online doorgegaan. Ook de Taal Cafés en de 30+ Autismegroep hebben een online variant. Bij het Talentcentrum zijn afhankelijk van de mogelijkheden de Donderdag Ochtendgroep, Kookgroep, Naaigroep, Creativiteit Groep en Wandelgroep beperkt doorgegaan. Met de deelnemers is telefonisch of via social media contact onderhouden. Dit, om in contact te blijven en te ondersteunen en helpen waar nodig. Ook met inwoners met dementie en inwoners die eenzaamheid ervaren is contact onderhouden.

04 VoorElkaar

Vrijwilligersbemiddeling waarbij mensen zich individueel voor elkaar inzetten en steunen (informele steun). Doel is versterken van het sociale netwerk van mensen, voorkomen van overbelasting van mantelzorgers, hulp bieden in en om huis en tegengaan van eenzaamheid en isolement.

Resultaten inzet VOLWASSENEN

Hulp aan huis

Door de lockdowns werden diverse vrijwilligersdiensten anders ingevuld, vooral omdat veel vrijwilligers zelf kwetsbaar zijn. Alternatieve oplossingen, bv. Burenhulp, zijn niet geregistreerd.

	Totaal matches 2019	Totaal matches 2020	Open-staande vragen
Belasting aan huis		13	
Boodschappendienst	41	6	
Hand- en spandiensten		2	
Klussen	26		
Maatje - gezelschap	50	18	2
Hulp bij tuinieren			2
Informatie & advies	98	7	1
Oppasdienst / Armslag	31	14	2
Thuisadministratie	42	33	2
Vervoersdienst		2	1
Maatje - bewegen/sport		2	
Maatje - er op uit		1	
Maatjes - koken / eten			1
Maatje - taal			1

Mantelzorgondersteuning'

	Totaal matches 2019	Totaal matches 2020	Open-staande vragen
BLINK (mantelzorgondersteuning)	32	19	7

BLINK organiseert bemiddeling van vrijwilligers om mantelzorgers te ontlasten en hulpvragers te ondersteunen bij het meedoen aan de samenleving.

Vacaturebank

De Vacaturebank lag in 2020 nagenoeg stil doordat vraag & aanbod naar "oude" vormen van vrijwilligerswerk min of meer wegviel.

Buurtbemiddeling

- 23 meldingen.
- 6 vrijwillige buurtbemiddelaars.
- Bijna de helft van de klachten betreft geluidsoverlast. Verdere oorzaken zijn pesterijen, tuin- of parkeerproblemen, intimidatie, overlast van dieren of kinderen, vernieling en troep.
- 33% van de aanmeldingen zijn op verwijzing van de woningcorporatie, 33% op eigen initiatief. Overige verwijzers zijn Politie of gemeente.

- De meldingen zijn evenredig verspreid over de verschillende kernen.
- Van de meldingen waren er 4 ongeschikt voor behandeling door buurtbemiddeling, deze zijn direct doorverwezen. Na intake zijn nog eens 2 meldingen doorverwezen en bleek bij 2 meldingen de zaak inmiddels opgelost, uiteindelijk zijn 15 meldingen in behandeling genomen, waarbij in 3 gevallen geen contact kon worden gelegd met de 2e partij, dan wel deze niet wilden meewerken. Van de overige bemiddelingen bleek in 2 gevallen geen oplossing mogelijk, de overige 10 bemiddelingen zijn succesvol afgerond.

Inzet vrijwilligers

- De gastvrouwen van het Talentcentrum in Heesch hielden contact met hun deelnemers, ook via videobellen (bij de deelnemers van het Taal Café zijn ze driemaal langs de deur gegaan, waarvan eenmaal met een presentje).
- Buurtbemiddeling is telefonisch ingezet. Daarnaast zijn alternatieven ingezet.
- Vrijwilligers kregen beschermingsmiddelen om daar waar nodig/behoefte was zichzelf te beschermen.
- Tijdens de eerste lockdown is specifiek contact gezocht door beroepskrachten met alle vrijwilligers op uiteenlopende manieren. Vrijwilligers hebben dit doorgaans erg kunnen waarderen en voelden zich onderdeel van de aanpak naar inwoners. Ook de vrijwilligers is gevraagd telefonisch of digitaal contact te blijven onderhouden met zorgvragers.
- Vrijwilligers zijn extra bedankt in de tweede lockdown voor hun inzet tijdens deze bizarre periode (kerstgeschenk).
- Preventieve huisbezoeken 75+: in 2020 hebben de preventieve huisbezoeken helaas stil gelegen.
- In 2020 was weer het jaar voor het vrijwilligerscompliment. Echter, dit jaar geen gezellige bijeenkomst met een contactavond, maar een cadeaupakket met inhoud aangeschaft bij lokale winkeliers. Deze cadeaus zijn uitgereikt aan burgerinitiatieven, de scouting Heesch, Speedy Heesch en Jong Nederland Vorstenbosch.

Trends & Analyse

Het werkgebied van ONS welzijn viel in een ernstig getroffen gebied van Nederland wat betreft COVID-19 besmettingen. Vanaf 10 maart startten de quarantainemaatregelen om de veiligheid van onze cliënten, vrijwilligers en medewerkers te kunnen waarborgen. Dit had invloed op onze dienstverlening. Vanaf medio maart werden alle groepsactiviteiten stilgelegd. Ook de persoonlijke contacten en de inzet van de bestaande (vaak oudere) vrijwilligers stopten. ONS welzijn zette haar dienstverlening op afstand voort door contacten telefonisch en online te laten verlopen. Bij deze aangepaste werkzaamheden waren vrijwilligers onmisbaar.

05 SamenDoen

ONS welzijn ondersteunt en stimuleert initiatieven van (groepen) mensen om zich samen in te zetten voor de opbouw van hun wijk op het gebied van onderlinge steun, participatie en leefbaarheid. Initiatieven spelen rond thema's als Dementie, Eenzaamheid, Veiligheid, Armoede en Laaggeletterdheid. Resultaat is een wijk of dorp met een sterke, bruisende sociale infrastructuur, die aansluit bij de behoeftes van de inwoners.

Resultaten inzet

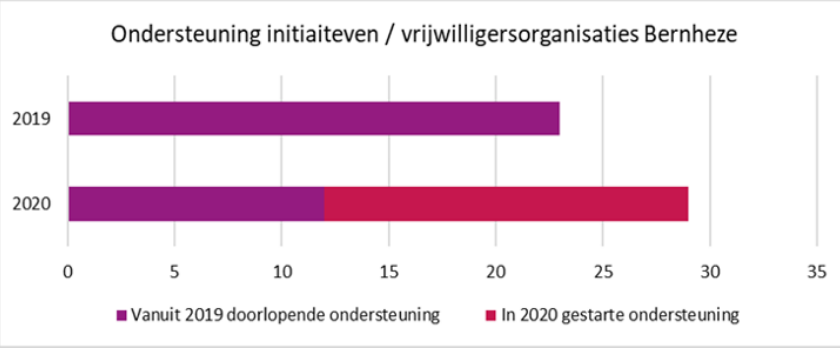
Opbouwwerk

De coronapandemie bracht het opbouwwerk in een andere dynamiek. De omschakeling naar veel digitaal en meer op afstand, zorgde bij inwoners en professionals voor nieuwe vaardigheden. Veel activiteiten konden niet doorgaan, maar nieuwe initiatieven en mogelijkheden zorgden ervoor dat er geen totale stilstand van dienstverlening in de wijk was.

- **Focus op actief zichtbaar zijn, we wilden inwoners zien en spreken**
  Het actief zichtbaar zijn in de wijk maakten we meer dan ooit waar! Met initiatieven als samen soepen, paaspakketjes-actie en Corona-café.
- **Beschermmiddelen / mondkapjes**
  ONS welzijn heeft, samen met veel vrijwilligers gezorgd voor verspreiding van beschermmiddelen voor mantelzorgers. Ook ontstonden bij inwoners diverse initiatieven om mondkapjes te maken (bijvoorbeeld door Kluscafé Vorstenbosch en de Naaiclub uit het Talentcentrum) en zo met elkaar te zorgen voor een oplossing in een tijd dat mondkapjes zeer schaars waren.
- **Bemiddeling opbouwwerk**
  ONS welzijn was betrokken bij de aanpak van de openbare orde problematiek in de Sweelinckstraat in Heesch.

Burgerinitiatieven

In 2020 werkten we door aan vragen en plannen van initiatieven en organisaties, maar ook startten we veel nieuwe ondersteuningen. Ook zetten we een intensieve samenwerking op met en tussen initiatieven, wijkorganisaties, Zonnebloem, Lichtpunt, parochies, KBO's, Laverhof, Zorggroep Loosbroek, Dementievriendelijke gemeente en Mooiland. Daardoor ontstonden in alle kernen netwerken waar mensen een beroep op konden doen voor een boodschap, vervoer of een praatje.



	Vanuit 2019 doorlopende ondersteuning	In 2020 gestarte ondersteuning
Heesch	Samen Heesch	Hulpwijzer Bernheze
	Dorpsplein Heesch	Sociëteit zonder naam Heesch
		Vrouwennetwerk
	Samen De Hoef	
		Wij Heesch
	Raad Gecoordineerd Ouderenwerk Heesch	
Heeswijk-Dinther	Samen Sterk HDL	Werkgroep woonconsulent
		Werkgroep mobiliteit
		Samenwerkingsoverleg KBO Heeswijk en KBO Dinther
		Actief burgerschap
	Ouderenplatform HDL	
	Werkgroep Seniorenbelangen Hadee	
Nistelrode	Burenhulp Nisseroi	
	Dorpsraad Nistelrode	Pilot Nistelrode ==> komen tot Samen Nistelrode
		Nestelre
		Buurtwerkgroep Weijen West
		KBO Nistelrode
		Stichting Zorgvoorzieningen Vorstenbosch
	Raad Gecoordineerd Ouderenwerk Nistelrode	
	Activering Molukse gemeenschap	
Bernheze	Overleggroep Ouderen Bernheze (OOB)	
		Samen Sterk - lotgenotengroepen
		Wereldkoor
		Integraal platform Gehandicaptenbelangen Bernheze
		Stichting Schuldhulp Bernheze

Platforms & samenwerkingsverbanden

ONS welzijn is actief partner in allerlei samenwerkingsverbanden. Naast de (gemeentelijke) keten-overleggen, o.a.:

Thema	
Eenzaamheid	Eenzaamheid Bernheze breed
Dementie	Dementievriendelijke gemeente
Armoede	TAP – team armoedepreventie Bernheze (coördinatie) Klankbordgroep armoede bestrijding Bernheze
Mantelzorg	Project Mantelzorg ontlast (vrijwilligers oppas)
Samenwerking tussen burgerinitiatieven	Breed netwerk Bernheze
Langer Thuis	Overleg ouderenzorg 3.0 Bewegen voor ouderen

Projecten

Beweegcoach

De Beweegcoach is de verbinder tussen vraag en aanbod op het gebied van bewegen. Bij een aanmelding gaat de Beweegcoach in gesprek met de inwoner en op onderzoek uit naar een passende invulling. We kijken niet alleen naar sportgebied, maar naar alle leefgebieden en waar nodig verwijzen we door naar interne collega's. We houden de regie zo veel mogelijk bij de inwoner en deze zelf contact te laten opnemen met de gekozen sportvereniging. Op dit moment is dat natuurlijk lastig, omdat alle sportactiviteiten stilgelegen hebben. Met de sportvereniging is afgesproken dat de inwoner contact op kan nemen zodra sporten weer mag. De Beweegcoach is ook druk geweest met het opbouwen van een netwerk, het Sportakkoord is daarvoor een mooi kapstok. Verenigingen namen contact op met de Beweegcoach om te kijken hoe zij

hun sportprogramma beter in de 'markt' kunnen zetten. Dit is nog wel een uitdaging. De vraag is vaak klein, waardoor regionaal gekeken moet worden om voldoende deelnemers te krijgen. Mooie matches en doorverwijzingen vonden al plaats, o.a. zwemlessen voor een kind, voor vier kinderen is het jeugdsportfonds aangevraagd en er is een aanvraag gedaan voor een handbike bij de uitleen voor uniek sporten.

Samen Nistelrode

Afgelopen periode brachten meerdere lokale organisaties zoals Buren Hulp Nisseroi, KBO, Zonnebloem, ONS welzijn, GGD en anderen, met elkaar de bestaande tekortkomingen in de lokale dienstverlening in kaart en deelden de verbeteringen daarvoor met de gemeente. Mede hierdoor zijn de Dorpsraad Nistelrode, ONS welzijn en de gemeente Bernheze eind 2020 samen de pilot 'Samen Nistelrode' gestart met de bedoeling de relatie tussen burgerinitiatieven, welzijnswerk en gemeente te vernieuwen. We werken aan een stevige(re) samenwerking in Nistelrode. Samen maken we ons sterk met de lokale vrijwilligersorganisaties op het gebied van welzijn om de activiteiten beter met elkaar en op de actuele behoeften van de inwoners af te stemmen. Het betreft het samen organiseren van welzijnsactiviteiten en het zo nodig helpen bij de toeleiding naar professionele diensten zoals welzijn, zorg, werk en inkomen. ONS welzijn kreeg extra uren opbouwwerk om die onderlinge verbinding tussen de lokale organisaties vorm te geven.

Trends & Analyse

- De COVID-19 regie is ondergebracht bij ONS welzijn. Met alle burgerinitiatiefnemers, zowel bestaande als nieuwe initiatiefnemers, is wekelijks contact onderhouden. Dit om acties te coördineren en onder de aandacht te brengen op bijvoorbeeld de gemeentepagina. Leuk voorbeeld is de 'Berenactie' voor de jongste jeugd.
- Het Team Armoede heeft samen met betrokken burgers voor de minima mondkapjes gestikt. 50 pakketten zijn via kerken en burgerinitiatieven anoniem bezorgd. Voor kinderen die in armoede leven, hebben de Lions pakketten samengesteld die door/via ons bij de juiste kinderen zijn bezorgd.



06 Cliënttevredenheid

Voor het meten van cliënttevredenheid gebruiken we een korte enquête die de cliëntloyaliteit meet (Netto Promotor Score - NPS). De NPS is het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. Vanaf een positieve score van +15% is sprake van een goede cliënttevredenheid. In de non-profit zijn de NPS-percentages meestal heel hoog doordat de client mild oordeelt omdat zij meestal geen of een lage bijdrage betaalt. Om dit te corrigeren kun je de norm aanpassen (bijvoorbeeld NPS dient minimaal +45 te zijn). Beter is het om de scores te relativeren en in onderlinge samenhang zeggen ze voldoende. De hoge en lage scores, stijgingen en dalingen springen er namelijk al snel uit en worden gemotiveerd.

Cliënttevredenheid ONS welzijn 2020

Het ONS welzijn cliënttevredenheidsonderzoek heeft in 2020 een respons van 17.62% opgeleverd, waarmee het een representatief onderzoek is. De cliënten waarderen ons gemiddeld over de hele dienstverlening (in alle gemeenten) met een score van **71%**. In 2019 was deze totaalscore 85%, dus betekent een lichte daling. Alsnog is dit een hoge score voor de cliënttevredenheid, we tellen 71% meer promotors dan criticasters van het merk ONS welzijn.

Bernheze

In Bernheze zien we juist een stijging van de cliënttevredenheid in 2020, zowel bij Jeugd als Volwassenen, naar een zeer hoog niveau van respectievelijk **93** en **88%.** Cliënten zijn tevreden en ervaren een luisterend oor, betrokkenheid en waarderen het denken in oplossingen.

Team	2020	2019	2018	2017
BJG	**93%**	79%	93%	83%
ST	**88%**	83%	93%	92%

Toelichting Basisteams Jeugd & Gezin

We zijn trots dat we op Jeugd met 93% beduidend beter scoren dan in 2019 én terug zijn op ons niveau van 2018. Onze medewerkers hebben, met name vanaf de lente t/m herfst (korte wachtlijsten) de zo nodige ruimte gehad om snel casussen op te pakken. We hebben gezinnen in de breedte kunnen helpen en zijn in contact gebleven, wat als fijn wordt ervaren. Ook het contact met de medewerkers wordt als oplossingsgericht en plezierig ervaren. Toch blijft ook nu de wachtlijst enigszins de spelbreker naar een nog betere score.

Cliëntmotivering	Tips voor de Basisteams Jeugd & Gezin Bernheze
We zijn fijn geholpen, tevreden over de hulpverlening en aangedragen oplossing	Tevreden, geen tips
Vriendelijke en behulpzame medewerkers, goede en open communicatie	Kijken naar het gezin en daar een Wachttijd inkorten, één aanspreekpunt per cliënt/casus, budget voor jeugd niet alleen verdelen over grote instellingen
ONS welzijn helpt mensen verder	Graag contact met één contactpersoon, zodat je niet steeds je verhaal moet vertellen, dat vind ik minder ...

Luisterend oor en passende hulp, denken goed in oplossingen, doen hun best	Nog meer bovenop zitten om het proces niet te stagneren
Proces werd snel in gang gezet, deskundige begeleiding	Niet elk jaar het dossier sluiten (omdat de aanvraag elk jaar opnieuw moet worden bekeken)

In eigen woorden van cliënten:

- *"Onze dochter heeft veel gehad aan de gesprekken, maar ook omdat wij als gezin veel steun hebben gekregen. En nog steeds af en toe een gesprekje hebben, en dat is fijn."*
- *"Ik ben zeer tevreden over het contact met onze persoonlijke contactpersoon (Hans den Otter)."*
- *"Ik ben hierover zeer tevreden, omdat ze ons goed geholpen hebben en met ons mee dachten."*
- *"Vragen worden serieus genomen, afspraken worden nagekomen. Er wordt meegedacht."*

Toelichting Sociaal Team

Ook het team Volwassenen scoort dit jaar iets hoger. We mochten zeer lovende individuele berichten ontvangen en dat doet onze medewerkers goed. Cliënten melden niet veel verbeterpunten, wel wordt gemeld dat mensen zelf hun hulptraject zouden willen regelen via bijvoorbeeld de huisarts.

Cliëntmotivering	Tips voor de Sociaal Teams Bernheze
Super fijn contact, er werd goed geluisterd en begrip getoond voor de situatie	Tevreden, geen tips
Ik kon mijn verhaal kwijt	Cliënten zelf hun hulptraject laten regelen via bijvoorbeeld een huisarts
Heel tevreden, veel steun gehad, veel vooruitgang geboekt	Telefonisch spreekuur langer maken voor advies
Betrokken medewerkers	Eventueel een app waarin nog extra informatie staat

In eigen woorden van cliënten:

- *"Superfijn contact, er werd naar mij geluisterd. Corona en quarantaine is voor kinderen een hele aanslag, vooral toen hun vader in coma lag."*
- *"Gewoon heel tevreden over de manier waarop Petra Stulemeijer geprobeerd heeft mij bij te staan en me te helpen. Wat er bereikt is, is goed."*
- *"Omdat ik de hulp die ONS welzijn biedt erg prettig vind."*
- *"Petra Stulemeijer is zeer goed in haar werk. Voelt de persoon en situatie goed aan. Zeer toegankelijk en laagdrempelig, waardoor ze snel tot de kern komt en adequaat handelt."*
- *"Goede gesprekken gehad. Maar ik zou mensen zelf hun hulptraject via huisarts of zoiets laten regelen."*

Centrum voor Jeugd & Gezin Maasland

Bij Centrum Jeugd & Gezin Maasland kunnen ouders, opvoeders, beroepskrachten en jongeren terecht voor informatie, advies of ondersteuning. Voor het cliënttevredenheidsonderzoek zijn de cliënten geënquêteerd die in 2020 contact hebben gehad met het Centrum voor Jeugd & Gezin Maasland. De cliënten waarderen het Centrum Jeugd & Gezin Maasland met een NPS score van **+63%**.

Cliëntmotivering	Tips voor het Centrum Jeugd & Gezin
Denken in mogelijkheden en zoeken oplossingen, goed advies	Wachttijden inkorten, beter plannen, afspraken nakomen
Vriendelijke, begripvolle en behulpzame medewerkers	Samenwerking tussen verschillende partijen
Tevreden over de bereikbaarheid van het CJG	Duidelijkere website
Snel en eerlijk geholpen, fijne gesprekken, duidelijke hulp, goede communicatie	Beter luisteren naar ouders, kennis vergroten, eerlijk zijn, doelen duidelijker vaststellen, niet altijd vasthouden aan protocollen en regels
Zeer tevreden over de geboden hulp, ze ondernemen stappen mocht dit nodig zijn	Niet ieder jaar opnieuw een aanvraag hoeven doen voor dezelfde beschikking, benoemen van een vast contactpersoon bij terugkerend contact

In eigen woorden van cliënten:

- *"Ze geven goede adviezen waar je terecht kan met bepaalde situaties en denken met je mee wat een oplossing zou zijn."*
- *"Het gaat soepeler, ik kan de ideeën goed toepassen bij mijn gezin."*
- *"De behandeling voor ons kind is succesvol verlopen en vergoed."*
- *"Mijn zoon krijgt nu de hulp die hij nodig heeft."*
- *"Onze situatie is stabiel gebleven doordat onze hulpvraag is bekeken en beoordeeld waardoor onze zoon ook komend schooljaar met ondersteuning gewoon naar school kan blijven gaan."*

Vrijwilligersbemiddeling

Algemeen

ONS welzijn bemiddelt vraag en aanbod van vrijwilligers voor verschillende activiteiten, zoals ondersteuning voor de mantelzorger, boodschappendienst, hulp bij tuinonderhoud, knoppen en computerhulp, thuisadministratie en leesexpeditie. Dit jaar hebben we de hulpvragers geënquêteerd die in 2020 een 'match' hadden met een vrijwilliger. De hulpvragers waarderen de vrijwilligersbemiddeling vanuit ONS welzijn met een score van **100%**.

In eigen woorden van cliënten:

- *"Is gewoon heel goed zoals het nu is."*
- *"Indien nodig wordt er altijd hulp aangeboden."*
- *"De vrijwilligers zijn vriendelijk, geduldig en behulpzaam. Je steekt er veel van op, ze komen bij je thuis en zij bieden mogelijkheden die op andere manieren niet te organiseren zijn."*
- *"Sinds ik hulp krijg bij mijn papierwerk heb ik meer duidelijkheid. Men is vriendelijk en behulpzaam en er wordt meegedacht hoe ik kan besparen."*
- *"Geen tips, ze zijn onverbeterbaar!!!"*
- *"Ik ben zeer tevreden met de hulp die ik ontvang."*

Blink

Blink zet vrijwilligers in bij mensen met een lichamelijke, verstandelijke of sociale beperking en bij mensen met een niet aangeboren hersenletsel. Het doel is ondersteuning bieden aan de hulpvrager en de mantelzorger ontlasten. Dit specifieke deel vrijwilligersbemiddeling scoort **71%**.

Cliëntmotivering	Tips voor de Vrijwilligersbemiddeling van Blink
(Heel) tevreden, duidelijke, goede communicatie, fijne en vriendelijke medewerkers	Wachttijd inkorten, meer informeren over de tijdsindicatie
Fijn om laagdrempelige ondersteuning te krijgen	Meer contact onderhouden met hulpvragers, duidelijker contact als vrijwilliger/vrijwilligster stopt
Zorgvuldig en snel vrijwilliger gevonden, goede match met mij	Meer vrijwilligers werven

In eigen woorden van cliënten:

- *"Mensen met een beperking hebben zoveel behoefte aan vriendschap, maar is voor hun soms moeilijk te vinden. Dus jullie zijn dan een zeer goede uitkomst."*
- *"Die ene dag in de week geeft meer lucht en ruimte om even niet tien ballen in de lucht te houden en de aandacht die onze dochter vraagt even af te kunnen geven. Juist tijd en aandacht voor iets anders, bijvoorbeeld onze zoon."*
- *"Onze zoon heeft nu iedere zaterdag iets om naar uit te kijken. Anders zou hij zich het hele weekend vervelen. Ook wij als ouders hebben hierdoor wat meer rust in het weekend."*
- *"Sinds de buddy die aan mij is gekoppeld door Blink, is mijn wereld verbreed."*
- *"Omdat ik afhankelijk ben van andere mensen kan ik nu boodschappen doen, gezellig wandelen! Ben Blink zeer dankbaar!!!"*

07 Financiële Verantwoording

Bij deze jaarverantwoording over 2020 ontvangt u de jaarrekening van ONS welzijn 2020. Deze is gecontroleerd door een bevoegd accountant en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. In aanvulling daarop hebben we de totale exploitatie van ONS welzijn toegerekend naar de verschillende subsidieverstrekkers en dus ook naar de gemeente Bernheze. In dit hoofdstuk is de toerekening voor uw gemeente opgenomen, alsook een nadere toelichting op deze cijfers.

Gemeente Bernheze	**Totaal (in €)**
Baten	
Subsidiebaten:	
Gemeente Bernheze	**2.357.527**
Overige baten:	
Deelnemersbijdragen	**21.185**
Totaal baten	**2.378.712**
Lasten	
Personeelskosten	**1.937.849**
Afschrijvingskosten	**20.457**
Huisvestingskosten	**107.215**
Automatiseringskosten	**71.317**
Organisatiekosten	**110.813**
Activiteitenkosten	**173.764**
Financiële lasten	**4.390**
Totale lasten	**2.425.804**
Toegerekend aandeel in resultaat 2020	**-47.092**

Overall heeft ONS welzijn een negatief resultaat van € 262.292 gerealiseerd over 2020. Dit resultaat wordt vooral veroorzaakt door de organisatieontwikkeling: ONS welzijn investeerde in 2020 in de doorontwikkeling en verbetering van haar totale organisatie. Deze ontwikkelingen leidden tot eenmalige kosten, die niet vanuit de reguliere subsidies gedekt kunnen. Daarom brengen we het negatieve resultaat over 2020 volledig ten laste van de hiervoor gevormde bestemmingsreserve.

Door het negatieve resultaat neemt het weerstandsvermogen verder af. Het weerstandsvermogen geeft aan in welke mate ONS welzijn financiële tegenslagen kan opvangen. Het weerstandsvermogen wordt berekend door het eigen vermogen te delen op de totale jaarlijkse lasten.

De subsidiereserves (egalisatiereserves) worden met ingang van de jaarrekening 2020 niet meer onder het eigen vermogen gepresenteerd, omdat deze niet zuiver tot het eigen vermogen van ONS welzijn behoren. In de praktijk besluit namelijk de gemeente over de inzet van deze middelen (veelal financiering van aanvullende opdrachten).

Het zuivere weerstandsvermogen van ONS welzijn is in 2020 afgenomen van 17,1% naar 16,1% ultimo 2020. Volgens de richtlijnen van Sociaal Werk Nederland is een percentage van 20% minimaal noodzakelijk om voldoende financieel weerbaar te zijn. Een percentage van 25% is op termijn wenselijk om investeringsruimte te hebben voor de verdere ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening.

Door Corona en de daaraan gerelateerde landelijke maatregelen konden vanaf half maart 2020 veel activiteiten niet of alleen in aangepaste vorm doorgaan. Hierdoor zijn de totale kosten lager, waardoor er een positief resultaat over 2020 zou zijn ontstaan. ONS welzijn is echter van mening dat dit geen resultaat van ONS welzijn betreft, maar dat er sprake is van niet bestede subsidies over 2020. ONS welzijn stelt deze niet bestede subsidie weer ter beschikking aan de gemeente om hierover in onderling overleg verdere afspraken te maken. Daarop vooruitlopend is de niet bestede subsidie in de jaarrekening als schuld aan de gemeente opgenomen. Dit ziet u terug in bijgaande specificatie van de baten en schulden voor uw gemeente. Onze accounthouder is al met uw beleidsambtenaren in gesprek om hierover afspraken te maken.

Specificatie subsidiebaten 2020 - Gemeente Bernheze	Baten 2020 (in €)
Basissubsidie beschikking 2020	2.524.666
Uniek Sporten Bernheze (aandeel 2020)	13.500
Wijkgericht werken Nistelrode (aandeel 2020)	11.667
Werkgroepen implementatie Toegang	10.000
-/- Correctie voor Budget maatwerk <1>	-4.256
-/- Correctie voor Sociale reductie <1>	-22.482
-/- Correctie voor Niet bestede basissubsidie 2020 ivm Corona <1>	-175.568
Totaal	**2.357.527**

<1> De niet bestede subsidie wordt ter beschikking gesteld aan de gemeente. Zie ook specificatie kortlopende schulden per 31-12-2020.

Specificatie kortlopende schuld aan gemeente Bernheze	31-12-2020 (in €)	31-12-2019 (in €)
Sociale reductie - stand per fusie	0	3.475
Sociale reductie - restanten 2016 t/m 2018	0	26.360
Sociale reductie - restant 2019	0	19.887
Veilig Thuis Q1-2018 ivm onvolledige inzet	0	10.848
Budget maatwerk jeugd – restant 2018	0	3.693
Budget maatwerk jeugd – restant 2019	0	14.972
Wijkgericht Nistelrode - vooruitontv. deel 2021	23.333	0
Sociale reductie – restant 2020	22.482	0
Budget maatwerk jeugd – restant 2020	4.256	0
Niet bestede basissubs 2020 ivm Corona	175.568	0
Totaal	**225.639**	**79.236**

De niet bestede subsidies tot en met 2019 zijn al in 2020 volledig afgewikkeld. Onze accounthouder is al met uw accounthouder/ beleidsambtenaar in gesprek om afspraken te maken over de restanten/niet bestede subsidie 2020.

08 Klachten & AVG

Klachten

In 2020 kwamen in totaal 23 klachten binnen waarvan 5 niet ontvankelijk omdat de klager (zelf) geen cliënt is van ONS welzijn.
De verbeteracties die ONS welzijn inzet zijn:

- folder maken Klachtenregeling ONS welzijn;
- werkproces aanmelding aanpassen: standaard aanmeldingsbevestiging en bij wachtlijst regelmatig terugkoppelen over status aanmelding;
- verbeteren bereikbaarheid van de contactpersoon: wordt standaard een onderdeel in inwerkprogramma nieuwe medewerkers.

Datalekken

Het jaar 2020 was een jaar van thuiswerken. Dit bracht extra beveiligingsvraagstukken rondom privacy met zich mee. Zo zijn medewerkers extra geïnformeerd over de risico's van bijvoorbeeld WhatsApp. In 2020 zijn uiteindelijk in totaal 7 datalekken gemeld. Dat zijn er 4 minder dan in 2019. Driemaal bleek het noodzakelijk om van een datalek melding te doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

AVG / Privacy

In 2020 ontving onze Functionaris Gegevensbescherming 98 aanvragen, met name op het gebied van dossiers en hoe om te gaan met gevoelige informatie. Voor de E-learning AVG meldden zich 99 medewerkers aan.

Naast de structurele taken, besteden we in 2021 bijzondere aandacht aan:

- evalueren / actualiseren van verwerkersovereenkomsten;
- evalueren / actualiseren van afspraken over omgaan met privacy in samenwerkingsverbanden;
- evalueren van diverse beleidsstukken m.b.t. privacy;
- houden van privacy-spreekuren voor medewerkers;
- verbeteren van de leesbaarheid van het privacyreglement van ONS welzijn;
- maken van een handleiding voor medewerkers voor het behandelen van verzoeken van cliënten ten aanzien van hun privacy rechten (bij het opvragen van dossiers, verzoeken om wijziging of verwijdering van gegevens, etc.);
- verduidelijken van het beleid voor gebruik van WhatsApp.



ONS WELZIJN

www.ons-welzijn.nl
info@ons-welzijn.nl
088-3742525