



GEMEENTE OSS

Jaarverslag ONS welzijn 2018





Inhoud

Inhoud.....	3
1 Voorwoord	5
2 Inleiding	6
3 Klanttevredenheid	8
3.1 Meetmethode Klanttevredenheid	8
3.2 Klanttevredenheidsscore ONS welzijn 2018	8
3.3 Algemene conclusie.....	9
3.4 Conclusies per werksoort.....	9
3.4.1 Basisteam Jeugd & Gezin (BJG)	9
3.4.2 Sociaal Team (ST).....	10
3.4.3 Sociaal raadsliedenwerk (SRW).....	10
3.4.4 Maaltijdservice aan huis	10
3.4.5 Welzijnsdiensten	11
4 Meer thuis.....	12
5 Mantelzorg	17
5.1 Ketenaanpak	17
5.2 Hoge belasting van mantelzorgers.....	17
6 Burgerinitiatief en vrijwillige inzet.....	22
6.1 Faciliteren	24
6.2 Waarderen.....	25
6.3 Matchen.....	25
6.4 Ondersteunen.....	28
6.5 Samenwerken.....	30
7 Preventie	31
7.1 Preventieplan.....	31
7.2 Uitvoering van preventie	31
8 Veiligheid.....	36
8.1 Vroegsignalering Huiselijk geweld en kindermishandeling	37
8.2 Meldcode	38
8.3 Snelle interventie	40

8.4	Project Zwaluwstaarten.....	42
8.5	Beschermtafel.....	42
9	Laagdrempelige voorzieningen.....	43
9.1	Plan voor voldoende laagdrempelige voorzieningen	46
9.2	Meer thuis en mantelzorg	47
9.3	BLINK.....	49
9.4	Meedoen.....	53
9.5	Taal	57
9.6	Stabiliteit.....	58
9.7	Jeugd.....	63
10	Samenlevingsopbouw	66
10.1	Analyse en Plan van aanpak.....	67
10.2	Samenlevingsopbouw in uitvoering.....	67
10.2.1	Wijkstructuren en -activiteiten.....	67
10.2.2	Ambulant jongerenwerk.....	68
10.2.3	Buurtbemiddeling	68
10.2.4	Integratie statushouders.....	70
11	Inrichting en werkwijze	71
11.1	Inrichting teams	71
11.1.1	Ontwikkeling wachtlijst	72
11.1.2	Ketensamenwerking.....	74
11.2	Werkwijze	75
11.2.1	Handelingskader	77
11.2.2	Maatwerkvragen.....	77
11.2.3	Afspraken over regievoering.....	78
11.2.4	Eén Plan bij inzet van meerdere ketenpartners	79
11.2.5	Groepswerk.....	80
11.3	Kwaliteit	82
11.3.1	ISO-certificaat voor alle BJJ's ONS welzijn	82
11.3.2	SKJ- registratie/onderhoud expertise medewerkers	83
11.3.3	Totaalrapportage klachten 2018.....	83
12	Proeftuin Ruwaard.....	87
	Bijlage 1. Preview Preventieplan CJJ Maasland	89

1 Voorwoord

Geachte lezer,

Met trots presenteren wij ONS jaarverslag 2018. ONS werk is erop gericht dat iedereen mee kan doen en dat iedereen meetelt. Wij dragen bij aan het geluk van mensen en aan het geluk van de samenleving. Daarbij gaan wij uit van de eigen kracht, de talenten en het netwerk van mensen. Kwetsbaarheid gaat altijd samen met talenten en kracht. Om dit te kunnen doen zijn onze professionals dichtbij aanwezig en toegankelijk. De leefomgeving en levensvisie van mensen staan daarbij centraal. Onze teams (sociale teams, team sociale raadslieden, gebied overstijgende teams en basisteams voor Jeugd en Gezin) ondersteunen hen. Als oren en ogen van de wijk kennen ze niet alleen de problemen, maar ook de talenten, ambities en kracht van mensen.

In 2018 stonden de volgende maatschappelijk doelen centraal in ONS werk:

1. Betere vroeg signalering.
2. Verkleining van de groep burgers met risico's.
3. Meer maatschappelijke inzet door burgers.
4. Meer regie bij inwoners.
5. Meer sociale cohesie in wijken en buurten.
6. Ondersteuning en hulp; dichtbij, snel en efficiënt.

ONS welzijn vrijwilligers en professionals brengen iedereen bij elkaar die een bijdrage kan leveren aan meer geluk. Samen creëren wij vormen van ondersteuning, die écht effect hebben. Meetbaar en merkbaar. Dat willen wij laten zien in dit jaarverslag.

ONS welzijn werkt elke dag vol overtuiging mee aan het geluk voor mensen en de samenleving waarbij de burger aan het roer staat.

Met vriendelijke groet,

Miriam van der Smissen,
Bestuurder

2 Inleiding

In de regionale subsidie-overeenkomst wordt gebruik gemaakt van een DIN, een Doelen - Inspanningen Netwerk. Met een DIN wordt beoogd de relatie zichtbaar te maken tussen maatschappelijke doelen en de resultaten die op uitvoerende niveau nodig zijn om deze doelen te realiseren. In het sociale domein hangen doelen tenslotte niet alleen onderling samen, maar vaak ook dragen inspanningen bij aan meerdere doelen en andersom. In de DIN uit de regionale subsidie-overeenkomst van ONS welzijn gaat het om zes maatschappelijke doelen die zijn vertaald in zes strategische doelen. In het onderstaande overzicht is het netwerk zichtbaar gemaakt tussen de maatschappelijke doelen en de strategische doelen.



De zes strategische doelen zijn weer vertaald in 16 resultaten, per gemeente vaak ingekleurd of aangevuld middels de lokale paragraaf. Met het benoemen van de 16 door ONS welzijn te behalen resultaten stopt de DIN. Dit is een bewuste keuze: het HOE (op welke wijze gaat ONS welzijn het behalen van de gewenste resultaten aanpakken) is aan ONS welzijn. Elk team heeft hiervoor een eigen teamplan gemaakt. Op de teamplandagen waren gemeenten aanwezig en hebben meegedacht in de concretisering naar inspanningen die nodig zijn voor het realiseren van de DIN-doelen en -resultaten.

Bij nadere beschouwing van de 16 DIN-resultaten, blijkt dat er drie soorten resultaten zijn te onderscheiden:

1. Resultaten die betrekking hebben op het effect van de ondersteuning van ONS welzijn: zoals "Meer kinderen, ouderen en mensen met een beperking wonen thuis", minder overbelasting van mantelzorgers en meer maatschappelijke inzet.
2. Resultaten die de output van de ondersteuning sturen: een preventieplan, een ketenaanpak, een onderzoek naar sociale cohesie, meer vroegsignalering, enz.

3. Resultaten die betrekking hebben op de wijze van uitvoering van de ondersteuning, zoals het toepassen van de 1 plan-benadering of de maatwerkvragen in de verschillende vormen van ondersteuning (individueel en collectief, formeel en informeel).

Het antwoord van ONS welzijn hierop is een integrale aanpak, waarin we ons in samenhang richten op aanpak van individuele problematiek met individuele of groepsgewijze ondersteuning, het bevorderen van initiatief en oplossingen op de 0^{de} lijn (individueel en collectief, gericht op meedoen, steun en leefbaarheid) en waar nodig realiseren van substitutie op de 1^e lijn (individueel en collectief).



In de praktijk van alledag gaat het om een voortdurend zoeken naar balans tussen de vier kwadranten, zodat voor burgers met een vraag de best passende oplossing wordt gerealiseerd, op de 0^{de} lijn waar dat kan, met 2^e lijn ondersteuning waar dat moet (of alle denkbare combinaties daartussenin). En er ook steeds gewerkt wordt aan het voorkomen van de vraag door preventief informatie en advies te bieden en te werken aan de leefbaarheid en het voorzieningenniveau van de woonomgeving.

De afgelopen twee jaar was de integrale aanpak de basis voor de opbouw van ons jaarverslag. Voor 2018 hebben we er echter voor gekozen de hoofdstukindeling te koppelen aan de DIN. Onze integrale aanpak komt hierbij op verschillende manieren in beeld: soms expliciet, doordat de verschillende aspecten in hetzelfde hoofdstuk zijn samengebracht, soms door verwijzing naar andere hoofdstukken.

Voor de volgorde in de hoofdstukindeling van jaarverslag 2018 sluiten we aan bij de indeling in de drie soorten DIN-resultaten die we hiervoor hebben beschreven. Dit betekent dat we na het hoofdstuk over Klanttevredenheid (hoofdstuk 4), de focus eerst leggen op de effect-resultaten (hoofdstukken 5, 6 en 7), vervolgens op de output-resultaten (hoofdstukken 8, 9, 10 en 11) en tenslotte de meer procesgerichte resultaten (hoofdstuk 12). In dit laatste hoofdstuk is ook de paragraaf kwaliteit opgenomen.

3 Klanttevredenheid

3.1 Meetmethode Klanttevredenheid

Voor het meten van klanttevredenheid gebruiken we binnen ONS welzijn een korte enquête met daarin een NPS-meting. NPS (Netto Promotor Score) is een eenvoudige vraag die de klantloyaliteit meet. De klant vult zelf in wat hij wel of niet waardeert en waarom. Om de NPS vast te stellen antwoorden de respondenten via een 0-tot-10 puntschaal en worden als volgt ingedeeld:

- Promotors: Respondenten die een score van 9 of 10 gegeven hebben.
- Neutralen (passief tevreden): Respondenten die een score van 7 of 8 gegeven hebben.
- Criticasters: Respondenten die een score van 0 tot 6 gegeven hebben.

De NPS is het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. Vanaf een positieve score van +15% is er sprake van een goede klanttevredenheid, in verhouding zijn er dan meer promotors (tevreden klanten) dan criticasters (ontevreden klanten). Hoe hoger de score, hoe meer tevreden klanten. Binnen de non-profit zijn de NPS-percentages meestal uitzonderlijk hoog. Dit komt doordat de klant mild oordeelt omdat hij meestal geen of een zeer lage bijdrage betaalt. Je kunt hiervoor de norm aanpassen (bijvoorbeeld NPS dient minimaal +45 te zijn). Handiger is het echter om de scores te relativeren, en in onderlinge samenhang zeggen ze voldoende. De hoge en lage scores springen er al snel uit. Ook blijkt vaak dat ondanks de zeer hoge NPS, de klant alsnog veel tips geeft om de dienstverlening te verbeteren.

3.2 Klanttevredenheidsscore ONS welzijn 2018

De klanten waarderen ons in 2018 met een hoge NPS van +87. De NPS over 2017 was 77, dus we hebben over de gehele dienstverlening een stijging van +10 gerealiseerd. Dit betekent dat er 87% meer promotors of ambassadeurs dan criticasters van ONS merk zijn. Of anders gezegd: er wordt dus veel meer positief dan negatief over ONS welzijn gepraat. Dit is een extreem hoge NPS en vergelijkbaar met een rapportcijfer van minimaal 9. Dit jaar is over het gehele klanttevredenheidsonderzoek 21% respons ontvangen en is daarmee representatief. Voorgaande jaren scoorden we maximaal 11% respons. Verklaring voor deze stijging is dat we steeds breder en planmatiger de klanttevredenheid meten binnen alle soorten dienstverlening.

NPS overzicht ONS welzijn over ALLE DIENSTVERLENING

Gemeente	BJG	ST	SRW	Service- en welzijnsdienst		Gemiddeld per gemeente	
				Maaltijden	Welzijnsdiensten	2018	2017
Bernheze	93	93	100			93	91
Boekel	75	100	100			88	82
Landerd	89	100	-			92	75
Meierijstad	83	76	100			82	74
Oss	85	87	100			86	86
Uden	70	85	100			87	58
Gemiddeld per werksoort	84	88	100	83	94	87	77

3.3 Algemene conclusie

Met name Uden en Landerd zijn over de gehele dienstverlening genomen zeer sterk in klanttevredenheid gestegen met respectievelijk 29 en 17 punten op de NPS schaal. In de gemeenten Bernheze, Boekel en Meierijstad is de score iets gestegen en in Oss bleef zij gelijk. Opvallend sterke stijging van klanttevredenheid zien we bij de Basisteams Jeugd en Gezin (BJG). BJG Landerd stijgt met 64(!), Boekel met 25 en Uden met 22 punten. De Sociaal Teams (ST) scoorden vorig jaar al hoog en dat is in 2018 minimaal gelijk gebleven. Het ST Meierijstad stijgt met 16 punten. De Service- en Welzijnsdiensten zijn niet per gemeente te specificeren, omdat deze dienstverlening centraal voor alle gemeenten wordt uitgevoerd. Die cijfers gelden dus voor alle gemeenten. Ook hier zeer hoge scores, 83 voor de Maaltijdservice aan huis en 94 voor de Welzijnsdiensten, zoals Armslag, Graag Gedaan en Bezoekservice (onderdeel Graag Gedaan).

3.4 Conclusies per werksoort

In de verslaglegging hierna komen klantmotiveringen en tips van verschillende klanten, letterlijke uitspraken zijn weergegeven in cursief.

3.4.1 Basisteams Jeugd & Gezin (BJG)

De BJG's laten in 2018 een sterke stijging zien in klanttevredenheid. De BJG's Landerd, Boekel en Uden die in 2017 relatief laag scoorden, zijn alle drie sterk gestegen. Een extra pluim hierin verdient het BJG Landerd dat naar een NPS van 89 is gestegen in 2018, waar dat in 2017 nog 25 was, 64 punten verschil.

In eigen woorden van de klant BJG:

- *'Er is een PGB toegekend'*
- *'Het contact was fijn en gemoedelijk, het gaf mij ook veel steun'*
- *'Het was een moeilijke situatie maar door de hulp ben ik wel gaan zien dat het erger was en hoger op hulp moest zoeken'*
- *'Onze zoon krijgt nu de hulp die hij nodig heeft en krijgt daarvoor een vergoeding'*

Klantmotiveringen	Tips voor de Basisteams Jeugd en Gezin
Goed en snel geholpen	Wachttijd inkorten (Oss: Geffen en Deursen Dennenburg)
Er is goed andere hulp ingeschakeld	<i>'Soms werkt een vrijwillig kader niet'</i>
<i>'Prettig contact, samen uitpluizen wat de beste weg is voor je kind, zonder diagnostisch te denken'</i>	<i>'Niet alleen praten maar ook iets gaan doen met de kinderen'</i>
Betrokken geholpen met maatwerk oplossing	Doelen die in het begin gesteld zijn aan het einde evalueren
De hulp was kort en goed, precies wat we nodig hadden	Wachttijden en verwachtingen daarin helder maken naar de klant
Laagdrempelig en heel prettig contact	Snellere communicatie

3.4.2 Sociaal Teams (ST)

De Sociaal Teams scoorden vorig jaar al hoog, en dat is in 2018 minimaal gelijk gebleven of iets gestegen. Het Sociaal Team Meierijstad stijgt zelfs met 16 punten. Vooral het luisterend oor, meedenken, de goede feedback en het verkrijgen van nieuwe inzichten worden vaak positief benoemd.

In de eigen woorden van de klant:

- *'Ik ben er mentaal bovenop geholpen'*
- *'Ik ben meer op mijzelf en mijn eigen kracht gaan vertrouwen'*
- *'Had een moeilijke sociale situatie en was negatief en onzeker in het leggen van nieuwe contacten'*
- *'Ben nu meer zelfverzekerd en sta meer positief in het leven'*
- *'Was aan huis gekluisterd, nu ik voorzieningen heb, heb ik mijn vrijheid weer een heel stuk terug'*

Klantmotiveringen	Tips voor de Sociaal Teams
Luisterend oor, goede feedback	Een vaste contactpersoon is heel prettig
De nuttige tips en aanbevelingen gaven mij inzicht en stof tot nadenken	Leeftijd hulpverlener en hulpkrijger op elkaar afstemmen
Inleving, meedenken en persoonlijke betrokkenheid	Maak meer bekendheid voor ONS welzijn, ik kwam toevallig binnenlopen
De handvatten, begrip en ondersteuning zijn waardvol en ondersteunend	Gewoon zo doorgaan, ik voelde mij in heel goede handen
Er wordt geen nadruk op de beperking gelegd	Geef meer duidelijkheid over dienstverlening

3.4.3 Sociaal raadsliedenwerk (SRW)

Net als in 2017 is een maximale NPS-score van 100 behaald in alle woonplaatsen. Klant voelt zich goed geholpen, ontvangt goede adviezen en krijgt weer beter overzicht over zijn/haar situatie. Tip die aan ONS welzijn wordt gegeven is om waar mogelijk de onderzoekstijd te verkorten.

3.4.4 Maaltijdservice aan huis

De Maaltijdservice aan huis scoort een hoge klanttevredenheid met een NPS-cijfer van 83. De maaltijdgebruikers vinden het makkelijk en 95% vindt het eten lekker en gevarieerd. Voor de kwetsbaardere klant brengt de maaltijdservice aan huis vooral rust en tijd voor elkaar en zorgt dat er geen stress meer is van het moeten boodschappen doen en koken. Dit zorgt ervoor dat het lukt om het leven bijvoorbeeld na een ziekenhuisopname of overlijden weer op te pakken. Daar waar mensen niet meer in staat zijn zelf te koken, geeft het de kans om weer divers en gezond te eten, weer warm te eten en niet afhankelijk te zijn van anderen.

In eigen woorden van de klant:

- *'Ik kan het weer alleen, wat een uitkomst'*
- *'Ik was niet meer in staat zelf te koken'*
- *'Ik eet nu niet meer elke dag brood'*
- *'Ik ben niet meer afhankelijk van anderen'*
- *'Geeft meer rust en tijd voor elkaar'*

Tips voor verbetering van dienstverlening:

De klant wil graag dat de bezorgtijd van de maaltijd in een kleiner tijdsframe plaatsvindt. Verder zijn er veel verzoeken om schaalbare porties (kleinere of grotere porties kunnen bestellen). En tot slot wordt er veel aangedragen over de smaak of samenstelling van eten, zoals:

- Meer aardappelen of groenten of juist minder aardappelen en groenten
- Minder zout, meer zout
- Meer vlees, liever verse rookworst
- Geen dozen meer als verpakkingsmateriaal
- Maak de sluitingen van de verpakking makkelijker te openen
- Houdt de doos niet op zijn kant

3.4.5 Welzijnsdiensten

Voor het klanttevredenheidsonderzoek zijn diverse Welzijnsdiensten geënkquêteerd, zoals Graag Gedaan Bezoekservice, Graag Gedaan Boodschappenservice en Armslag. Alle diensten worden uitgevoerd door vrijwilligers. De klanttevredenheid scoort heel hoog, een NPS van 94 over alle onderdelen. Er worden bijna geen verbeter tips gegeven, behalve consequent: 'Ga zo door'. Hieronder de motivering van de klanten in de vorm van reactie of in eigen woorden van de klanten:

Graag gedaan Bezoekservice Oss, Geffen en Bernheze (klanten en vrijwilligers)

Klanten	Vrijwilligers
- Zeer tevreden - Helpt tegen eenzaamheid/klant kijkt ernaar uit - <i>'Bezoek betekent heel veel voor me'</i> - <i>'Ik kan het niet missen'</i> - <i>'Gezellig'</i> - Persoonlijk contact	- Gezellig en mooi werk - Klanten zijn blij met wat gedaan wordt

Graag Gedaan Boodschappenservice (klanten) en Armslag (mantelzorger)

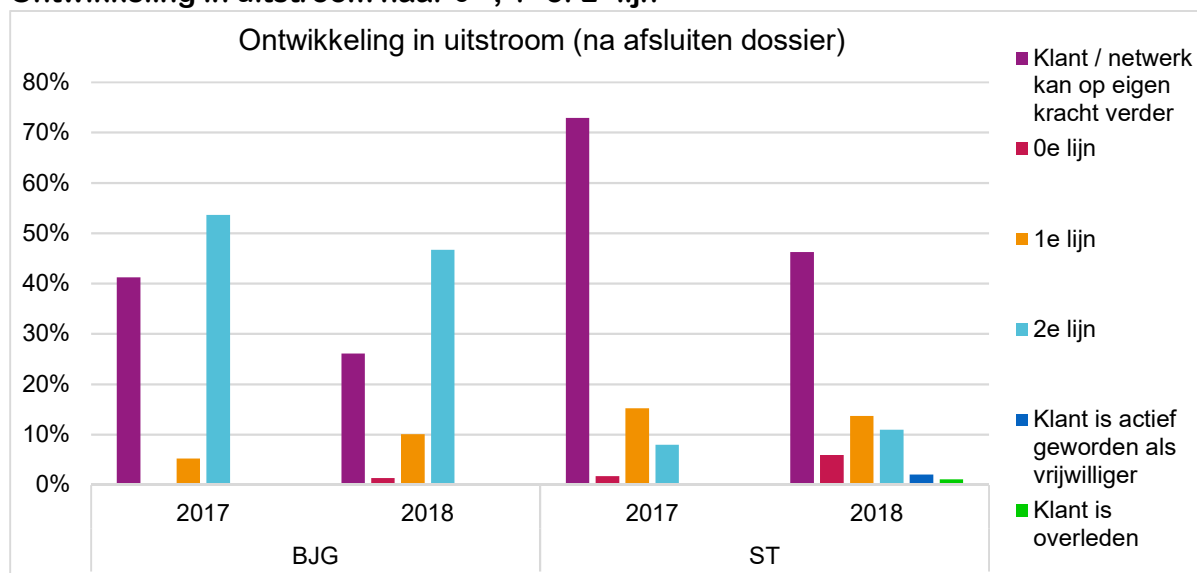
Boodschappenservice	Armslag (ondersteuning van mantelzorgers)
- Tevreden - <i>'Fijn als je het zelf niet meer kan'</i> - <i>'Ze denkt aan alles'</i> - Zorgvuldig en vriendelijk, altijd op tijd - De boodschappen komen op tijd	- Zeer tevreden, zeer goed contact - <i>'Fijn om te praten en te wandelen'</i> - <i>'Ga zo door'</i> - <i>'Onze vader/moeder is zo blij met de hulp, dat is voor ons heel belangrijk'</i>

4 Meer thuis

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
Meer kinderen, ouderen en mensen met een beperking wonen thuis. Prestatie-indicator 1: ontwikkeling in verhouding uitstroom burgers naar 0 ^{de} , 1 ^e of 2 ^e lijn voorziening. Prestatie-indicator 2: doelrealisatie	Prioriteit B6 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief	We realiseren ons dat wij niet de enige partij zijn die hierop invloed heeft. Onze werkzaamheden dragen in belangrijke mate bij aan het langer zelfstandig kunnen wonen. De tabellen verwezen door, voorgenomen aanpak en uitstroom geven een indicatie van de beweging richting 0 ^e en 1 ^e lijn. Ook gegevens met betrekking tot gehele of gedeeltelijke doelrealisatie zijn onderdeel van de kwartaalrapportage	We constateren toename van complexe problematiek waarbij we een combinatie zien van zowel oplossingen in de 0 ^e en 1 ^e lijn als wel oplossingen in de 2 ^e lijn. Er is een stijging van het aantal oplossingen op de 0 ^e en 1 ^e lijn. We zien in 2018 over de hele linie iets lagere positieve scores op doelrealisatie. Voor meer informatie / toelichting: zie hierna

De cijfers in dit hoofdstuk hebben allemaal betrekking op ONS welzijn totaal.

Ontwikkeling in uitstroom naar 0^{de}, 1^e of 2^e lijn



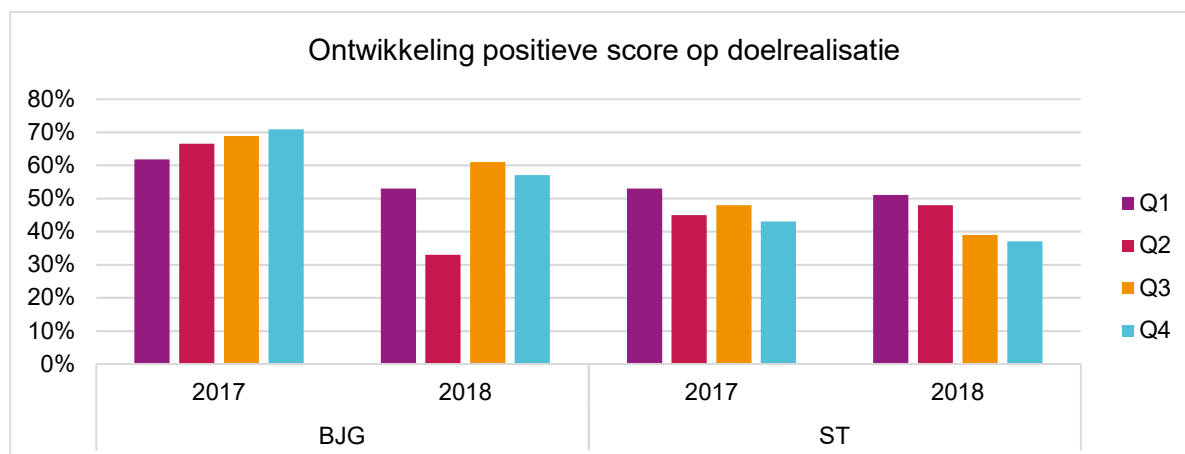
We zien over de hele linie een toename van informele oplossingen (0^{de} lijn) en oplossingen in de 1^e lijn (professionele niet-geïndiceerde oplossingen). Bij BJC resulteert dit in een daling van de uitstroom naar de 2^e lijn (geïndiceerde zorg of begeleiding), bij ST zien we desondanks een lichte stijging van de uitstroom naar de 2^e lijn. Daar staat tegenover dat we ook een toename zien in het aantal klanten dat actief is geworden als vrijwilliger. Dit laatste effect is versterkt door toepassen van de maatwerkvragen (zie verder hoofdstuk 12).

De afname van de “eigen kracht”-oplossing komt doordat per 2018 meerdere uitstroomopties kunnen worden geregistreerd, conform praktijk waarin veelal sprake is van een combinatie van oplossingen. Het verschil in uitstroom naar de 2^e lijn tussen BJG en ST heeft te maken met de besluit nemende rol van het BJG in het toegangsproces. Volwassenen die al van meet af aan een maatwerkvoorziening willen aanvragen wenden zich hiervoor vaak rechtstreeks tot de gemeente.

Cliënt R. 65 jaar, heeft last van oorproblemen en evenwichtsstoornissen. R. was altijd een bezige vrouw, met veel energie en deed daardoor veel activiteiten. Ze past enkele dagen per week op de kinderen van haar voormalige baas. Dat is haar lust en haar leven, vooral ook omdat ze geen eigen kinderen heeft. Voor haar is het van groot belang dat ze haar activiteiten kan blijven doen om niet in isolement te raken, mede omdat ze geen partner heeft. Door haar klachten en evenwichtsstoornissen overvalt haar soms paniek. Onderzoeken in het ziekenhuis wijzen aanvankelijk niets uit. Ze heeft tijdelijk oordopjes gehad en sinds die er uitgehaald zijn is het bergafwaarts gegaan. Ze denkt wel dat ze beter kan worden en grijpt alle hulp en onderzoeken aan. Langzaam wordt duidelijk wat de oorzaak is. Ze heeft een goede therapeut die haar kaakspieren losser maakt zodat er meer ontspanning ontstaat. In deze tijd is het ST in beeld gekomen om haar te ondersteunen bij haar angsten en zware gevoelens (op verwijzing huisarts). De sociaal werker is met R. op zoek gegaan naar wat haar helpt ontspannen. Allereerst door een betere ademhaling. Door haar te ondersteunen krijgt ze langzaam meer vertrouwen in de toekomst, zodat ze haar activiteiten van voorheen weer op kan pakken. Langzaam maar zeker durft ze haar omgeving weer ruimer te maken. Verder is een vrijwilliger voor haar gezocht, die haar kan ondersteunen in het vergroten van haar wandelbereik. Wij hebben een vrijwilliger gevonden die past bij de behoeften van R. en die haar graag wil ondersteunen. R. en vrijwilliger zijn erg blij met deze koppeling. Het vertrouwen in de toekomst groeit.

Doelrealisatie

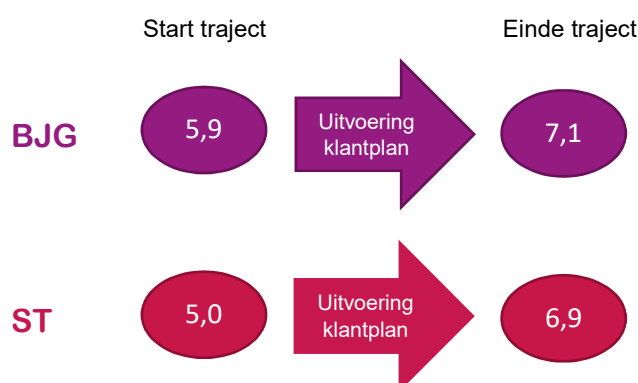
Bij de prestatie doelrealisatie gaat het om de mate waarin de ondersteuningsdoelen uit het klantplan zijn gerealiseerd. In veel gevallen vallen deze doelen samen met de gewenste uitstroom, maar niet per definitie. Als een klant (weer) in staat is op eigen kracht stappen te zetten, wordt de ondersteuning beëindigd, ook al is het nog niet gelukt om bijvoorbeeld een maatje te vinden om er samen op uit te gaan.



We zien in 2018 over de hele linie iets lagere positieve scores op doelrealisatie¹, omdat per 2018 expliciet is afgesproken hier de mening van de klant weer te geven. Klanten zijn duidelijk wat gematigder in hun score, omdat deze meer naar het hele plaatje kijken. Bovendien scoren ST-klanten vaker dan BJJ-klanten op “doel gedeeltelijk gerealiseerd”. Dit hangt samen met het verschil in casuïstiek van de teams. Denk bijvoorbeeld aan het verschil in keren dat problemen met betrekking tot “Stabiliteit” (financiën en huisvesting) spelen.

Oordeel klant over welbevinden

Sinds 2018 vragen we klanten aan het begin en aan het eind van het traject een cijfer tussen de 1 en 10 toe te kennen aan hun gevoel van welbevinden. We zien zowel bij BJJ- als ST-klanten een duidelijke verbetering in welbevinden:



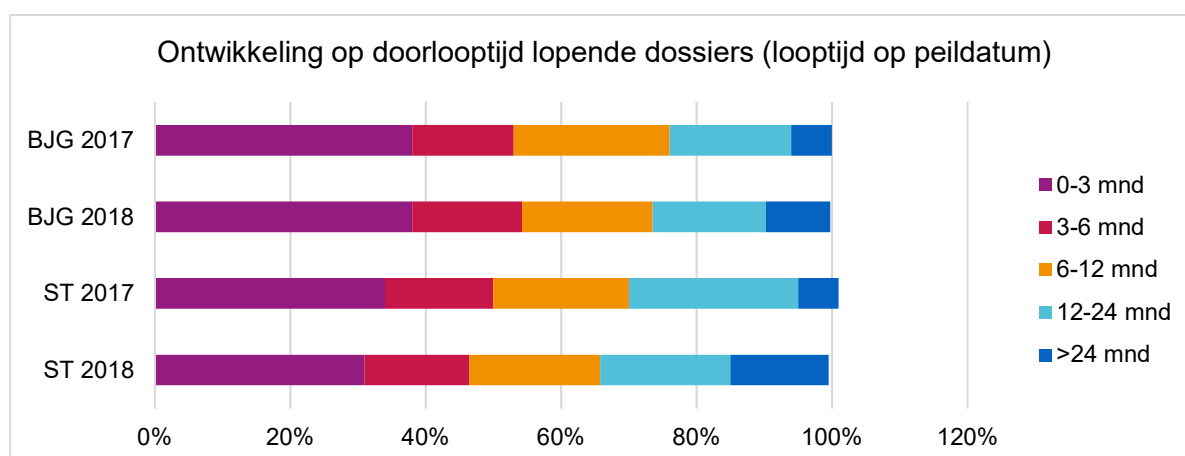
E. (69) heeft al heel veel meegemaakt in zijn leven. Komt van oorsprong uit het Oosten van het land. Heeft kinderen bij diverse vrouwen, heeft in detentie gezeten, heeft ook veel verschillende baantjes gehad en is uiteindelijk in de werkvoorziening van Oss werkzaam geweest. Hij heeft langere tijd schulden gehad en zegt daar zelf over: ‘Als ik mooie dingen in de winkel zie liggen, zoals een mooi horloge of telefoon, dan kan ik het niet laten liggen.’ Daardoor is hij via de gemeente in de schuldsanering terecht gekomen. Hij heeft ook een verplichte bewindvoerder toegewezen gekregen.

Rond die tijd kwam hij ook in beeld bij het Sociaal Team van onze wijk. Via een lunchgroep kwam hij terecht in allerlei vrijwilligersgroepen en dat doet hem goed. Hij kent nu een heleboel mensen, het is een gezellige prater met een open blik en hij helpt iedereen waar hij kan. Ook is hij wijkvrijwilliger en staat hij achter de bar van het wijkcentrum. Toen het moment kwam dat zijn schuld was afbetaald en de verplichte bewindvoering stopte, maakte E. een bijzondere keuze. Hij koos voor vrijwillige bewindvoering: ‘Het kost wel wat, maar ik raak nooit meer in de problemen. Top. Ik houd het lekker zo!’ Het gaat financieel lekker met hem. Nu hij ook zijn AOW heeft en een paar kleine pensioentjes kan hij zelfs weer een oud autootje rijden!

¹ Zie voor de cijfers per gemeente de kwartaalrapportages 2018

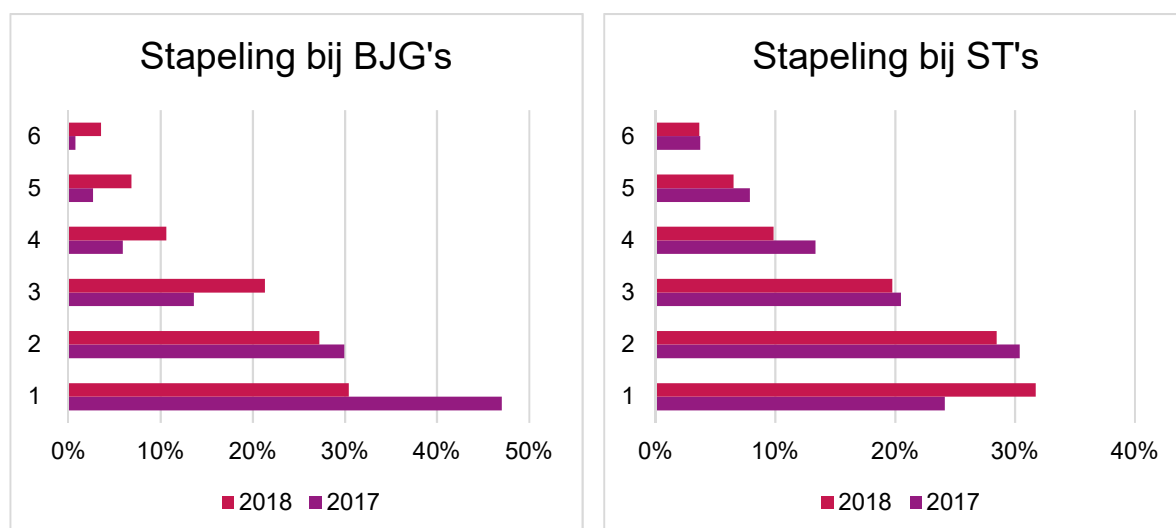
Ontwikkeling steun & leun

We zien zowel bij ST als BJJ een toename van het aantal dossiers dat langer dan twee jaar openstaat. Dit duidt op een toename van het aantal langlopende trajecten door noodzaak van steun & leun- of waakvlamondersteuning. Steun & leunondersteuning is een vorm van permanente niet-intensieve ondersteuning waarbij de sociaal werker actief contact houdt met de klant, met name rond momenten die voor de klant problematisch zijn. Waakvlam is een laagfrequent steun & leuncontact. Deze vorm van ondersteuning is een alternatief voor (ambulante) begeleiding door een specialistische organisatie (substitutie), dan wel voorkomt het een “afglijden” naar een situatie dat specialistische ondersteuning nodig is (preventie).



Ontwikkeling stapeling

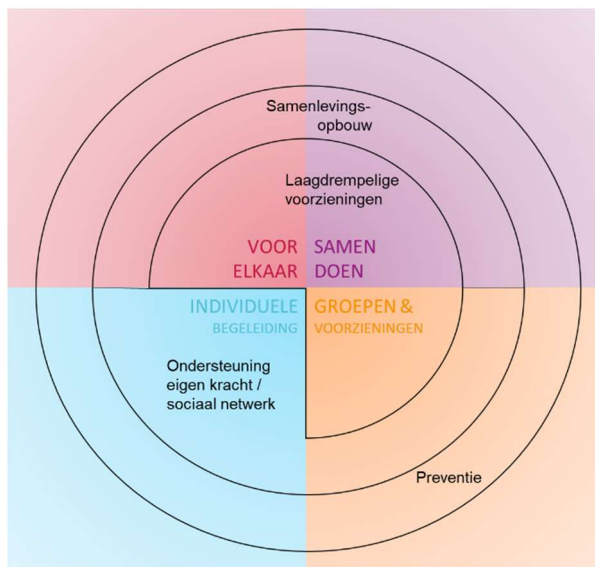
Met stapeling wordt in dit geval bedoeld het aantal domeinen dat in de situatie van de klant gelijktijdig speelt. Bij de BJJ's zien we een toename van het aantal domeinen dat in het klantraject is aangepakt. Bij de ST's zien we een lichte afname van meervoudige problematiek ten opzichte van 2017 maar nog steeds is in 68% van de trajecten sprake van twee of meer domeinen. We zien de effecten van deze ontwikkeling terug in de ontwikkeling van de gemiddelde doorlooptijd en bestede tijd per casus. Deze is bij zowel BJJ als ST toegenomen. Via de kwartaalrapportages is deze ontwikkeling al steeds gemonitord en toegelicht.



Integrale aanpak

De verschuiving in uitstroom is het resultaat van de integrale aanpak van de teams in de wijk, bestaande uit:

1. **Preventie**, gericht op het voorkomen van risicogedrag/ problemen of vroegtijdige interventie op dreigende problematiek van thuiswonende kinderen, ouderen of mensen met een beperking.
2. **Ondersteuning** (individueel en groepsgewijs), in principe gericht op versterken eigen kracht en sociaal netwerk (netwerkversterkend werken), maar waar nodig in de vorm van steun & leun (substitutie).
3. **Ontwikkelen van laagdrempelige voorzieningen**: uit oogpunt van substitutie het ontwikkelen van alternatieven voor inzet van de 2^e lijn, bij voorkeur op de 0^{de} lijn (individueel en collectief), als nodig op de 1^e lijn.
4. **Samenlevingsopbouw**: het samen bouwen aan een participatiesamenleving waarin het niet alleen gaat om (kunnen) meedoen in de eigen woonomgeving, maar ook om actieve onderlinge steun, zowel door individuele burgers, als door verbanden van burgers die zich hierop inzetten, bij voorkeur vanuit eigen initiatief, waar nodig geïnitieerd vanuit de 1^e lijn.



Alleen bij voldoende aandacht voor elk van deze vier kwadranten van de integrale aanpak worden oplossingen van en voor burgers duurzaam.

De uitwerking en resultaten van onze aanpak zijn in dit jaarverslag terug te vinden bij de corresponderende DIN-resultaten.

5 Mantelzorg

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
In 2018 ontwikkelt ONS welzijn met andere samenwerkingspartners in de gemeente een gezamenlijke aanpak om meer mantelzorgers laagdrempelige ondersteuning te bieden, gericht op voorkomen van overbelasting en isoleren en bevorderen van samenwerking tussen de mantelzorger en de formele en informele zorgverleners. ONS welzijn coördineert deze aanpak. Prestatie-indicator: ketenaanpak is ontwikkeld in 2018 en overeenstemming over indicatoren in 2019. Prestatie-indicator: indicator mantelzorgers met hoge belasting is gedaald of minimaal gelijk gebleven. Aangeleverd door: gemeente.	Prioriteit B5 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief	ONS welzijn heeft een visie op mantelzorg-ondersteuning ontwikkeld. Lokaal wordt deze visie gebruikt en/of uitgewerkt voor een uitwerking op maat om te komen tot een gezamenlijke aanpak. Uitgangspunt hierbij is de nauwe samenwerking met ketenpartners en het gezamenlijk optrekken hierin. Binnen ONS welzijn zijn er pilots gaande betreffende jonge mantelzorgers (OSS, Uden en Veghel).	Er zijn in verschillende gemeenten (Meierijstad, Oss, Boekel, Uden en Landerd) platforms/ samenwerkingsverbanden die dit onderwerp agenderen. Om beter grip te krijgen op de groep overbelaste mantelzorgers willen we gebruik gaan maken van meetinstrumenten zoals de Care Giver Strain Index (GSI) en de mantelzorgcheck (website ONS welzijn). Dit voorstel is in bespreking met onze samenwerkingspartners.

5.1 Ketenaanpak

De prestatie-indicator ketenaanpak is door verschillende gemeenten niet overgenomen. Gemeenten Bernheze, Boekel, Landerd en Uden geven de voorkeur aan een lokale uitwerking van de ketensamenwerking. Daarom is een gezamenlijke aanpak niet tot ontwikkeling gekomen. Intern streeft ONS welzijn wel naar een gezamenlijke aanpak: elk Sociaal Team en BJB heeft een contactpersoon mantelzorg en per gemeente is er een afvaardiging vanuit jonge mantelzorgers en volwassen mantelzorgers om uitwisseling organisatie-breed en gemeentelijk te stimuleren. Dit jaar is ook het initiatief genomen om een aandachtsfunctionaris Mantelzorg ONS welzijn breed in te gaan zetten, met als doel om binnen ONS welzijn de aandacht voor mantelzorg in de alle gemeenten te borgen.

5.2 Hoge belasting van mantelzorgers.

Naar de letter van de geformuleerde prestatie-indicator zou ONS welzijn op dit DIN-resultaat niet hoeven te rapporteren. Achterliggende gedachte was dat deze informatie zou zijn terug te vinden op het dashboard Burgerpeiling van de site "Waar staat je gemeente" (VNG).

Wij constateren echter dat hier voor de gemeenten in ons werkgebied geen of enigszins verouderde cijfers beschikbaar zijn. In Oss en Bernheze is in 2016 nog een burgerpeiling uitgevoerd. Vanuit andere gemeenten zijn geen cijfers beschikbaar.

De cijfers van de gemeenten Oss en Bernheze laten zien dat het percentage “Mantelzorgers met overbelasting” iets hoger ligt dan het landelijk gemiddelde, respectievelijk 1% voor Oss en 2% voor Bernheze, ten opzichte van landelijke gemiddelde in 2016 van 37%. Het percentage mantelzorgers met overbelasting daalt landelijk geleidelijk. Hoe dit is in onze gemeenten is niet bekend.

Integrale aanpak

De aanpak van problematiek van mantelzorg (zoals overbelasting en isolement) vraagt een integrale aanpak van de teams in de wijk. Net als bij het onderwerp Meer thuis bestaat deze uit een mix van preventie (voorkomen van ontstaan problematiek of vroegtijdige interventie op dreigende problematiek van mantelzorgers), ondersteuning en ontwikkeling van laagdrempelige voorzieningen, zoals respijtzorg en lotgenotengroepen. En vanuit samenlevingsopbouw is inzet nodig op het samen bouwen aan een participatiesamenleving waarin aandacht voor de situatie van mantelzorgers, maar ook voor onderwerpen als dementie en andere beperkingen/chronische aandoeningen, verward gedrag, enz. Zowel gericht op erkenning, acceptatie, meedoen en steun. Bij voorkeur vanuit eigen initiatief, waar nodig geïnitieerd vanuit de 1^e lijn.

Signalering overbelasting

In 2018 is het scannen op (risico op) overbelasting expliciet onderdeel gemaakt van de analyse (vraagverheldering) bij individuele trajecten. We hebben deze cijfers uit de analyse uitgedraaid op leeftijdsgroep, voor BJG en ST. Uiteraard is de leeftijdsgroep 0-17 jaar de grootste “klantgroep” bij BJG en bij ST is dit de leeftijdsgroep 24+. Van de doelgroep 18-23-jarigen neemt het ST 75% voor haar rekening, tegenover 25% door BJG.

Wat mantelzorg betreft zien we ONS welzijn breed het volgende:

Is er sprake van mantelzorg	BJG 0-17	ST 0-17	BJG 18-23	ST 18-23	BJG 24+	ST 24+
(Niet ingevuld)	1.133	12	31	67	22	691
Klant is zelf mantelzorger	27	2	1	5		108
Klant ontvangt mantelzorg	93		2	19	1	117
Nee	477	4	20	62	6	600
Totaal dossiers nieuw 2018	1.730	18	54	153	29	1.516

Hoog risico op overbelasting bij mantelzorger	BJG 0-17	ST 0-17	BJG 18-23	ST 18-23	BJG 24+	ST 24+
(Niet ingevuld)	1.398	15	40	97	26	1.112
Ja	52			9	1	90
Nee	280	3	14	47	2	314
Totaal dossiers nieuw 2018	1.730	18	54	153	29	1.516

Het hoge percentage niet ingevuld, wordt met name veroorzaakt doordat de vraag pas in de loop van het jaar in de registratie is opgenomen. De uitkomsten zijn te zien als een nulmeting. Met name in de situatie dat de klant mantelzorg ontvangt, wordt ook met de mantelzorger zelf de mantelzorgsituatie besproken en als het nodig is wordt voor de mantelzorger een eigen dossier gestart, dan wel wordt de mantelzorger minimaal geïnformeerd over respijt- en ondersteuningsmogelijkheden.

Mantelzorgerondersteuning

In 2018 is op gemeentelijk niveau de Jonge Mantelzorger onder de aandacht gebracht en voor deze doelgroep zijn projecten gestart in de gemeenten Oss, Uden en Meierijstad. Er ligt nu een format dat voor meerdere gemeenten gebruikt kan worden.

In januari 2018 is Blink een onderdeel van ONS welzijn geworden. De opdracht van Blink is vrijwilligers inzetten ter ontlasting van mantelzorgers. Blink is actief in alle gemeenten van ONS welzijn en in het Land van Cuijk.

Daarnaast zijn er in 2018 in alle gemeenten activiteiten voor mantelzorgers uitgevoerd. Dit zijn onder andere DemenTalent, Alzheimercafé, diverse cursussen en activiteiten rondom het mantelzorgcompliment en een aangepaste vorm van waardering en activiteiten voor jonge mantelzorgers in samenwerking met andere organisaties. De uitwerking en resultaten van onze aanpak voor volwassen mantelzorgers is in dit jaarverslag terug te vinden bij de corresponderende DIN-resultaten. Over de activiteiten voor jonge mantelzorgers doen we verderop in dit hoofdstuk verslag.

Werkthema's voor 2019 zijn: verbeteren van interne en externe communicatie, stimulering van de verbinding tussen netwerkpartners en deze verder uitbouwen, borgen van deskundigheid van vrijwilligers en professionals binnen en buiten de organisatie en het borgen van de expertise rondom mantelzorg en toegankelijkheid hiervan voor inwoners van onze gemeenten.

Samenwerking ONS welzijn en gemeente Oss

De gemeente werkt samen met ONS welzijn als het gaat om mantelzorgondersteuning. "Onze professionals staan voor u klaar, het Sociaal Team, afdeling zorg van de gemeente, het Basisteam Jeugd en Gezin van ONS welzijn, waar u ook terecht kunt voor scholing en lotgenotencontact", aldus van de Ven. Tenslotte herinnerde ze de aanwezigen aan het mantelzorgcompliment, een waardebon van 50 euro om te geven aan de mantelzorger. Deze is aan te vragen via de gemeente.

3 Minutencheck

De gemeente en ONS welzijn gaan de komende tijd meer aandacht schenken aan mantelzorgers. Van de Ven: "We gaan verhalen van mantelzorgers ophalen zodat mensen zich herkennen. En we gaan een '3 minutencheck' introduceren. Het is een vragenlijstje waarmee de verhouding tussen draagkracht en draaglast in kaart wordt gebracht. Hiermee hopen we bewustwording te bewerkstelligen."

Mantelzorgwaardering

 Speciaal voor u als mantelzorger Een avondje uit op 16 november 2018 GEMEENTE Oss	OSS - Ruim 450 mantelzorgers uit Oss genoten op 10 november van een geheel verzorgde avond in de Lievekamp in Oss. Het was de jaarlijkse Dag van de Mantelzorg en de Gemeente Oss en ONS welzijn wilden door middel van deze avond hun waardering uitspreken voor de zorg die geleverd wordt door mantelzorgers. Dit jaar konden de mantelzorgers ook de persoon voor wie zij zorgen meenemen. De aanwezigen werden getraakteerd op een theaterconcert 'Sound of Silence' - the Story of Simon en Garfunkel. Na afloop van het concert werd nog gezellig nagepraat in het theatercafé, waarbij zangeres Nikenia Martis uit Heesch optrad.
--	--

Jonge mantelzorgers

Naar schatting is zo'n 6 procent van de jongeren in Nederland mantelzorger. We hebben het dan over jongeren tot 25 jaar die te maken hebben met een zorgsituatie, dat wil zeggen een zieke ouder, broer of zus of iemand anders in hun nabije omgeving die hulp nodig heeft. Bij ruim de helft van de jongeren heeft het zieke gezinslid een lichamelijke aandoening, maar ook psychische aandoeningen en combinaties komen voor.

Uit onderzoek blijkt dat:

- Jonge mantelzorgers hun psychisch welbevinden negatiever beoordelen.
- Het opgroeien met een ziek gezinslid consequenties kan hebben voor de studie en hun eigen gezondheid.
- Scholieren met een ziek gezinslid meer prosociaal gedrag vertonen, zoals aardig zijn tegen anderen of rekening houden met gevoelens.

Op basis van deze cijfers kan gesteld worden: "Jonge mantelzorgers hebben tot 2x zoveel hulp nodig dan jongeren die geen mantelzorger zijn". Toch is deze groep jongeren tot op heden een redelijk onzichtbare groep.

Reden voor ONS welzijn om met dit thema aan de slag te gaan.



In Uden heeft ONS welzijn in 2018 een projectplan Jonge mantelzorgers uitgewerkt. Dit plan is momenteel in bespreking met de gemeente en Compass, de organisatie voor jongerenwerk in Uden.

In Oss en Veghel zijn de initiatieven uit 2017 verder opgepakt en uitgebouwd. Beide projecten hebben een dubbel doel: enerzijds zorgen voor herkenning en erkenning van jonge mantelzorgers en anderzijds het bieden van ondersteuning aan jonge mantelzorgers.

Jonge mantelzorgers project Oss

Er zijn in 2018 diverse presentaties gegeven aan professionals (van BJJ's, ST's en zorgaanbieders) door 3 ervaringsdeskundigen. Verder hebben we samen met Indigo en de Lievekamp een theatervoorstelling over jonge mantelzorgers verzorgd, met aansluitend een kleine infomarkt.



Op 12 november keken 180 mensen naar de voorstelling **'Moederskind'**, gespeeld door theaterstichting Honingvos. De voorstelling, georganiseerd door ONS welzijn, Indigo en Theater van de Stad, wil aandacht vragen voor de jonge mantelzorgers, de zogenaamde Kopp-Kinderen. Dit zijn kinderen die opgroeien bij ouders met psychische problemen. In de voorstelling zag en voelde je de worsteling van zowel kind als moeder. Moeder wil een goede moeder zijn maar het lukt haar niet. Na een lang en eenzaam gevecht waarbij Nina steeds weer op zichzelf wordt teruggeworpen en voor haar moeder moet zorgen, kiest Nina uiteindelijk voor zichzelf. Ze vertrekt. "Ik ga lopen net zolang tot ik gelukkig ben", haar moeder in wanhoop achterlatend.

Veel professionals van organisaties uit Oss, maar ook andere belangstellenden keken ademloos naar het toneelstuk. Nina van Tongeren, zelf een dochter van een moeder met een psychische ziekte, schreef de voorstelling en putte hierbij uit haar eigen ervaringen. Ellen Honing regisseerde het stuk. Petri Bontje is actrice en ervaringsdeskundige en speelde de rol van moeder. Na afloop van de voorstelling kon er worden nagepraat. Medewerkers van Indigo en ONS welzijn gaven informatie over wat zij de jonge mantelzorger kunnen bieden. De theatermakers en organisatoren van de avond kijken tevreden terug. Hun missie 'aandacht voor de jonge mantelzorger' is geslaagd!

In samenwerking met de gemeente Oss is een mantelzorgcomplimentje voor jonge mantelzorgers gerealiseerd. Met hulp van twee vrijwilligers zijn we gestart met een maandelijkse activiteit voor jonge mantelzorgers op maandagavond. In deze startfase zijn er drie deelnemers. Begin 2019 gaan we op maandagmiddag, in samenwerking met Indigo, ook van start met een activiteit voor kinderen die jonge mantelzorger zijn.

Take Care, Veghel

Take Care biedt individuele ondersteuning aan jonge mantelzorgers in de vorm van een luisterend oor, advies, informatie en regelen van praktische hulp. In 2018 betrof dit 15 individuele cases. Een keer in de maand organiseert Take Care op dinsdagavond een activiteit speciaal voor jonge mantelzorgers tot en met 24 jaar. Hier kun je ontspannen en in contact komen met andere jongeren die hetzelfde meemaken. Elke avond zijn er zo'n 6 tot 13 deelnemers. Verder zijn er presentaties gegeven bij ST, BJJ, aan 20 docenten van het Fioretti College (zorgteam) en tijdens de voorlichtingsactiviteit "Uit met ouders".

6 Burgerinitiatief en vrijwillige inzet

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
In 2018 ondersteunt ONS welzijn meer burgerinitiatieven, vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties op basis van het principe 'Ik wil, ik kan, ik heb nodig, ik kan bieden.' Prestatie-indicator: indicatoren maatschappelijke inzet (naastenzorg, burenhulp) zijn minimaal gelijk aan het landelijk gemiddelde. Aangeleverd door: gemeente.	Prioriteit B7 Meer/betere ondersteuning voor kwetsbare vrijwilligers en de organisaties waarin zij werken - Begin 2018 vindt kick-off plan Sociaal Burgerschap plaats - Plan van aanpak in Q1 2018 beschikbaar Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief	ONS welzijn werkt vanuit de visie: wat een burger of initiatief kan doen, doet ONS welzijn niet. ONS welzijn adviseert, ondersteunt en faciliteert lokaal vele vormen van (individuele en collectieve) naastenzorg en burenhulp. De principes (ik wil, etc.) worden door onze werkers structureel toegepast. Het is hierbij belangrijk te beseffen dat een overzicht van bij ONS welzijn bekende initiatieven een deel is van alles wat lokaal aan naastenzorg en burenhulp geleverd wordt. Uit bijgevoegde tabellen blijkt dat de samenwerking met vrijwilligersorganisaties is toegenomen en dat we meer en beter samenwerking met zorg-coöperaties.	ONS welzijn werkt vanuit de visie: wat een burger of initiatief kan doen, doet ONS welzijn niet. ONS welzijn adviseert, ondersteunt en faciliteert lokaal vele vormen van (individuele en collectieve) naastenzorg en burenhulp. De principes (ik wil, etc.) worden door onze werkers structureel toegepast. In onderstaande rapportage doen we verslag van de aanpak en activiteiten van ONS welzijn. In 2018 zijn verschillende activiteiten die ONS welzijn eerst organiseerde, overgedragen aan vrijwilligersorganisaties of verzelfstandigd, zoals de klussendienst en het zwemmen

Gegeven de prestatie-indicator zou ONS welzijn op dit DIN-resultaat niet hoeven te rapporteren. Net als bij het onderwerp Mantelzorg zou de informatie te vinden moeten zijn op het dashboard Burgerpeiling van de site "Waar staat je gemeente" (VNG). Op dit onderwerp zijn voor de gemeenten in ons werkgebied echter geen cijfers beschikbaar.

Een nieuwe visie op vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk heeft vele gezichten. Burenhulp, vrijwilligerswerk in organisaties en verenigingen, in de wijk of bij ONS welzijn. Nieuwe vormen zijn vaker gebaseerd op delen en ruilen, zoals bij zorgcoöperaties en via onderlinge netwerken of initiatieven van mensen in de wijk. We zien trends als toename van flex-vrijwilligers, kwetsbare vrijwilligers, zorgvrijwilligers en mantelzorgers, het ontstaan van "verplicht vrijwilligerswerk" (de tegenprestatie), nieuwe vormen van burgerinitiatieven, de (verwachtingen) ten aanzien van de participatie-samenleving...

Wat betekent dit voor vrijwilligerswerk in het algemeen en de rol van ONS welzijn daarin? Genoeg redenen om in 2017 de visie van ONS welzijn op vrijwilligerswerk te vernieuwen.

Actief sociaal burgerschap

Bij alle vormen van vrijwillige inzet gaat het om mensen die actief (willen) zijn en hun steentje willen bijdragen aan de lokale samenleving. Onze nieuwe visie heeft daarom de titel: 'Actief sociaal burgerschap'. Vrijwilligerswerk van de toekomst is naar ons idee veel diverser dan "vroeger". De lijn tussen deelnemer en vrijwilliger vervaagt en de samenwerking tussen beroepskracht, vrijwilliger en mantelzorger moet beter. De rol van ONS welzijn is: verbinden, samenwerken en ondersteunen aansluitend bij de ontwikkelingen en behoefte.

In 2018 hebben we de eerste stappen gezet om deze visie te implementeren en samen met vrijwilligers verder uit te werken. Met als doel op het niveau van wijken en kernen de samenwerking te zoeken tussen de oude en nieuwe vormen van vrijwilligerswerk. Een verbinding dus tussen vrijwilligers van ONS welzijn, de wijk, zorgcoöperaties en andere initiatieven, met als doel: samen ontwikkelen en versterken of borgen van bestaande en nieuwe initiatieven die aansluiten bij de behoefte aan steun en meedoen van de wijkbewoners.

Helaas heeft dit plan enige vertraging ondervonden, doordat de decentralisatie van gebiedsoverstijgende teams van ONS welzijn pas eind december 2018 kon worden doorgevoerd. Dat wil echter niet zeggen dat er niets is gebeurd. In Landerd en Grave is de organisatie van vrijwilligersdiensten overgedragen aan respectievelijk de lokale zorgcoöperaties van Landerd en Welzijn Ouderen Grave, met professionele welzijnsorganisaties als achtervang mochten de vrijwilligersorganisaties ondersteuning nodig hebben. In Landerd ligt deze rol bij ONS welzijn, in Grave is deze rol overgedragen aan Sociom, de welzijnsorganisatie in Land van Cuijk.

In Oss heeft er in april een kick-off Actief Sociaal Burgerschap plaatsgevonden waar vrijwilligers vanuit de wijken, burgerinitiatieven, maatschappelijke organisaties, verenigingen en ONS welzijn, met elkaar een eerste stap hebben gezet. De avond stond in het teken van kennismaken, ontdekken van samenwerkingsmogelijkheden en hoe dit verder aan te pakken. Vanuit de vragen: wat willen we, wat kunnen we en wat hebben we nodig? Hoewel gebrek aan gratis ruimte voor initiatief en de nieuwe privacywetgeving als drempels worden ervaren, was er op het eind



van de avond een rijke oogst aan ideeën. Helaas konden, door de hiervoor beschreven stagnatie, in 2018 slechts een paar ideeën ook daadwerkelijk door de ST's worden opgepakt. Zoals bijvoorbeeld het Vrijwilligerscafé dat in de Schadewijk (Oss) is opgezet. Of ONS inloopt in het PieterBrueghelHuis (Veghel), waar we naast vrijwilligersvragen ook andere vragen helpen oplossen of doorverwijzen.

Onze aanpak in 2018

In 2018 hebben we in het informele segment van het sociale domein vele burgerinitiatieven, vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties ondersteund. Niet alleen om bij te dragen aan de doelstelling van substitutie (vervangen van 2^e lijns ondersteuning door oplossingen op 0^{de} of

1^e lijn), maar zonder meer ook omdat vrijwilligerswerk een belangrijke bijdrage levert aan de verschillende dimensies van positieve gezondheid.

De ondersteuning van ONS welzijn bestaat uit de volgende elementen:

1. Faciliteren van burgerinitiatief en vrijwillige inzet: het bieden van mogelijkheden voor het verbinden van vraag en aanbod, van initiatieven en mensen die willen meedoen, van trekkers en volgers en het verlagen van drempels voor burgerinitiatief.
2. Waarderen: letterlijk het in het zonnetje zetten van initiatief en inzet.
3. Matchen: het actief begeleiden van matches, van een maatschappelijke stage om kennis te maken met vrijwilligerswerk tot het tot stand brengen van duurzame betekenisvolle verbindingen en verbanden.
4. Ondersteunen (op vraag): geven van informatie, advies, begeleiding of deskundigheidsbevordering bij het opzetten van projecten en/of versterken van de continuïteit of kwaliteit van een initiatief of organisatie.
5. Samenwerken: naast “klant” is burgerinitiatief in het sociale domein voor ONS welzijn ook een belangrijke partner waarmee in samenwerking allerlei vraagstukken (kunnen) worden aangepakt.

In de volgende paragrafen laat ONS welzijn zien wat op deze vlakken in 2018 is gerealiseerd.

6.1 Faciliteren

Het ontstaan van burgerinitiatief en ongebonden vrijwillige inzet (zoals burenhulp), floreert als vraag en aanbod elkaar kunnen vinden. Dit doet ONS welzijn door middel van platforms zoals SamSam, prikborden, talentplekken, -markten en -evenementen.

SAMSAM 2018	Registraties nieuw	Advertenties vraag	Matches vraag	Advertenties aanbod	Matches aanbod
Bernheze	194	49	12	10	5
Meerijstad		127	30	16	6
Oss		42	10	13	1
Uden		41	8	2	0
Totaal 2018	194	259	60	41	12
Totaal 2017	328	380	168	47	64

SamSam is onze digitale burenhulp service. SamSam is begonnen in Veghel maar is afgelopen jaren ook uitgerold in andere gebieden. In Veghel loopt het platform redelijk. Kortdurende vragen (kan iemand voor mij een keer...) worden opgelost, maar de langdurige vragen (ik ben op zoek naar een maatje...) blijven achter. In andere gebieden loopt SamSam helaas een stuk minder, ten opzichte van 2017 is het aantal matches zelfs fors teruggelopen.

Aanvullende initiatieven als het Vriendschapsplein In Veghel (voor matches van maatjesvragen) of de wijkactie “Oog voor elkaar” in Uden, helpen. Voortdurende publiciteit, zoals de maandelijkse rubriek “Samen komen we verder” in de Mooi Uden krant, draagt ook bij.

Toch is de neergaande spiraal aanleiding om de website nog eens goed onder de loep te nemen. Daarbij spelen vragen als: “Hoe kunnen we mensen inspireren om naar elkaar om te kijken? Hoe kunnen we het maatjes-vraagstuk beter aanpakken? Hoe kunnen we SamSam effectiever inzetten? Maar ook willen we de mogelijkheid verkennen om SamSam uit te breiden en te combineren met bijvoorbeeld de vacaturebank van de Vrijwilligerspunten.

ONS welzijn heeft Six Fingers gevraagd hier een aanpak voor te presenteren en dit traject te begeleiden. Dit voorstel beschrijft een aanpak waarmee we creatief nadenken over het probleem en toewerken naar een vernieuwd product voor het huidige SamSam. Begin 2019 heeft de creatieve sessie plaatsgevonden.

6.2 Waarderen

Tot afgelopen jaar had ONS welzijn zitting in het Comité Gouden Oogappel. We willen dit in 2019 zeker weer gaan oppakken, om zo een bijdrage te leveren aan de waardering van vrijwilligers in Oss.

6.3 Matchen

Matchen staat voor het tot stand brengen van een verbinding tussen zoekers en aanbieders van vrijwilligerswerk. De vacaturebank van het Vrijwilligerspunt is al jaren een begrip. Veel vrijwilligers hebben zo hun weg gevonden naar een leuke vrijwilligersfunctie. Toch zien we een lichte terugloop in het gebruik van de vacaturebank. Het percentage bemiddelingen via de consulent is ongeveer gelijk gebleven. De terugloop in gebruik van de vacaturebank komt enerzijds door technische problemen, anderzijds doordat er ook veel gematcht wordt door de werkers in de wijk. Deze matches zijn geen onderdeel van deze telling.

		Bernheze		Landerd		Veghel		Oss		Uden	
Vrijwilligerspunt		2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Aantal nieuwe aanmeldingen		67	38	15	5	43	45	208	180	69	93
Aantal bemiddelingen via consulent		71	40		3	15	13	111	97	41	32
Aantal afgesloten aanmeldingen				19	5	69	47	195	160	109	82
Reden van afsluiting	Waarvan succesvolle matches	71	40	7	3	28	31	132	133	51	34
	Waarvan door vrijwilliger afgesloten aanmelding			11	2	39	19	42	26	51	28
	Waarvan door organisatie afgesloten aanmelding			1	0	2	0	21	1	7	6
Aantal nog in behandeling			17		0	2	3	13	20		14
Aantal vacatures op de website		110	117		25	84	82	230	230		94

Naast de vacaturebank maken consultants dan ook steeds meer gebruik van aanpakken via netwerken. Zoals het participatienetwerk in Veghel, een netwerk van een groot aantal organisaties en zorgaanbieders in het sociaal domein. Dit netwerk komt maandelijks bij elkaar om vragen die blijven openstaan, van potentiële vrijwilligers zowel als vrijwilligersvacatures en SamSamvragen bij elkaar te brengen en goede vrijwilligersplekken te vinden. Ook in Uden is met ondersteuning van Mezzo zo'n overlegstructuur in ontwikkeling. Tijdens de eerste bijeenkomst met vijf lokale vrijwilligersorganisaties (KBO, Zonnebloem, Rode Kruis, Alzheimervereniging, Blink) is duidelijk geworden dat er behoefte is aan samenwerking op het gebied van werving vrijwilligers, scholing, signaleren trends en ontwikkelingen. Er is afgesproken om begin 2019 een vervolg te geven aan dit initiatief om zo te komen tot concrete werkafspraken.

Of het nu vliegt, rookt, lockt of bromt. T. repareert bijna alles.

"Sinds juni werk ik als tuinman, handyman, huismeester bij het Talentcentrum in Oss. Ik heb wel wat moeilijke momenten gekend in mijn leven", vertelt T. "In 1982 ben ik naar Engeland verhuisd; na meer dan 30 jaar ben ik weer terug in Nederland. Bij de tijdelijke opvang kon ik niet blijven, ik heb sinds kort een woning in Megen. En mijn dochters wonen nu weer bij mij. Nee, het leven is niet makkelijk hoor."

"In juni kwam ik via een sociaal werker van ONS welzijn terecht bij het Vrijwilligerspunt. Samen met de consulent hebben we gekeken wat ik zou kunnen gaan doen om meer contact te krijgen met mensen en om mijn dag zinvol in te kunnen vullen. "Nou dat is helemaal gelukt!"

"Iedere dag, zes dagen per week, ben ik bij het Talentcentrum. Ik zet de tafels netjes neer, kleed het gebouw aan, richt de kruidenbakken buiten in. Echt ontzettend leuk werk. Het meest verrassend vind ik de mensen die zo open zijn. Meestal Turkse mensen komen met hun problemen bij mij als ik er aan het werk ben. Soms kan ik advies geven, maar meestal luister ik gewoon."

"De sociale dienst wil dat ik weer ga werken. En dat snap ik wel. Maar ik heb afwisselend werk nodig en dat heb je in een fabriek niet. Nu maak ik vogelhuisjes, help mee met de voorbereiding van de naailessen, repareer de lockmachine. Gister heb ik zelfs een rookmachine gemaakt samen met een aantal leerlingen van de basisschool die bij het Talentcentrum komen."

"Verder hou ik bij de Visserskerk het kerkhof bij. Dat levert de Ruilwinkel weer huurkorting op. Plus ik doe klusjes bij het Verduhuis, een tijdelijke opvang voor bijvoorbeeld mensen met schulden. En vlakbij het Verduhuis staat een grote hal, De Pitstop, waar ik help met het houtsnijwerk en bromfietsen repareren."

"Ik probeer zoveel mogelijk mensen naar het Talentcentrum te krijgen. Er zijn zoveel mensen die eenzaam zijn – bij het Talentcentrum wordt er ook echt wat aan gedaan. Daar kun je onder de mensen zijn en krijg je waardering voor wat je doet."

Jong geleerd is oud gedaan

ONS welzijn laat jongeren op verschillende manieren kennismaken met vrijwilligerswerk. Binnen de jongerencentra in Bernheze, Oss en Veghel worden jongeren uitgedaagd zelf initiatieven te nemen, activiteiten op te zetten of mee te helpen bij de organisatie van het programma of meer algemeen het reilen en zeilen van het centrum. Zo krijgen jongeren volop de gelegenheid hun talenten te ontdekken en ontwikkelen. Ook als jongeren in hun wijk of kern een nieuwe voorziening willen realiseren, bijvoorbeeld een skatebaan, zijn jongeren zelf de hoofdrolspelers in de projectaanpak.

Maatschappelijke stage (MAS)

Een beproefde manier om jongeren kennis te laten maken met vrijwilligerswerk, is de maatschappelijke stage. Hoewel de maatschappelijke stages landelijk niet meer verplicht zijn, kiezen de drie scholen in het voortgezet onderwijs in Oss er allemaal nog steeds voor de maatschappelijke stage in hun curriculum op te nemen.

Omdat we nog midden in het schooljaar zitten is nog niet te voorspellen hoeveel leerlingen een maatschappelijke stage zullen doen. Potentieel gaat het om naar schatting 1300 leerlingen, maar omdat leerlingen van één school niet verplicht zijn zich in MAS4jou, de website voor de maatschappelijke stage, te registreren, weten we dat niet exact. Per medio januari 2019 hebben 306 van de geregistreerde leerlingen al stage gelopen en nog eens 155 leerlingen hebben al een stageplek gevonden: 77% via MAS4jou, 23% op eigen kracht. Er zijn in MAS4jou 181 stageaanbieders te vinden.

Naast de informatie via MAS4jou wordt er elk jaar een stagemarkt gehouden. Vanwege de herdenkingsbijeenkomst van het treinongeluk is de markt uitgesteld naar 14 januari 2019. Hierdoor loopt het aantal ingeplande stages voor dit schooljaar nog een beetje achter op andere jaren. Ook hebben de drie MAS-vrijwilligers op een school geen voorlichting kunnen geven. Inmiddels hebben we naast een uitgebreide handleiding een voorlichtingsfilmpje ontwikkeld dat door de mentoren op een zelfgekozen moment ingezet kan worden. We zien dat dit niet alleen de vrijwilligerstaak ontlast, maar ook de betrokkenheid van de mentoren vergroot. Daarnaast heeft het filmpje een positief effect op het enthousiasme van de leerlingen.

Buurtmaatjes

Naast de maatschappelijke stage voor middelbare scholieren heeft ONS welzijn met steun van het Oranjefonds het project Buurtmaatjes gerealiseerd. Buurtmaatjes heeft als doel te bevorderen dat leerlingen uit het basisonderwijs iets ondernemen met kwetsbare mensen in hun eigen wijk. In 2018 namen zo'n 1000 leerlingen van 25 basisscholen deel. Vijftig vrijwilligers hebben geholpen alles in goede banen te leiden. Soms gaat een hele klas de activiteit doen en soms voeren gedurende het hele schooljaar 2 á 3 leerlingen per keer de activiteit uit, bv op bezoek bij Dichterbij of een wijkbewoner of voorlezen bij ouderen in een verzorgingstehuis. Soms zijn er leerlingen waarbij de klik wederzijds zo groot is dat de leerling de activiteit blijft doen.

Vrijwilligers zijn meestal de ouders die de scholen meehelpen om buurtmaatjes te ondersteunen. De vrijwilligers zijn enorm belangrijk met name voor de activiteit waar om toerbeurt de kinderen op bezoek gaan bij bewoners. Kinderen kun je op die leeftijd nog niet alleen laten gaan, maar de leerkracht kan natuurlijk niet (altijd) mee. Ouders vinden het meestal erg leuk om te doen en dat werkt aanstekelijk naar andere ouders. Dit jaar zijn we met de scholen bezig of we ouders/vrijwilligers de rol van buurtregisseur kunnen geven die alle wijkactiviteiten met of voor kwetsbaren in de gaten houdt waar kinderen aan gekoppeld worden. Via ONS welzijn zijn er vrijwilligers die mee hebben geholpen met het tot stand brengen van het handboek.



Helaas loopt dit project per 1 november 2018 ten einde. Ons aandeel was dat wij met name de brug hebben weten te slaan tussen de organisaties in de wijk en de school zelf. Maar we hopen dat, dankzij de positieve ervaringen en het prachtige handboek, allee basisscholen het project Buurtmaatjes op eigen kracht zullen voortzetten.

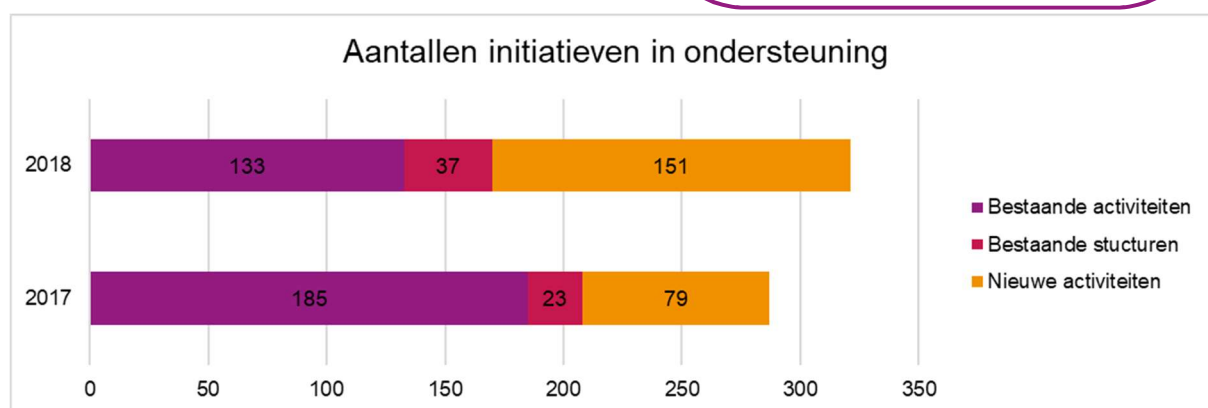
6.4 Ondersteunen

Burgerinitiatieven, verbanden en vrijwilligers kloppen bij ONS welzijn aan met een diversiteit aan vragen. Soms gaat het om informatie over bijvoorbeeld verzekeringen of VOG (Verklaring Omtrent Gedrag), dan weer over het opzetten van een project of het mobiliseren van de achterban. Soms om het versterken van een bestaande activiteit, een andere keer om het opzetten van een nieuwe. De ene keer hoeft een verband alleen maar op weg te worden geholpen, in een ander geval zijn we intensief betrokken van het eerste idee tot en met de implementatie. Soms is een vinger aan de pols genoeg maar er zijn ook activiteiten die het zelfstandig niet helemaal redden.

Bijvoorbeeld omdat het gaat om een kwetsbare groep deelnemers en/of vrijwilligers.

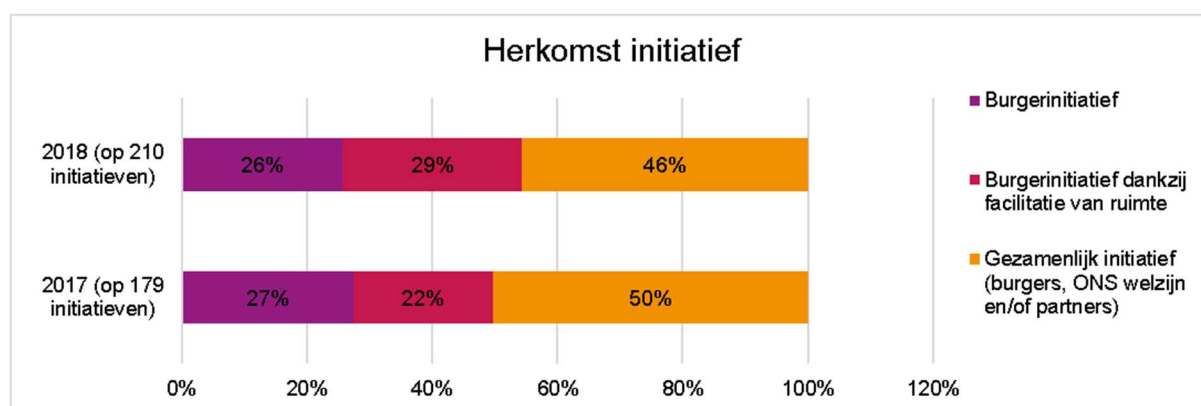
De teams in de wijk begeleiden actief een groot aantal initiatieven, activiteiten en verbanden. In 2018 betrof dit 321 initiatieven, in 2017 waren dit er 287 (na correctie op basis van definitie). Onderstaande grafieken vertellen het hele verhaal. ONS welzijn breed nam het aantal ondersteunde initiatieven toe met 12%. Ruim 47% van de ondersteunde activiteiten en verbanden is nieuw, de rest betreft bestaande activiteiten/structuren. Bij bestaande structuren gaat het om wijkraden en -verenigingen, gebiedsplatforms, en dergelijke.

Begeleid Vervoer Uden
De vrijwilligers van BVU opereren grotendeels zelfstandig met incidenteel ondersteuning door de contactpersoon van ONS welzijn. In 2018 is ondersteuning gevraagd bij de automatisering. Deze is verleend. Verder is er ondersteuning gevraagd bij de problemen die ontstaan zijn bij de ritten voor gebruikers van de Voedselbank. Halverwege december is onduidelijkheid gerezen over de subsidiëring van die ritten. Momenteel betalen de vrijwilligers die uit eigen zak en dat is niet wenselijk. Dat gaan we in 2019 proberen op te lossen.



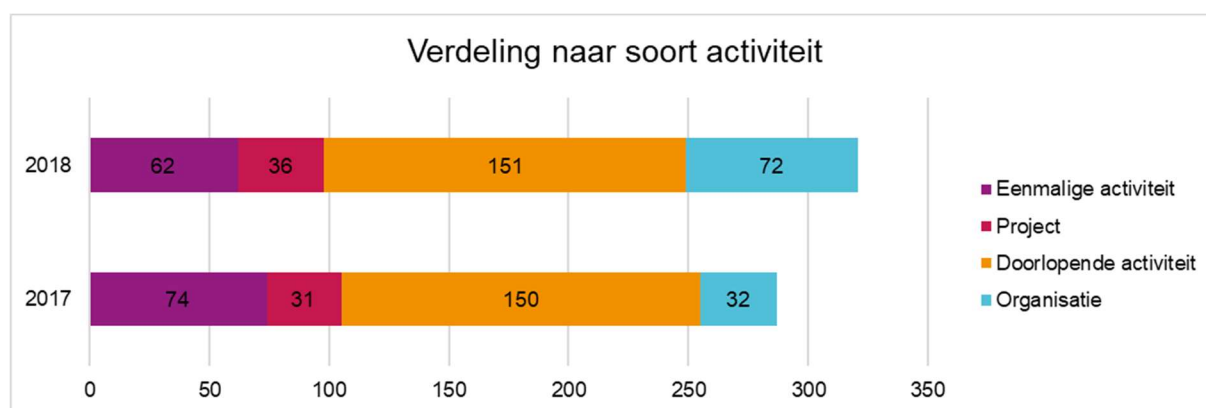
Er is in 2018 sprake van meer burgerinitiatief. Hiermee bedoelen we initiatieven waar het eigenaarschap echt bij burgers ligt. Deze toename komt voor een groot deel voor rekening van zorg- en wijkcoöperaties die ondersteuning vragen bij het opzetten van projecten, rond thema's als armoede, klussen, vervoer of eenzaamheid.

Ook zien we het effect van het bieden van ruimte op het ontstaan van burgerinitiatief. Daar waar ruimte is voor ontmoeten en initiatief zien we dat nieuwe initiatieven en activiteiten makkelijker van de grond komen, zoals in de TalentCentra in Oss en Bernheze, het Huis van de Wijk in Oss, de Ontmoetingspleinen in de MFA's in Uden en het PieterBrueghelHuis in Veghel. Vaak gaat het hierbij om initiatieven van ongeorganiseerde, veelal kwetsbare burger(s). Daarom blijven we steeds zoeken naar mogelijkheden om dit op meer plekken te realiseren.



Tenslotte zien we een toename van het aantal organisaties dat is ondersteund (3^e grafiek). Net als de toename in burgerinitiatief komt dit voor een groot deel voor rekening van zorg- en wijkcoöperaties. Vaak gaat het dan om vraagstukken rond organisatieontwikkeling en vrijwilligersmanagement.

De afname in ondersteuning van eenmalige activiteiten komt vooral doordat er door opbouwwerkers actief gewerkt wordt aan het verzelfstandigen van verbanden van bewoners rond burendagen, NL Doet, straatspeeldagen en dergelijke.



Een overzicht van de thema's waar initiatieven betrekking op hebben is te vinden in het hoofdstuk Laagdrempelige voorzieningen.



Nast informatie, advies en ondersteuning biedt ONS welzijn ook deskundigheid voor vrijwilligers. Dit doen we met het Vrijwilligerscollege, een aanpak met, voor en door vrijwilligers.

Vrijwilligerscollege

Het Vrijwilligerscollege bestaat uit een tiental vrijwilligers die zich inzetten voor deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Zij inventariseren waar vragen en behoeftes liggen en scouten actief wie binnen de groep van 5000 vrijwilligers, waar ONS welzijn mee samenwerkt, wie relevante ervaring of expertise heeft om te delen. Het Vrijwilligerscollege organiseerde in 2018 een grote workshopdag en verzorgde daarnaast verschillende activiteiten. Naast de mogelijkheid om hun competenties te ontwikkelen, ervaren de deelnemende vrijwilligers de workshops als een waardering voor hun inzet.

Vrijwilligerscollege	2017		2018	
	aantal activiteiten	aantal deelnemers	aantal activiteiten	aantal deelnemers
Workshopdagen	2x6 workshops	250	1x9 workshops	60
Losse workshops	6		4	120
Deelname bijeenkomsten in netwerk			3	350
Totaal		250		530

Naast het vrijwilligerscollege zijn er voor de vrijwilligersgroep van de verschillende diensten themabijeenkomsten, trainingen in signalering en andere op de dienst afgestemde scholingen of intervisie. Ook verschillende vrijwilligersgroepen van zorg- en wijkcoöperaties ontvangen intervisie-achtige begeleiding.

6.5 Samenwerken

2018 was weer een goed samenwerkingsjaar. Door het hele jaarverslag heen vertellen we over nieuwe netwerken en platforms. Steeds vaker zien we dat daarbij niet alleen de samenwerking wordt gezocht tussen professionele organisaties, maar juist ook met vrijwilligersorganisaties, ervaringsdeskundigen of gewoon geïnteresseerde burgers.

Het burgerinitiatief Dorpsplein is een traject dat onder de noemer "Samen Heesch" is gestart. In totaal zijn er 17 deelnemende organisaties (zowel vrijwilligers als professionele organisaties) uit het sociaal domein betrokken om gezamenlijke speerpunten te benoemen en deze uit te werken. Doel is om overlap van elkaars werkzaamheden te voorkomen en gebruik te maken van elkaars expertise en ervaring om tot meer synergie te komen. Plan van aanpak per thema:

1. *Eén toegangslot: verwachtingen en regie zijn met en tussen burgerinitiatief, de wethouder en beleidsmedewerkers afgestemd.*
2. *Talentenbank: sociaal werker brengt expertise en ervaring in vanuit het werken met de methode Talent Centraal en het Talentencentrum in. Doel: deze aanpak uitdragen en de verbinding aangaan met andere initiatieven.*
3. *Sociaal Isolement: sociaal werker participeert in de werkgroep en geeft vraaggericht advies. Legt verbindingen met bestaande diensten zoals Graag Gedaan en Armslag en heeft meegedacht over een pilot Sleutelfiguren in de wijk. Pilot start in voorjaar 2019.*
4. *Duurzaam Zelfredzaam: sociaal werker heeft samen met de bibliotheek een kartrekkersrol. Wonen en Wmo als speerpunt. Verbinding en draagvlak creëren door een vrijwillige ouderenadviseur, de Overleggroep Ouderen Bernheze en de woonconsulent van Mooiland te betrekken.*

7 Preventie

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
De BJJ's en ST's maken jaarlijks in het eerste kwartaal van het jaar voor hun werkgebied op basis van analyse een preventieplan gericht op het voorkomen of beperken van problemen bij risicogroepen en voeren dat, in nauwe samenwerking met relevante samenwerkingspartners uit. In 2018 is specifiek aandacht voor financiële en materiële stabiliteit, veiligheid en opvoedingsklimaat. Prestatie-indicator: preventieplan op basis van analyse (plan van aanpak voor interventies op minimaal 1 aandachtsgebied).	Prioriteit B4 ONS welzijn geeft prioriteit aan gebieden waar problemen groter zijn en zorgt samen met relevante partners voor een passende aanpak. Waar nodig wordt gewerkt met een wijkregisseur Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief	In het kader van maatwerk en gebiedsgebonden werken hebben de teams de ruimte gekregen het maken van een preventieplan op hun eigen manier vorm te geven. We evalueren de verschillende formats en willen vanuit de best practice komen tot een format wat ondersteunend kan werken.	Format preventieplan is ontwikkeld. Teams nemen deze actie op in de teamplannen voor 2019. Preventieplan vanuit CJG is in concept gereed

7.1 Preventieplan

In Oss hebben de Sociale teams en het CJG Maasland elkaar opgezocht om tot een gezamenlijk format te komen voor een wijkscan die een goede basis vormt voor de ontwikkeling van een integraal plan voor preventie, ontwikkeling laagdrempelige voorzieningen en sociale cohesie.

De eerste fase, het verzamelen en analyseren van alle beschikbare informatie rond de thema's is inmiddels afgerond. Voor de wijken Ruwaard en Schadewijk ligt er al een uitgebreide wijkscan, dus de volgende stap, in gesprek met wijkbewoners en andere relevante partijen, zal met name in de andere gebieden worden opgepakt. Doel: het plaatje compleet te maken en te kijken welke thema's bij voorrang aangepakt moeten worden.

Het CJG heeft rond het thema "Opgroeien en opvoeden" al in concept een preventieplan opgesteld. In de bijlage van dit jaarverslag hebben we een preview opgenomen.

7.2 Uitvoering van preventie

Naast gerichte inzet in het kader van het preventieplan, is preventie een belangrijk onderdeel van onze integrale aanpak. Daarbij gaat het om twee vormen:

- Het voorkomen van problematiek, bijvoorbeeld vanwege beperking of leeftijd, door vroegtijdige informatie & advies.
- Het signaleren van lichte/beginnende problematiek en hierop interveniëren (er-op-af aanpak) om ontwikkeling van zwaardere problematiek te voorkomen.

In dat perspectief is er permanente inzet op het aandachtsgebied Opvoedingsklimaat en Stabieleit en de resultaten Meer thuis en Mantelzorg.

OPVOEDINGSKLIMAAT

Preventieve groepen & cursussen		Totaal CJG's	CJG Maasland	CJG geeft antwoord	Totaal CJG's
		2017	2018	2018	2018
Cursus	EHBO bij kinderen	8			
Herhaling	EHBO bij kinderen	7	9		9
Cursus	Peuter in zicht	12	21		21
Cursus	Opvoeden & zo	20	7	12	19
Cursus	Omgaan met pubers	56	22	12	34
Verdieping	Omgaan met je puber: thema social media	-		15	15
Cursus	Je oppasdiploma halen	137	11	65	76
Klassikale SOVA-training	Sova het Jonge Kind	2 scholen		22	22
	Powerkidzzz	5 scholen		38	38
	Faalangst reductie	-		6	6
SOVA-training	Meidenvenijn	40		6	6
Individuele begeleiding	SOVA	-		85	85
	KIES	-		6	6
Workshop	Hooggevoelig kind	211	60	150	210
Groep	Hooggevoelig kind	-	25		25
Lezing	Triple P	30		25	25
Lezing	Positief Opvoeden	-		107	107
Workshop	Positief opvoeden	onbekend		68	68
Workshop	Omgaan met bijzondere kinderen	-		29	29
Lotgenotencontact	Mama's in balans (café)	28		33	33
Programma	Superchefs	8			
Thema-avond	Koken & sporten	30			
Thema-avond	Koken voor baby's	8		8	8
Thema-avond	Spraak/taal ontwikkeling	onbekend		80	80
Thema-avond	Social media	95		104	104
Thema-avond	Uit met ouders	8		200	200
Thema-avond	Genotsmiddelen	-		50	50
Opvoedspecial	Helder over alcohol & drugs	13			
Opvoedspecial	Herrie in huis	-	61		61
Opvoedspecial	Puberbrein	-	90	20	110
Opvoedspecial	Poppendokter	25	onbekend		onbekend
Info-bijeenkomst	ADHD	onbekend	onbekend		onbekend
Info-bijeenkomst	Autisme	onbekend + 11	onbekend		onbekend
CJG op locatie	Informatie & advies op locatie (Oss)		6 scholen		6 scholen
Totaal		772	306	1141	1447

MEER THUIS & MANTELZORG

De preventie rond de onderwerpen Meer thuis en Mantelzorg krijgt op verschillende manieren vorm.

Preventieve huisbezoeken

Om ouderen vroegtijdig te informeren over alles wat komt kijken bij langer thuis wonen, worden ouderen vanaf 75 jaar met een interval van vijf jaar (voorheen twee à drie jaar) aangeschreven met het aanbod van een informatief huisbezoek door een Vrijwillig Ouderenadviseur. Gemiddeld 32% van de aangeschrevenen heeft hier in 2018 gebruik van gemaakt. Daarnaast nemen Vrijwillig ouderenadviseurs regelmatig losse informatie- en adviesvragen voor hun rekening.

Vrijwillige ouderenadviseurs ONS welzijn	Aantal brieven verstuurd	Aantal huis-bezoeken	Losse vragen	Aantal vrij-willigers	Aantal brieven verstuurd	Aantal huis-bezoeken	Losse vragen	Aantal vrij-willigers
	2017	2017	2017	2017	2018	2018	2018	2018
Advies&Informatie/ Belastingen			467	133			338	121
Preventieve huisbezoeken	4328	1337			4716	1508		

Oss, Vrijwillige ouderenadviseurs	Aantal brieven verstuurd	Aantal huis-bezoeken	Losse vragen	Aantal vrij-willigers	Aantal brieven verstuurd	Aantal huis-bezoeken	Losse vragen	Aantal vrij-willigers
	2017	2017	2017	2017	2018	2018	2018	2018
Advies& informatie / Belastingen			120	41			129	34
Preventieve huisbezoeken	1900	rond 500			2513	642		

Helaas is deze aanpak in Meierijstad medio 2018 tot stilstand gekomen, hangende een onderzoek van de gemeente naar (nieuwe) wet- en regelgeving over het aan ONS welzijn verstrekken van NAW-gegevens om ouderen te kunnen aanschrijven. Hierdoor zijn de resultaten iets lager dan verwacht.

Ondertussen is ONS welzijn in nauw overleg met de gemeente op zoek naar mogelijke alternatieven om tot hetzelfde bereik te komen.

Preventieve ouderenzorgmodule Huisartsen

In het kader van de preventieve ouderenzorgmodule in de huisartsenzorg dient er minimaal 6x per jaar een MDO (Multi Disciplinair Overleg) plaats te vinden, bij voorkeur op wijkniveau. In onder andere de gemeenten Meierijstad (Veghel) en Landerd neemt een sociaal werker actief deel aan deze overleggen, om te kijken of we voor de cases die worden besproken vanuit onze expertise op het vlak van welzijn/informele zorg/mantelzorgondersteuning/ oplossingen in de 0^{de} lijn iets kunnen betekenen en/of kunnen meedenken in oplossingen. Tijdens een MDO komen zo'n vier tot zes cases aan de orde.

In Meierijstad gaat het om zes huisartsenpraktijken (een meer dan vorig jaar). Bovendien weten de POH's (praktijkondersteuners huisartsen) ONS welzijn tussendoor ook goed te vinden voor een aanpak volgens het "welzijn op recept"-principe.

Informatie & lotgenotencontact

Platforms	Aantal bijeën- komsten	Gemiddeld aantal deelnemers per avond	Totaal per jaar	Aantal bijeën- komsten	Gemiddeld aantal deelnemers per avond	Totaal per jaar
	2017	2017	2017	2018	2018	2018
Alzheimercafé Oss e.o.	11	70	758	11	60-80	736
Alzheimercafé Veghel e.o.	12	82	978	12	50-80	758
Café Brein Oss en Uden	7	30	onbekend	7	10-40	194
Autismecafé Veghel				1	44	44

De organisatie van de cafés, van oudsher al een samenwerkingsverband met belangenorganisaties, komt steeds meer in handen van vrijwilligers te liggen.

Daarnaast zijn er op diverse plaatsen themabijeenkomsten/panels georganiseerd over langer thuis wonen, informatie-bijeenkomsten en -markten voor mantelzorgers en ouderen. In Oss bijvoorbeeld voor de Rotary afdeling in september 2018 en bij de Zorgcoöperatie Herpen in oktober 2018. Voor de Provincie Noord-Brabant zijn we met vier personen naar het Provinciehuis geweest en hebben we daar een workshop verzorgd.

Zie voor andere op preventie gerichte initiatieven ook het groepswerk van de sociale teams, zoals de cursussen "Rondom Overlijden" en "Omgaan met dementie".

STABILITEIT (financiële en materiële situatie)

Signalering instabiliteit

Signalering vindt voornamelijk plaats in lopende dossiers. Het Sociaal Raadsliedenwerk kijkt naar signalen achter betalingsproblemen (incidenteel of structureel): heeft de klant wel/ geen overzicht, zijn de inkomsten voldoende voor onvermijdbare uitgaven, is sprake van laaggeletterdheid, enz.

Veilig bankieren en babbeltrucs

Voor wie doe jij de voordeur open? Zinnvolle bijeenkomst voor senioren uit de wijk de Bunders in Veghel. Met een zielig verhaal hoef je bij hen nu niet meer aan te komen. Zij weten dankzij de politie nu hoe ze #babbeltrucs kunnen herkennen en wat ze kunnen doen. Ook de Rabobank gaf informatie & slimme tips over veilig bankieren.

Het was een waardevolle en nuttige bijeenkomst, georganiseerd door BIN Meierijstad, ONS welzijn Veghel e.o., Politie Veghel, Rabobank Uden Veghel en Gemeente Meierijstad.



Verder is het Sociaal Raadsliedenwerk alert op bedreigende situaties zoals: ontruiming huurwoning als gevolg van huurachterstand; afsluiten gas, water, licht en opzeggen of ontbinden zorgverzekering en hier snel op interveniëren.

Ook door ST en BJJ wordt gecheckt hoe het er qua financiële en materiële situatie voor staat, juist omdat dit vaak leidt tot stress, waardoor mensen niet meer in staat zijn de juiste beslissingen te nemen en hun doen-vermogen afneemt.

Niet alleen op klantniveau is het SRW actief bezig met deze problematiek maar ook beleidsmatig draagt het SRW haar steentje bij in de signalering van knelpunten in beleid en uitvoering zowel lokaal als landelijk. Onbedoeld kan wet- en regelgeving leiden tot negatieve effecten voor (groepen) inwoners, sluiten regels niet goed op elkaar aan of is de uitvoering niet in overeenstemming met de bedoeling van de regelgeving. Deze signalen worden gedeeld met de Landelijke Koepel Sociaal Raadslieden en de Nationale Ombudsman.

Voorlichting in kader van armoedepreventie

De voorlichting rond armoedepreventie spitst zich met name toe op het informeren van klanten over voorzieningen (voorkomen armoedeval). Ook worden klanten, als mogelijk, in vroegtijdig stadium verwezen naar een cursus budgetteren of gerichte instructie over inrichting en bijhouden van de eigen administratie in de thuissituatie. Voor de verslaglegging hierover verwijzen we naar de paragraaf Stabiliteit in het hoofdstuk Laagdrempelige voorzieningen.

Vrijwillige ouderenadviseur uit Berghem: "Als ik bij de AH in Berghem ben, dan kom ik veel oudere mensen uit het dorp tegen waar ik dan een praatje mee maak. Vaak vloeit hier een vraag uit voort. Ze weten waarmee ze bij mij als vrijwillige ouderenadviseur terecht kunnen. Ook weten de oudere in het dorp mij wel te vinden als ze administratieve en/of financiële vragen hebben. Ik word vaak gebeld door een oudere om bij hem/haar formulieren in te komen vullen."

Jongeren en armoedepreventie

Binnen het Jongerenwerk krijgt stabiliteit op financieel en materieel vlak aandacht in een tweetal projecten.

Zakgeldprojecten Oss: 10 – 16 deelnemers

Jongeren ruimen (tegen een vergoeding) zwerfvuil op in de wijken van Oss (Oss algemeen en specifiek in Schadewijk). Ze leren de basale competenties die ze nodig hebben bij het zoeken naar en hebben van een bijbaantje zoals het nakomen van afspraken, het op tijd zijn en het gedrag in de groep. Er wordt actief ingespeeld op signalen van de groep. Doordat er veel contacttijd is met een relatief kleine groep is er ook veel aandacht voor individuele problematiek.

Matching for succes Veghel: ong. 50 deelnemers, twee vrijwilligers

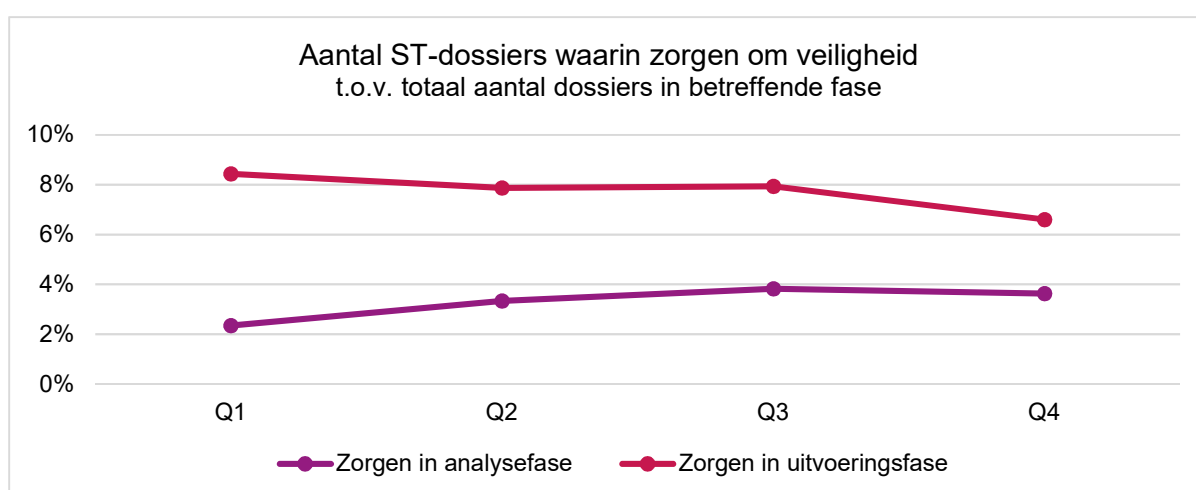
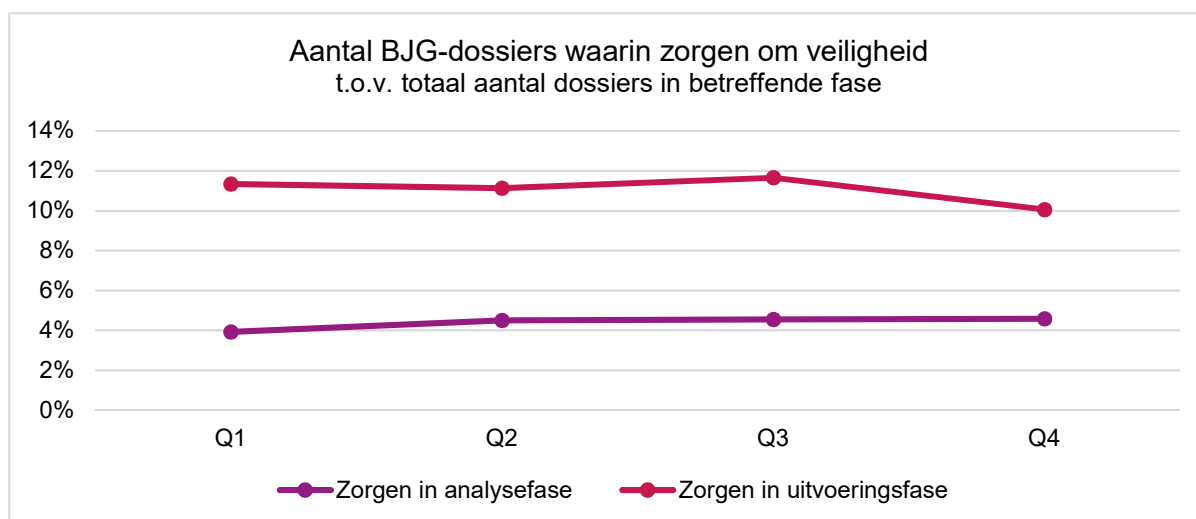
Het project Matching for succes kan inmiddels wel tot de vaste activiteiten worden gerekend. Hier ondersteunen we tijdens het Vacaturecafé wekelijks een tot vijf jongeren richting werk en opleiding. We maken een cv, oefenen sollicitatiegesprekken, bellen samen naar uitzendbureaus. Ook wordt er contact onderhouden met werkgevers, om waar nodig vooroordelen te ondervangen en/of jongeren te begeleiden in het (leren) begrijpen wat op de werkvloer gevraagd wordt. En met succes: de betrokken jongeren van het afgelopen half jaar zijn nog allemaal aan het werk.

8 Veiligheid

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
In 2018 is het aantal vroegsignaleringen op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling toegenomen. Prestatie-indicator: stijging van het aantal vroegsignaleringen bij ONS welzijn.	Prioriteit A10 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief	Vroegsignalering m.b.t. kindermishandeling en huiselijk geweld meten we op twee manieren. Aan het eind van 2018 vergelijken we het aantal meldingen die verwezen zijn door Veilig Thuis met deze aan het begin van dit jaar. De gegevens worden aangeleverd in de jaarrapportage. Vroegsignalering is tevens aan de orde bij thema's als mantelzorg, dementie, armoede, ouderenmishandeling, depressie, eenzaamheid, middelengebruik. Deze vormen van signalering zijn onderdeel van de uitwerking van andere opdrachten.	In ONS klantvolgsysteem wordt vastgelegd als er zorgen over veiligheid zijn. In onderstaand verslag zijn de cijfers 2018 opgenomen. Deze kunnen worden gezien als een nulmeting
Alle medewerkers van ONS welzijn werken volgens de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Prestatie-indicator: Jaarlijks kwalitatieve toetsing dossiers.	Prioriteit A2 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief	De Meldcode is geïntegreerd in ons klantplan en werkwijze. Middels casuïstiek besprekingen, individuele werkbegeleiding en de aandachtshouders Veiligheid delen alle medewerkers casussen met betrekking tot risicovolle en grensoverschrijdende situaties. Er is een intern Breed Meldteam operationeel waarmee bespreking van casuïstiek opgeschaald kan worden conform de meldcode. In november voeren we intern een toetsing op dossiers waarbij we steekproefsgewijs de dossiers toetsen op dit resultaatgebied.	Wij zetten in op ondersteuning expertise veiligheid door het inzetten van het Breed Meldteam, casus-bespreking per team met aandachtfunctionaris veiligheid en het voorzitten van de Beschermtafel. Sinds medio 2018 wordt de toepassing van de meldcode gericht vastgelegd in het klantvolgsysteem. In onderstaande rapportage laten we zien hoe de toepassing van de meldcode zich binnen ONS welzijn ontwikkelt Wijzigingen nieuwe meldcode zijn afgestemd met Veilig Thuis en de nieuwe werkwijze wordt geïmplementeerd.
In 2018 past ONS welzijn snelle interventies toe als er sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld.	Prioriteit A3 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu	De snelle interventies worden volgens de wettelijke norm uitgevoerd door een groepje mensen die dit	In december start de pilot "Zwaluwstaarten" met als doel door samenwerking in trajecten sneller duidelijkheid te creëren

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
Prestatie-indicator: alle snelle interventies voldoen aan de wettelijke normen.	B. Ondersteuning van het collectief	als speciaal aandachtsgebied/taak heeft.	over de best passende (haalbare) aanpak. Voor het meten van de opbrengst van deze pilot is ons registratiesysteem aangepast. In paragraaf 9.3 is het verslag van het team HGSI opgenomen

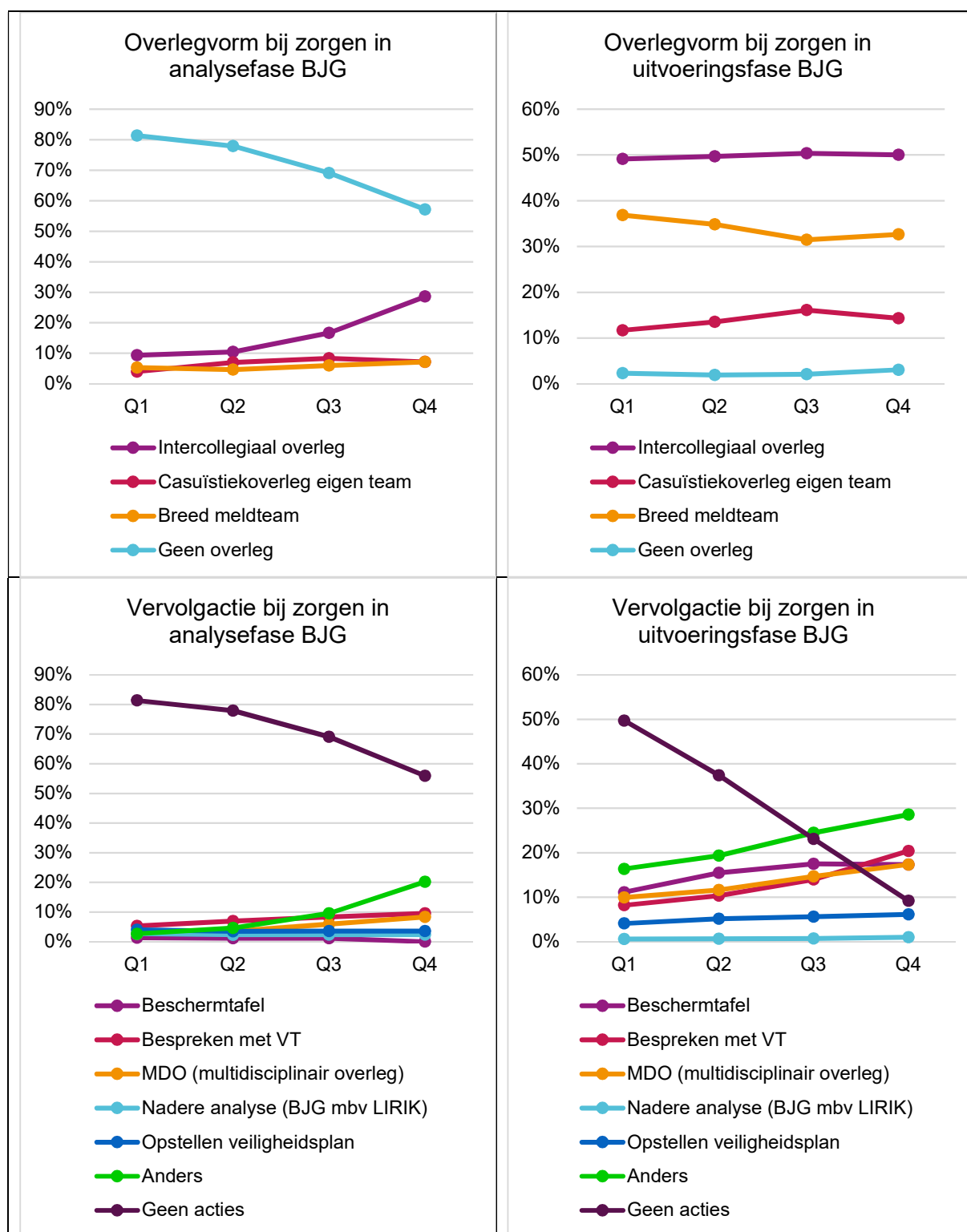
8.1 Vroegsignalering Huiselijk geweld en kindermishandeling



Bij zowel BJG's als ST's zien we door het jaar heen een min of meer gelijke score van zorgen om Veiligheid. Gesteld kan worden dat in 16% van de BJG-dossiers en in 12% van de ST-dossiers sprake is van zorgen. Deze cijfers zijn te zien als een nulmeting. Van 2017 zijn geen vergelijkbare cijfers beschikbaar.

8.2 Meldcode

Sinds medio 2018 wordt de toepassing van de meldcode apart vastgelegd in het klantvolgsysteem. Zowel bij BJJ als ST zien we een duidelijke ontwikkeling in de toepassing van de meldcode. Onderstaande cijfers hebben betrekking op ONS welzijn totaal.

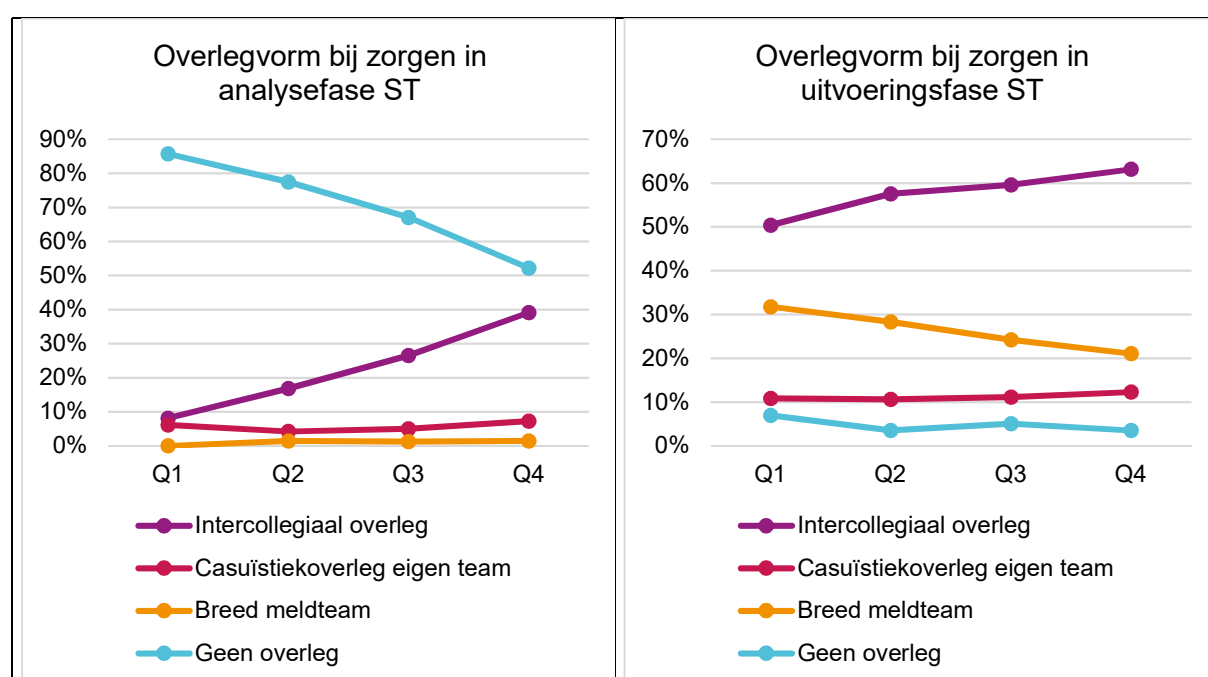


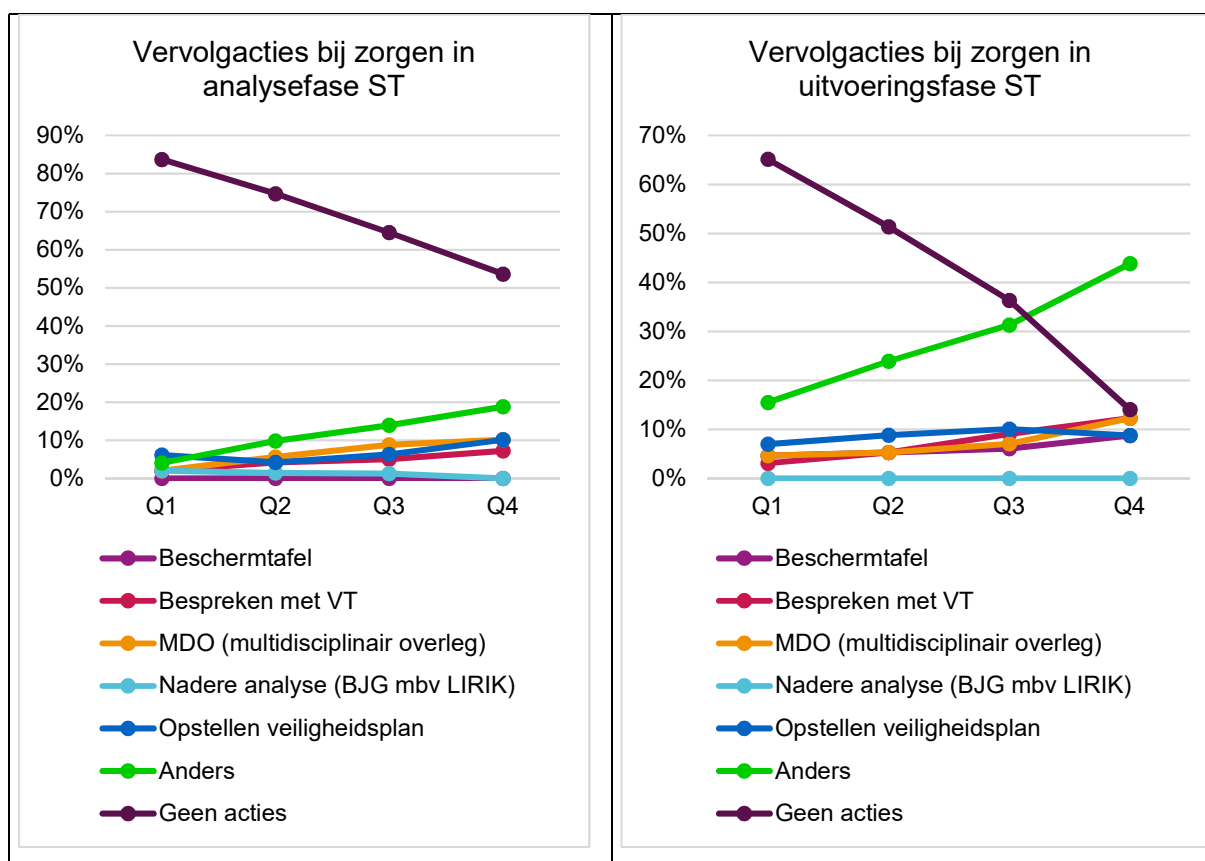
We zien bij de BJG's in de analysefase een duidelijke toename van gebruik overlegvormen en in beide fases een duidelijke toename van uitvoeren van vervolgacties.

Het BREED Meldteam is een intern team van ervaren professionals die door leden van het BJG en ST te raadplegen zijn wanneer er sprake is van risicovolle/complexiteit en grensoverschrijdend gedrag. Werkers kunnen terecht voor consultatie, weging en advies in een casus. De afspraken die in het BREED Meldteam worden gemaakt zijn bindend. Het BREED Meldteam schakelt als nodig rechtstreeks met de manager Primair Proces.

Vanaf 1 januari 2019 is een wijziging in het Besluit Verplichte Meldcode in werking getreden. Vanaf dat moment is een afwegingskader onderdeel van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Iedere beroepsgroep beschikt over een specifiek op haar eigen beroepsuitoefening toegesneden afwegingskader 'op basis waarvan de professionals het risico op en de aard en ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling wegen en dat hen in staat stelt te beoordelen of sprake is van dussdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel een vermoeden daarvan, dat een melding bij Veilig Thuis is aangewezen'. Het hanteren van een afwegingskader is verplicht in de stappen 4 en 5 van de Meldcode. Een andere belangrijke verandering is dat in stap 5 de professional naast melden bij Veilig Thuis tegelijkertijd zelf ook hulp kan (blijven) bieden of organiseren, al dan niet in samenwerking met Veilig Thuis. Het eerdere onderscheid tussen óf hulpverleners óf melden vervalt dus als na toepassing van het afwegingskader de conclusie is dat melden bij Veilig Thuis is aangewezen. Het afwegingskader wordt onderdeel van de professionele standaarden van de beroepsgroep, waaronder ook de beroepscode valt. Er hebben inmiddels twee minisymposia plaatsgevonden, georganiseerd door Veilig Thuis, een in Oss en een in Uden. Afgevaardigden van de diverse teams hebben daaraan deelgenomen.





Ook bij de ST's zien we in de analysefase een duidelijke toename van gebruik overlegvormen en in beide fasen een duidelijke toename van uitvoeren van vervolgacties.

8.3 Snelle interventie

Sinds 2005 heeft ONS welzijn het Snelle Interventieteam voor huiselijk geweld. In dit team wordt gewerkt met een outreachende vorm van hulpverlening bij burgers die via de politie bij Veilig Thuis zijn aangemeld. Mensen die te maken hebben met enige vorm van huiselijk geweld: fysiek geweld, verbaal geweld (b.v. dreigen, hooglopende ruzies), angst voor geweld, vermoeden van uitbuiting en verwaarlozing (ouderen).

Een snelle interventie betekent snel contact zoeken met deze doelgroep en motiveren voor hulpverlening. Hier hebben we per casus 7 uur voor. Als mensen (zowel plegers als slachtoffers) zijn gemotiveerd voor hulpverlening, wordt er gezorgd voor een verwijzing naar een plek waar ze hulp kunnen krijgen. Dit kan het Sociaal Team zijn, maar ook een psycholoog, de GGZ, het Verdihuis of een andere vorm van hulpverlening. Wij hebben door de jaren heen veel ervaring en expertise opgedaan in outreachend hulpverleners, zowel individueel als systeemgericht.

Doordat er drie jaar geleden een verandering is gekomen in de werkwijze en verwijzing bij de politie, is er ook een verandering gekomen in aanmeldingen bij het Snelle Interventieteam door Veilig Thuis. Veilig Thuis gaat in de meeste casussen zelf aan de slag met outreachende en motiverende gesprekken. In enkele situaties per maand (mensen zonder kinderen) wordt besloten de Snelle Interventie uit te zetten naar het Snelle Interventieteam.

Waar er voorheen per gebied 10 tot 15 casussen per week werden aangedragen (Oss en omringende dorpen, Uden en omringende dorpen en Veghel en omringende dorpen), krijgen we er nu gemiddeld zes casussen per maand binnen.

Nu gaat het meestal zo dat, als Veilig Thuis de eerste motivatie heeft gedaan (vaak in samenwerking met medewerkers van ONS welzijn), zij dan de casus daarna overdragen aan ONS welzijn. Omdat er dan geen sprake meer is van snelle interventie (de termijn daarvoor is dan al verstreken), komt de aanmelding direct bij een ST of BJJ terecht. Hierdoor zien we in onderstaande tabel een forse terugloop in het aantal HGSI-trajecten.

Toch blijft het ook gedurende de hulpverlening van belang om te blijven motiveren. Daarom gaat het Snelle Interventieteam de opgedane expertise delen met hun collega's uit de ST's en uit de BJJ's.

HGSI

Aantal dossiers in traject bij HGSI	2017				2018				2017	2018
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	totaal	totaal
Bernheze	9	9	9	5	2	1	3	3	24	9
Boekel	1	2	2	1			1	1	5	2
Grave										
Landerd	3	2	4		2	1	2	1	9	6
Meerijstad	13	12	12	7	5	6	4	6	33	21
Oss	53	55	53	42	30	29	23	26	143	108
Uden	11	17	16	14	11	7	6	7	43	31
Totaal OW	90	97	96	69	50	44	39	44	257	177

In de tabel hieronder wordt weergegeven naar wie het HGSI-klanten (per type klant) na een HGSI-traject doorverwijst.

Type verwijzer bij afsluiting	Niet ingevuld	Getuige	Pleger	Slacht-offer	Totaal
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Niet ingevuld	18	1	7	19	45
Niet verwezen	9			2	11
Advocaat	1				1
Basisteam Jeugd en Gezin		1			1
Sociaal Team	9	1	3	8	21
1 ^{ste} lijn gezondheidszorg			2	2	4
Maatschappelijke opvang				1	1
Veilig Thuis			1		1
Gecertificeerde instelling				1	1
Anders	16				16
Totaal	53	3	13	34	103

8.4 Project Zwaluwstaarten

Bij het project Zwaluwstaarten gaat om het gezamenlijk optrekken van Veilig Thuis en ONS welzijn (Sociaal Team én Basisteam Jeugd en Gezin) bij het in gesprek gaan met de cliënt. Door samen op te trekken krijgen we sneller helder in welke casussen het lukt om hulpverlening in te zetten en welke casussen door moeten naar de beschermtafel. Bij zaken in het vrijwillig kader (Verwijzen naar derden en Voorwaarden en Volgen), ligt de beoordeling of zwaluwstaarten nodig is bij ONS welzijn. Bij zaken waar Onderzoek nodig is (de drang en dwang zaken) kan Veilig Thuis ook aangeven dat zij zwaluwstaarten gewenst vindt.

Duur van het project Zwaluwstaarten is een jaar. Op basis van de projectevaluatie zal besloten worden of, dan wel in welke vorm het samen optrekken wordt voortgezet.

8.5 Beschermtafel

In het Beschermtafeloverleg worden ernstige zorgen over de veiligheid van jeugdigen besproken. De hulpverlener van een gezin kan besluiten een situatie in te brengen voor dit overleg. Tijdens het overleg wordt besloten of een onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming nodig is. De uitkomst van een onderzoek door de Raad van Kinderbescherming kán zijn dat de Raad voor de Kinderbescherming de Kinderrechter vraagt een kinderschermingsmaatregel op te leggen. Bij een Beschermtafeloverleg zijn aanwezig: jeugdwerker van het Basisteam Jeugd en Gezin, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis (indien gewenst), Jeugdbescherming Brabant of de William Schrikkergroep. De betrokken hulpverlener is aanwezig en heeft een formulier Verzoek tot Onderzoek (VTO) ingevuld. Dit formulier wordt vooraf met de klant besproken. Het is wenselijk dat de klant zelf aanwezig is bij het overleg om mee te praten over de eigen situatie. Ook kan deze ter ondersteuning een vertrouwenspersoon meenemen naar het overleg. ONS welzijn levert de voorzitter van de Beschermtafel.

In 2018 werden er 21% minder zaken besproken.

	2017	2018	
	Beschermtafel Maasland	Beschermtafel Bernheze / Oss	Beschermtafel Boekel-Landerd / Veghel / Uden
Bernheze	9	7	
Oss	61	43	
Boekel / Landerd	8		
Uden	23	21	28
Veghel	24		
Totaal	125	71	28

9 Laagdrempelige voorzieningen

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapport age 2018	Jaarrapportage 2018
De BJJ's en ST's maken jaarlijks in het eerste kwartaal van het jaar met relevante partners voor hun werkgebied op basis van signalen en analyse met burgers en relevante partners een plan voor voldoende laagdrempelige activiteiten/voorzieningen op het gebied van ontmoeting, lotgenoten-contact, dagbesteding en talentontwikkeling en werken samen met de gemeente om knelpunten op te lossen. Prestatie-indicator: plan op basis van analyse en signalen.	Prioriteit B1 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief Hierbij worden door ONS welzijn in 2018 nadrukkelijk ook collectieve oplossingen bedacht en uitgevoerd. Daaronder wordt verstaan: - Faciliteren van inwoners om gebruik te maken van algemene/collectieve voorzieningen (met faciliteren wordt ondersteunen bedoeld: soms aan de hand meenemen, drempels weghalen en coachen van inwoners zelf stappen te zetten) - Ruimte geven aan burgers initiatieven te nemen, hen in staat te stellen dat zelf te doen en elkaar te helpen - Mobiliseren van partners als voorzieningen ontwikkeld moeten worden ONS welzijn streeft naar: - Individuele vragen van burgers voor meedoen en ontmoeten collectief of met alternatieve oplossingen te organiseren - Per wijk/ buurt/kern is er een actieve deelname van burgers in de aanwezige collectieve voorzieningen - Het beroep op specialistische voorzieningen wordt uitgesteld of verminderd - Voorzieningen worden gerealiseerd in aantoonbare samenwerking van ONS welzijn met inwoners, (zorg-)organisaties, (sport- en cultuur-) instellingen en maatschappelijke ondernemers	In het kader van maatwerk en gebiedsgebonden werken hebben de teams de ruimte gekregen dit op hun eigen manier vorm te geven. We evalueren de verschillende formats en willen vanuit de best practice komen tot een format wat ondersteunend kan werken.	Binnen de teams in Oss is er met degene die hier actief mee zijn om de 6 weken afstemming om elkaar te informeren over activiteiten. Het overleg heet ONS collectief. Zij nodigen een paar keer per jaar de beleidsambtenaar uit om informatie uit te wisselen. Lokale paragraaf: Voor informatie over het beroep op specialistische voorzieningen, verwijzen we graag naar het hoofdstuk 4 Meer thuis.

Uit het hoofdstuk over burgerinitiatief en vrijwillige inzet, is al duidelijk geworden dat ONS welzijn op verschillende manieren betrokken is bij het bevorderen en borgen van laagdrempelige voorzieningen in wijken en kernen. Trouw aan ons motto: “Wat een burger zelf kan, doet ONS welzijn niet”, ligt de focus bij het DIN-resultaat “Een plan voor voldoende laagdrempelige voorzieningen” niet alleen op de vraag of er in een wijk of kern voldoende laagdrempelige voorzieningen zijn, gegeven de behoefte van inwoners en/of de problematiek die in de wijk/kern speelt. Maar ook op de vraag op welke wijze dit georganiseerd kan / moet worden. Welke rol van ONS welzijn is nodig bij het ontwikkelen van een nieuwe voorziening, maar ook wat is er nodig en/of haalbaar met betrekking tot de bestaande situatie. Kunnen voorzieningen verzelfstandigen en/of worden overgedragen aan burgerinitiatief? Is er voor een gewenste voorziening een burgerinitiatief te mobiliseren of moet ONS welzijn de organisatie op zich nemen? Kunnen we vrijwilligers betrekken of is vooral professionele inzet gewenst?

Door de focus van ONS welzijn op het bevorderen van informele oplossingen (substitutie) is het palet van laagdrempelige voorzieningen waar ONS welzijn bij betrokken is een hybride mix van burgerinitiatieven die wij ondersteunen, gezamenlijke initiatieven en initiatieven van ONS welzijn en/of ketenpartners. En, gegeven het gestelde in de voorgaande alinea, deze mix is voortdurend in beweging. Zelfstandige initiatieven kloppen aan voor ondersteuning, gezamenlijke of door ONS welzijn opgezette initiatieven gaan op eigen benen verder, al of niet met ONS welzijn op de achtergrond, in een waakvlam- of faciliterende rol (met name op vlak van accommodatie).

Diensten ONS welzijn

Daarnaast organiseert ONS welzijn ook zelf voorzieningen, met name in de vorm van service- en welzijnsdiensten en doorlopende groepen. Ook dit stuk van onze dienstverlening is sterk in beweging. Niet alleen is in Landerd en Grave de organisatie overgedragen aan respectievelijk zorgcoöperaties/een vrijwilligersorganisatie, in 2018 heeft ONS welzijn ook de volgende bewegingen doorgezet:

- Voor de servicediensten (sociale alarmering, maaltijd aan huis, eetpunten en klussendienst) is gezocht naar kostenreductie en/of kosteneffectiviteit, met behoud van service (prijs en kwaliteit) voor de afnemers van deze diensten.
- Voor de welzijnsdiensten (bezoek- en hand- & spandiensten (boodschappen, vervoer, klusjes), respijtzorg en knoppen-/computerhulp) verschuift de aanpak van gebiedsoverstijgend naar gebiedsgebonden, waardoor niet alleen tussen diensten onderling, maar ook tussen de diensten en lokale of wijkinitiatieven betere verbinding en afstemming kan worden gerealiseerd.
- Ook voor de doorlopende groepen hebben we eenzelfde beweging in onderzoek.

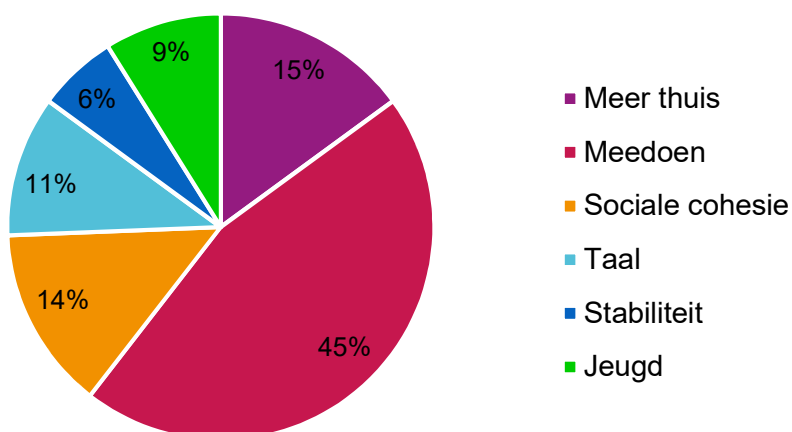
Omdat een groot deel van de veranderingen pas eind 2018 hun beslag hebben gekregen, is het effect van genomen maatregelen nog niet zichtbaar in de klantaantallen. Alleen de klussendienst van Bernheze (Heesch en Nistelrode), Grave, Landerd en Oss is medio 2018, door gebrek aan vrijwilligers en ontwikkeling van alternatieven in de wijk beëindigd. Alarmering is per 1 december 2018 overgedragen aan een gespecialiseerde aanbieder in betreffende markt, Maaltijdservice aan Huis zal per 1 maart 2019 worden overgedragen.

In dit hoofdstuk over Laagdrempelige voorzieningen laten we zien hoe de mix er in 2018 uitzag. Hiervoor sluiten we aan bij de thema's die in onze opdracht centraal staan. Deze thema's zijn:

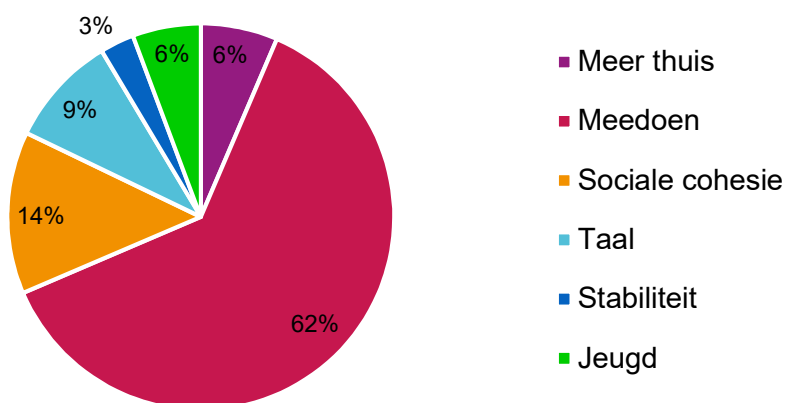
- **Meer thuis en mantelzorg:** bij meer thuis en mantelzorg gaat het om onderlinge steun en respijtzorg.
- **Blink:** mantelzorg- en participatieondersteuning gerealiseerd door Blink.
- **Meedoen:** accent bij meedoen ligt op voorzieningen die participatie mogelijk maken of bevorderen en daarmee bijdragen aan aanpak van eenzaamheid en isolement.
- **Taal:** bij de voorzieningen op vlak van taal gaat het om de activiteiten op het gebied van laaggeletterden en van taalverwerving voor mensen waarvoor Nederlands niet de moedertaal is. Ook de taalactiviteiten voor jeugd komen hier aan bod.
- **Stabiliteit:** de voorzieningen in kader van Stabiliteit betreffen het Sociaal Raadsliedenwerk en alle andere activiteiten gericht op steun bij instrumentele zelfzorg (het kunnen voeren van een administratie) en armoede-aanpak.
- **Jeugd:** in deze paragraaf doen we verslag van het jongerenwerk (in de jongerencentra en in de wijk) en de activiteiten die voor jeugd worden gerealiseerd door de teams in de wijk.
- **Sociale cohesie:** bij sociale cohesie gaat het specifiek om eenmalige activiteiten gericht op het bevorderen van onderlinge betrokkenheid en leefbaarheid. De uitwerking van dit thema is te vinden in het hoofdstuk Samenlevingsopbouw.

In de uitwerking van de thema's is steeds sprake van gebiedsoverstijgende en gebiedsgebonden voorzieningen. Voordat we naar de uitwerking per thema gaan, tonen we in onderstaande grafieken eerst hoe de inzet van de teams in de wijk verdeeld is over de verschillende thema's.

Verdeling initiatieven naar thema ONS welzijn totaal



Verdeling initiatieven naar thema Oss



We zien in de inzet van teams in de wijk de laatste jaren een duidelijke verschuiving naar voorzieningen in de wijk op het vlak van meer thuis, taal, jeugd en stabiliteit. De inzet van teams in de wijk op deze onderwerpen komt bovenop de inzet op deze thema's door gespecialiseerde professionals, zoals Jongerenwerk en Sociaal raadslieden en/of de inzet vanuit gebiedsoverstijgende teams die de vrijwilligersdiensten organiseren. De grafiek zegt derhalve niks over de totale inzet op de benoemde thema's. Wel toont de grafiek dat de traditionele focus van wijk-/opbouwwerkers op participatie, sociale cohesie en leefbaarheid is veranderd. Naar verwachting zal deze verandering zich met de decentralisatie van de organisatie van voorzieningen verder doorzetten.

Door in de verslaglegging hierna juist de mix van formeel en informeel bij elkaar te brengen wordt niet alleen duidelijk welke soort voorzieningen zijn ondersteund, maar ook op welke wijze ONS welzijn werkt aan substitutie en preventie. Het is vaak juist deze mix die maakt dat ONS welzijn maatwerk kan leveren, dat voorzieningen elkaar aanvullen en versterken, dat ontwikkelingen (individueel en collectief) kunnen worden vastgehouden en geborgd.

Bovendien willen we benadrukken dat het effect van veel voorzieningen groter is dan het hoofddoel dat met de voorziening wordt nagestreefd. Omdat het overgrote deel van de voorzieningen wordt gerealiseerd door of met vrijwilligers is sprake van een dubbel effect. Naast het primaire effect voor de deelnemers, is er ook het effect voor de betrokken vrijwilligers, die met hun inzet sociale contacten opdoen, een gevoel van betekenis en zingeving ervaren en maatschappelijk bijdragen. Stuk voor stuk belangrijke dimensies van positieve gezondheid.

9.1 Plan voor voldoende laagdrempelige voorzieningen

Voor de verslaglegging hierover verwijzen we naar het hoofdstuk preventie.

9.2 Meer thuis en mantelzorg

Bij het thema Meer thuis en Mantelzorg realiseert ONS welzijn een groot aantal vrijwilligersdiensten, gericht op ondersteuning op het gebied van zelfzorg en respijtzorg.

Het aantal klanten in traject is de optelsom van beginstand 2018 en instroom 2018. Zowel bij de service- als de welzijnsdiensten zien we een terugloop in aantal mensen in traject. Bij de servicediensten wordt deze ontwikkeling met name veroorzaakt door de afbouw van de klussendienst. Bij de welzijnsdiensten ligt de oorzaak bij de terugloop van het aantal beschikbare vrijwilligers. Daar staat tegenover dat we een toename zien van het aantal informele activiteiten, van bijvoorbeeld zorgcoöperaties, (ongebonden) wijkvrijwilligers en van de opkomst van wijkplatforms voor koppelen van vraag en aanbod voor onderlinge steun.

ONS welzijn Servicediensten	In traject 2017	Aantal vrij- willigers	Begin- stand 2018	Instroom 2018	Uitstroom 2018	Aantal vrij- willigers	Opmerkingen
Alarmering	1623	20	1382	254	508	20	
Maaltijdservice (thuisafnemers)	1247	315	729	404	462	249	
Eetpunten	305	115	234	35	15	129	
Klussendienst (inclusief tuinonderhoud)	506	27		353	353	22	
Totaal	3681	477	2345	1046	1338	420	

Oss, Servicediensten	In traject 2017	Aantal vrij- willigers	Begin- stand 2018	Instroom 2018	Uit- stroom 2018	Aantal vrij- willigers	Opmerkingen
Alarmering	923	20 hele gebied	761	110	253	20 hele gebied	
Maaltijdservice (thuisafnemers)	408	100	227	135	156	93	
Eetpunten	40	10	23	5	1	27	
Klussendienst	236	27 hele gebied		127	127	22 hele gebied	
Totaal	1607	157	1011	377	537	162	

Langer thuis door maaltijden aan huis

Sinds jaar en dag draagt ONS welzijn bij aan langer zelfstandig wonen door het bezorgen van maaltijden aan huis. Deelnemers zijn vaak kwetsbare ouderen, mensen met een ziekte of beperking en (zwaar belaste) mantelzorgers. De maaltijden worden één keer per week door vrijwilligers thuisbezorgd. De vrijwilliger helpt zo nodig bij het in de koelkast zetten van de maaltijden of bij het invullen van de bestellijst. Ook zorgt de vrijwilliger dat een signaal richting ONS welzijn wordt gegeven wanneer er iets niet goed gaat in de thuissituatie van de maaltijdgebruiker. Maaltijdgebruikers zijn over het algemeen zeer tevreden over de maaltijdvoorziening: 'Nu heb ik geen stress meer vanwege het boodschappen doen en koken', 'We hebben meer rust en tijd voor elkaar', 'Ik heb mijn leven weer kunnen oppakken' en 'Ik eet nu weer divers en gezond'. Om de maaltijdservice in huidige vorm te borgen, wordt de distributie van de maaltijden in 2019 overgedragen aan een gespecialiseerd bedrijf. De maaltijdgebruiker zal hier weinig van merken. Dezelfde maaltijd wordt tegen dezelfde prijs door dezelfde vrijwilliger (inclusief signaleringsfunctie) geleverd.

ONS welzijn Welzijnsdiensten	In traject 2017	Aantal vrij-willigers	Begin-stand 2018	Instroom 2018	Uit-stroom 2018	Aantal vrij-willigers	Opmerkingen
Armslag (sociale hulp/ oppasdienst)	391	88	293	48	68	63	
Graag gedaan (bezoek-/ boodschappen-/ vervoer-/ hand & span- service)	850	292	430	206	182	240	649 vragen
Computerhulp aan huis				13	13	3	
Knoppenhulp	24	5		27	27	5	
Totaal	1265	385	723	294	290	311	

Oss Welzijnsdiensten	In traject 2017	Aantal vrij-willigers	Begin-stand 2018	Instroom 2018	Uit-stroom 2018	Aantal vrij-willigers	Opmerkingen
Armslag (sociale hulp / oppasdienst)	195	30	176	23	32	25	
Graag gedaan (bezoek- / boodschappen- / vervoer- / hand&span- service)	564	201	325	140	112	177	548 vragen
Totaal	759	231	501	163	144	202	

- In het project Dementalent blijven we zoeken naar mogelijkheden zodat mensen met Dementie aan de slag kunnen als vrijwilliger. Het blijft een tijdrovende activiteit omdat we enerzijds om goodwill vragen bij bedrijven en instellingen, anderzijds blijkt dat in de praktijk, behoefte is aan structurele (vrijwillige) ondersteuning/een maatje naast de persoon met dementie en die is niet altijd gemakkelijk te vinden.
- We zien steeds meer mensen met geheugenproblematiek in de thuissituatie. Daarbij is er sprake van een groep hoogopgeleide mensen. Een ander aanbod hiervoor is wenselijk. Daarnaast krijgen we bij Armslag ook vaker te maken met mensen met verder gevorderde dementie. Vooral de groep van alleenstaande/alleenwonende mensen met dementie is erg kwetsbaar en heeft behoefte aan ondersteuning. Onze vrijwilligers zijn hun houvast en zij zijn ook erg belangrijk als het gaat om signaleren. Wij bespreken de signalen met verder weg wonende kinderen of met bijvoorbeeld de casemanager, thuiszorg of huisarts.
- We ondersteunen de stuurgroep "Prettig Veilig Thuis". Dit is in samenwerking met o.a. woningcorporaties Mooiland, BrabantWonen, BrabantZorg, Brandweer, thuiszorg en ONS welzijn.
- We zijn gestart met een mooie samenwerking met de Pauluskerk in Oss waar kunstenaars een atelierruimte huren. Er zijn cliënten die graag schilderen en nu proberen we een kunstenaar te koppelen aan een kunstenaar vanuit ONS welzijn.
- Fietsgroep op initiatief van deelnemers draait goed; enkele mannen met dementie gaan elke week samen fietsen.
- Samenwerking met de bibliotheek en de Alzheimerafdeling: in het voorjaar van 2018 is de Dementheek geopend. Ook is er maandelijks een Nieuwscafé. Bij een lezing over door schrijfster Francien van de Ven zijn we actief betrokken geweest in de vorm van een informatiestand en uitleg over wat ONS welzijn te bieden heeft.

- Met 12 personen zijn we vanuit Oss een dag naar een Conferentie/Dementie-event in Kootwijk geweest. Met in de hoofdrol de mensen met dementie zelf en een randprogramma voor mantelzorgers/professionals. Hieruit is een manifest voortgekomen dat aan de politiek in Den Haag is overhandigd.
- Samenwerking met de Lievekamp in Oss: Theater van de stad: eerste overleg is geweest met Lobke van der Sanden. In voorjaar 2019 worden verdere stappen ondernomen om mensen met dementie een podium te bieden.
- Samenwerking, vooral werving voor afdeling LIONS Oss in verband met het lenteconcert en het lentediner.
- Samenwerking met Museum Jan Cunen: speciale rondleidingen voor mensen met geheugenproblemen/dementie en hun mantelzorgers.
- In het voorjaar zijn we gestart met een lotgenotengroep van mantelzorgers van mensen met dementie. Dit is voortgekomen uit de cursus 'Omgaan met dementie'. De groep organiseert inmiddels zelf bijeenkomsten met ondersteuning van ONS welzijn.

Wat de informele activiteiten betreft ligt het accent van het werk van de teams in de wijk op de ondersteuning van zorg- en wijkcoöperaties, diverse “Samen”- projecten (o.a. Boekel,

Broodje Ussen

Deze activiteit bestaat al negen jaar en is onverminderd succesvol. Wekelijks op donderdag van 12.30 tot 14.00 uur is er voor kwetsbare burgers gelegenheid tot samenkomen in De Hille, aan de stamtafel, in het drukste deel van het wijkcentrum. Zelf boterhammen meebrengen, ONS welzijn zorgt voor fruit, de wijkstichting voor een sapje en de wijkraad voor de koffie. Elke derde keer is er een professional van het Sociaal Team bij. Uitnodigingen gaan via folder, wijkkrant of op voorspraak van een lid van het ST. Sommigen komen incidenteel, anderen elke keer. Mensen krijgen weer contacten en soms leidt het tot vrijwilligerswerk. In totaal zijn er zo de afgelopen jaren tientallen mensen op informele wijze met elkaar in contact gekomen en geholpen.

Landerd en Bernheze), opzetten van een netwerk voor straatcontactpersonen (Uden) en overlegstructuren informele zorg en GOW (gecoördineerd ouderenwerk). Daarnaast zijn er in verschillende wijken/gemeenten klussenpools of -teams in ontwikkeling en is ook vervoer een thema, zoals bijvoorbeeld het Begeleid vervoer in Bernheze en Uden en de Muzemobiel in Uden.

Bij langer zelfstandig thuis wonen is het tuinonderhoud één van de eerste “klussen” waar de zelfredzaamheid afneemt en niet zelden ook een belangrijke reden is tot verhuizing, omdat de werkzaamheden niet meer kunnen worden opgebracht. We zien dan ook dat tuintjesprojecten in opkomst zijn, maar dat het lastig is hier te komen tot langer durende (steeds terugkerende) verbindingen.

9.3 BLINK

Dit verslag betreft de realisatie van de voornemens, doelen en plannen uit het werkplan 2018, van Blink als één geheel, dat wil zeggen, voor *mantelzorgondersteuning* en *participatieondersteuning* samen. In principe is voor beide onderdelen van Blink de aanpak van werving, inzet, begeleiding en scholing van de vrijwilliger en hulpvrager hetzelfde. Het uitgangspunt is altijd de vraag van de hulpvrager en zijn/haar mantelzorger. Vandaar dat de realisatie voor beide onderdelen gezamenlijk beschreven wordt. Waar nodig zal afzonderlijk op de beide onderdelen worden ingegaan.

Wijk-/buurtgericht werken

In de gemeenten in Brabant NO wordt op diverse manieren wijk- en buurtgericht gewerkt. Blink past zich hierbij aan en brengt haar ervaringen in op de momenten van evaluatie over de diverse manieren van werken. Bijstellingen van handelswijze of aanwezigheid bij overlegvormen zijn hier de gevolgen van.

Resultaten:

- Er is samenwerking met buurt, wijk- en kernteams en we weten elkaar te vinden.
- Er is een integrale aanpak en afstemming met netwerkpartners is gewaarborgd.

Netwerkontwikkeling rond hulpvragers

Resultaten:

- Netwerkontwikkeling is een vast onderdeel van de werkwijze van de consulenten.

Productie en openstaande vragen

Het werven van vrijwilligers en dus de productie komt onder druk te staan door toename van mantelzorgtaken bij oudere gepensioneerde potentiële vrijwilligers, door verhogen van de pensioenleeftijd en door toename van vraag naar vrijwilligers in verschillende sectoren. We zien een toename van hulpvragen en m.n. van intensievere en complexere hulpvragen. Daarnaast neemt ook de diversiteit van de vragen toe.

Het aantal hulpvragen dat wij vanuit de gestelde kaders van de subsidiegever niet mogen/kunnen beantwoorden groeit. Met name door het wegvallen van ambulante begeleiding bij alleenstaanden zonder netwerk nemen de participatievragen in aantal en intensiteit toe.

Resultaten:

- Vragen die niet binnen onze kaders vallen verwijzen wij door naar andere organisaties of leggen wij voor aan de betreffende beleidsmedewerker (of verantwoordelijke) bij de gemeenten.
- Wij zoeken mee naar oplossingen als belangrijke vragen niet beantwoord kunnen worden al dan niet in samenwerking met anderen.
- De intensievere begeleiding van complexe hulpvragen gaat ten koste van de productie.
- Blink hanteert een korte wachtlijst, helaas kan niet iedere hulpvraag op korte termijn ingevuld worden.

	In traject in 2018	Waarvan nieuw in 2018	Aantal openstaande vragen	Totaal
Bernheze	18	13	5	33
Boekel	12	3	8	20
Land van Cuijk	73	30	44	117
Landerd	19	7	5	24
Meerijstad	48	18	29	77
Oss	121	46	47	168
Uden	49	16	18	67
Algemeen	3			
Totaal	343	133	156	506

Kwaliteit van dienstverlening

Algemeen geldt hier: vanwege de minder eenvoudige situaties met hulpvragers met een verstandelijke en lichamelijke beperking en overbelaste mantelzorgers, is het van essentieel belang dat de kwaliteiten van vrijwilligers passen bij deze hulpvragers. Dat vereist een goede selectie, scholing en ondersteuning van vrijwilligers, in nauw overleg met vrager en mantelzorger. Werken aan kwaliteitsbeleid is een voorwaarde voor goede ondersteuning. Daardoor vindt professionalisering van het aanbod plaats.

Resultaten:

- Actualisering van protocollen, trajecten en informatiestromen.
- Vernieuwde website voor hulpvragers, vrijwilligers, verwijzers en gemeenten.
- Efficiëntieslag door onderzoek naar nieuw registratiesysteem.
- Aanpassingen of samenvoegen van trajecten Blink in samenwerking met ONS welzijn.
- Optimaliseren van de samenwerking met onderdelen van ONS welzijn.

Deskundigheidsbevordering vrijwilligers Blink

- 2 x introductie cursus voor alle nieuwe vrijwilligers en stagiaires.
- 3 x eindejaarsbijeenkomst voor alle actieve vrijwilligers.
- 3 x regiobijeenkomst voor alle actieve vrijwilligers.
- Autismecursus 2 avonden.
- Workshop 'Maatje worden' bij ONS vrijwilligerscollege verzorgd.
- Uitnodiging van ONS Vrijwilligerscollege aan alle vrijwilligers Blink doorgestuurd.
- Indien wenselijk biedt Blink de mogelijkheid tot scholing op maat.

Afstemming en samenwerking met professionele en informele zorg in de regio in het kader van WMO-Kanteling

- Samenwerkingsproject Blink met CJG Land van Cuijk: inzetten van mensen met expertise bij complexe gezinsvragen via netwerk-pgb.
- Samenwerking met Sociom: ondersteunen door middel van vrijwilligers van de U-nite aanpak. Reeks ontmoetingsavonden voor jongeren tussen 14 en 23 jaar met een 'plus'.
- Deelname aan diverse overlegvormen en activiteiten in de regio's onder meer bij de Steunpunten Mantelzorg, Maatjesprojecten, Vrijwillige Hulpdiensten en Vrijwillige Thuishulp en deelname aan Platforms in de regio, zoals Café Brein en NAH-bijeenkomsten, Platform Informele Zorg Uden/Veghel en platform "Samen Sterker" in Land van Cuijk.
- Regelmatig afstemmingsoverleg met Steunpunten Vrijwilligerswerk ten behoeve van actualisering vacatures.
- Oriëntatie en participatie op gemeentelijk beleid in de regio inzake de WMO zoals deelname aan de werkgroep Zorg van de WMO-raad in Oss en de Overlegtafel BNO.
- Regelmatig afstemming op hulpvragersniveau met vertegenwoordigers van organisaties als Thuiszorgorganisaties, GGZ, MEE, cliëntenservice van Dichterbij, CJG en BJG's.
- Afstemming en samenwerking op gebied van mantelzorgondersteuning op (sub)regionaal niveau, onder andere door deelname aan jaarlijkse mantelzorgdagen en verspreiding van cursussen en informatie.

Publiciteit en werving

- Er is gestart met een digitale nieuwsbrief.
- Wij maken gebruik van Social Media (Facebook, Instagram) om Blink op de kaart te zetten en vrijwilligers te werven.
- Wij hebben de contacten met het Oranjefonds gecontinueerd en nemen deel aan de actie: Maatje gezocht!
- Naast onze eigen website maken wij gebruik van de website "NL voor elkaar" om onze hulpvragen anoniem uit te zetten.
- Wij presenteren ons op hbo-opleidingen met name bij HAN, Avans en Fontys.
- Regelmatig plaatsen wij advertenties in huis-aan-huis blaadjes met concrete hulpvragen.

Stagebeleid

- Stagebeleid is aangepast aan het stagebeleid van ONS welzijn.
- Er zijn contacten met de onderwijsinstellingen HAN, Fontys en Avans.
- Er zijn 10 HBO-(pedagogiek)stagiaires ingezet bij complexe thuissituaties met kinderen in samenwerking met Basisteam Jeugd & Gezin of jeugdhulpverlening.
- HBO-stagiaires worden op vrijwilligersvacatures in gezet met goed gevolg.
- Vanwege steeds complexere vragen is inzet van ROC-stagiaires niet meer mogelijk.

Innovatie en nieuwe ontwikkelingen

Blink wil meebewegen met het verschuiven van het werkveld en wil inspelen op nieuwe ontwikkelingen.

- Opstarten van het pgb-project in Land Van Cuijk in samenwerking met CJG.
- Overleg met andere gemeenten om dit uit te breiden over BNO.
- In samenwerking met Sociom opstarten van U-nite, gespecialiseerde vrijwilligers inzetten.
- In kaart brengen van vragen die onder niemands verantwoording vallen en deze aanbieden aan gemeenten of instanties die mogelijk oplossing kunnen bieden.
- Zoeken naar oplossingen waar knelpunten zitten op het gebied van mantelzorgondersteuning of participatie.

Participatievragen 2018

Vanaf 2012 zijn wij in Oss actief met de invulling van participatievragen voor mensen met een beperking met als doel om participatie te bevorderen, door een één-op-één vrijwilliger in te zetten. Het gaat vaak om mensen met een zeer beperkt of zonder netwerk. Voorbeelden van vragen zijn: samen erop uitgaan, een activiteit doen of een hobby beoefenen. De meeste hulpvragen zijn van cliënten die ambulant ondersteund worden door Dichterbij, Cello, Philadelphia, SWZ en Amarant, maar ook andere zelfstandig wonende mensen met een beperking zonder netwerk, bij wie de ambulante begeleiding zich geheel of gedeeltelijk terug heeft getrokken, stellen participatievragen. In gemeente Uden en in Land van Cuijk is er gedurende 2018 overleg geweest betreffende de participatievragen met beleidsmedewerkers.

9.4 Meedoen

Hoewel het aandeel van ONS welzijn in “meedoen”-activiteiten procentueel is geslonken, is het absolute aantal doorlopende activiteiten stabiel. Bij Meedoen gaat het om participatie, meedoen naar vermogen en zich kunnen ontwikkelen. Het gaat over zingeving ervaren en van betekenis zijn, met als effect vermindering van eenzaamheid/sociaal isolement.

Deels doen we dit door het organiseren van doorlopende groepen en bijvoorbeeld een dienst als de BoodschappenPLUSbus/ SamenUITbus.

De Mensenbieb in Landerd is een bibliotheek van mensen. Je 'leent' levende boeken. De boeken zijn mensen die je normaal gesproken niet zo snel zou spreken. Op 6 oktober vond de eerste Mensenbieb plaats in de bibliotheek van Schaijk. Er vonden 32 gesprekken plaats. ONS welzijn was met name betrokken bij de begeleiding (voor en na) van de 'boeken'.

		Abonne- menten	Boodschappen		Excursies	
			Ritten	Deel- nemers	Ritten	Deel- nemers
BoodschappenPLUSbus	Bernheze, Boekel, Meierijstad, Uden	242	169	618	160	645
SamenUITbus	Oss	88	67	97	51	204
Totaal		330	236	715	211	849

Van de bussen is geen uitsplitsing per gemeente beschikbaar

Doorlopende groepen ONS welzijn totaal	Begin-stand 2017	Eind-stand 2017	Aantal groepen	Aantal vrijwilligers	Begin-stand 2018	Eind-stand 2018	Aantal groepen	Aantal vrijwilligers
MBvO	2389	2503	139	42	2313	2344	131	41
Atelier Bijzonder Ontmoeten	22	24	1	15	24	25	1	15
Wandelen met Armslag	45	50	1	7	50	47	1	6
Biljarten met Armslag		4	1	1	4	4	1	1
Vrijetijdsclubs voor mensen met een beperking	118	104	4	38	104	110	5	48
Totaal	2574	2685	146	103	2495	2530	138	111

Bij de doorlopende groepen zien we de rol van vrijwilligers steeds groter worden.

De cijfers van Oss staan op de volgende pagina

Doorlopende groepen Oss	Begin-stand 2017	Eind-stand 2017	Aantal groepen	Aantal vrij-willigers	Begin-stand 2018	Eind-stand 2018	Aantal groepen	Aantal vrij-willigers
Meer Bewegen voor Ouderen (MBvO)	1435	1491	76	27	1423	1466	71	26
Wandelen met Armslag	39	42	1	6	42	41	1	6
Biljarten met Armslag	4	4	1	1	4	4	1	1
Vrijetijdsclubs voor mensen met een beperking	118	104	4	38	104	110	5	48
Totaal	1596	1641	82	72	1573	1621	78	81

Het overgrote deel van de Meedoen-activiteiten worden gerealiseerd door het bevorderen van initiatief van burgers zelf. ONS welzijn heeft hier het concept van TalentCentraal voor ontwikkeld. TalentCentraal is een speciale vorm van eigen initiatief die ontstaat uit ontmoeting en onderlinge steun. De ruimte die letterlijk en figuurlijk wordt geboden, 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.

Talentcentraal Bernheze uitgelicht:

Het afgelopen jaar waren er verschillende ontwikkelingen in Bernheze op het terrein van Talentcentraal, bijvoorbeeld:

1. Naaiclub

Sinds begin november draait de naaclub op volle toeren. Deskundige burgers op het gebied van naaien helpen anderen die dit nog willen leren. Het is een drukbezochte activiteit met vele nationaliteiten door elkaar.

2. Creagroep Heeswijk-Dinther

Ook in Heeswijk-Dinther wilden wij gaan starten met Talentcentraal. En gelukkig konden wij terecht in het Willibrordcentrum in Heeswijk-Dinther. De creagroep is de eerste talentactiviteit die daar van start is gegaan.

Een mevrouw uit Heesch heeft een paar jaar geleden een auto-ongeluk gehad. Zij heeft een whiplash opgelopen en heeft sinds het ongeluk heel veel pijnklachten. Zij raakt in een depressie en komt niet meer buiten. De behandelingen bij GGZ stoppen, zij is uitbehandeld. Zij wordt op dit moment begeleid door een sociaal werker en deze brengt haar in contact met het Talentcentrum. Tijdens het talentgesprek blijkt hoe eenzaam deze moeder met drie jonge kinderen is. Alhoewel zij al heel lang in Heesch woont, heeft zij geen sociale contacten. Zij geeft aan dat zij wel creatief is en staat open voor deelname aan de creagroep in het Talentcentrum. Ze wordt hier met open armen ontvangen en deze wekelijkse contacten doen haar heel goed. Inmiddels heeft ze plannen om misschien met andere moeders samen een lunchcafé te starten. Binnenkort gaat hierover gesproken worden.

Ook in Meierijstad (PieterBrueghelHuis) en Uden (de Ontmoetingspleinen) zien we deze mooie ontwikkelingen en sprekende voorbeelden.

En in Oss zien we een gestage uitbreiding van talentplekken. Naast Het Talentcentrum zijn er talentplekken in het Huis van de Wijk, de Meteor en de Binnenstad. Zo werd in de Binnenstad met vereende krachten “De Huiskamer” gerealiseerd. En het Huis van de Wijk, van dag 1 helemaal gerund door vrijwilligers, biedt inmiddels door alle initiatieven en groepen een zeer gevarieerd programma van ontmoeten, samen doen. Daarnaast heet het huis een duidelijke functie op gebied van voorlichting, advies en steun.

Sfeervol kerstdiner in Talentcentrum in Oss

Vrijdag 21 december organiseerde ZLTO Oss/s Hertogenbosch samen met sociaal werker een kerstdiner in het TalentCentrum van ONS welzijn in Oss. Voor het diner was een gevarieerde groep bewoners uit de Schadewijk in Oss uitgenodigd. Zowel de leden van ZLTO als de bewoners uit de Osse wijk hebben genoten van een lekker en gezellig diner. Leden van de vereniging kookten een 3-gangen menu voor ruim 20 personen. Het diner bestond uit voornamelijk lokale producten van boerderijwinkels. Van aardappels tot vlees en van zuivel tot ijs.

ZLTO is een vereniging voor de belangenbehartiging van agrarische sector. Met de opbrengst van de verkoop van de boerenkalender vorig jaar tijdens de Boerenkerstroute hebben ze dit diner mede mogelijk gemaakt. Zij brengen de agrarische sector graag positief onder de aandacht.

ONS welzijn zag dit als een kans om mensen waar het niet altijd vanzelfsprekend voor is om aan een gezellige luxe kerstmaaltijd aan te schuiven, iets extra's te bieden.

Het mooiste moment was eigenlijk aan het eind van de avond toen de 'eters' de 'koks' uit nodigden om een keer terug te komen naar het Talentcentrum en de rollen om te draaien. In het Talentcentrum werken we namelijk graag met wederkerigheid en vooral als het zo spontaan ontstaat.



Soort activiteiten

In het overzicht van Meedoen-activiteiten valt op dat de laatste jaren het accent is verschoven van ontmoeten naar samen doen: samen eten, koken, knutselen, groente kweken, creatief, er op uit, sporten, yoga, muziek maken, zingen, spelletjes doen, enz. In totaal gaat het om zo'n 150 activiteiten, verdeeld over alle gemeenten, behalve Boekel en Landerd.

Een deel van deze activiteiten heeft betrekking op initiatieven en evenementen om mensen letterlijk met elkaar in contact te brengen. Zoals bijvoorbeeld Het Vriendschapsplein in Veghel en Heel Veghel Bakt: een prachtige activiteit die voor de tweede maal is georganiseerd door ONS welzijn in samenwerking met de bibliotheek.

Op 54 adressen werd gekookt voor in totaal 227 mensen (waaronder 103 ouderen; voor iemand die heel vaak alleen eet). Deze activiteit levert op de dag zelf prachtige ontmoetingen op en voor een aantal mensen zelfs blijvende afspraken om vaker met elkaar te eten.

Eet met je Hart

Met je Hart is een initiatief waarbij eenzame ouderen samengebracht worden middels een diner i.s.m. de plaatselijke horeca. Met je Hart "draait" in Oss en Veghel.

In Oss zijn er 23 restaurants die meedoen en die gratis of tegen kostprijs heerlijke diners en lunches serveren aan de deelnemende ouderen. Om de 6 weken komen de groepen voor een etentje bij elkaar. Maar er ontstaan ook contacten en afspraken buiten de etentjes om. In Oss en Berghem zijn inmiddels 8 groepen die deelnemen aan Met je hart. Iedere groep telt 6 eenzame ouderen en 2 vrijwilligers. En er is ruimte voor nog meer deelnemers.

Hieronder komt een vrijwilliger aan het woord die aan de wieg stond van de opstart van 2 groepen in Berghem. Zij vertelt vanuit de praktijk hoe Met je Hart kan leiden tot meer ontmoetingen en minder eenzaamheid.

"Een jaar geleden ontmoette ik een sociaal werker van ONS welzijn op een donderdagmiddag in de Berchplaets in Berghem. Deze vertelde over het initiatief Met je Hart en vroeg mij of ik wist of er ouderen in Berghem zijn die tot de doelgroep behoren. Aangezien er iedere donderdagmiddag bij de Berghse Tafel bezoekers komen, waren er al snel een aantal belangstellenden om deel te gaan nemen aan Met je Hart. Inmiddels nemen er 15 ouderen deel en zij genieten enorm van de lunch of het diner in de verschillende horecagelegenheden. Terwijl de ouderen genieten van een lekkere maaltijd, is er ook aan gesprekstof geen gebrek. Vele kennen elkaar wel van zien, maar leren elkaar nu steeds beter kennen. Als vrijwilliger geniet ik van de vele verhalen van de ouderen en leer ik steeds meer over de geschiedenis van Berghem. Buiten de ontmoetingen van Met Je Hart, wordt nu regelmatig onderling met elkaar afgesproken om eens een bakkie bij elkaar te komen doen of samen met de taxi naar de stad te gaan. Een paar dames die als hobby het maken van kaarten hebben, komen regelmatig bij elkaar om ideeën en technieken uit te wisselen. Weer anderen vinden het leuk om samen naar theatervoorstellingen te gaan. In september ben ik met verschillende ouderen naar het Mozaïekfestival geweest. Een van de ouderen had bonnen verzameld om bij van Tilburg in Nistelrode gratis koffie met gebak te gaan gebruiken, zodat daar in december regelmatig met een groepje ouderen naar toe werd gegaan.

De feestdagen in december zijn voor veel ouderen vaak moeilijke dagen, zeker als ze die alleen door moeten brengen. Ik vond het dan ook heel fijn om te horen, dat een paar dames met elkaar hadden afgesproken om 2^e kerstdag, onder het genot van een hapje en drankje, samen te rummikubben.

Uit bovenstaande blijkt voor mij wel dat Met Je Hart meer is geworden dan een keer in de zes weken met de groep ergens gaan eten en daar zijn de deelnemende ouderen dan ook heel blij mee".

9.5 Taal

Binnen het thema Taal zijn twee doelgroepen te onderscheiden. Het project Leren? Gewoon doen! is een samenwerkingsproject met het ROC die Leijgraaf die voor de taaldocent zorgt. ONS welzijn zorgt voor voorlichting over laaggeletterdheid en de werving en begeleiding van de deelnemers. Uit dit project zijn inmiddels allerlei informele vervolgactiviteiten voor laaggeletterden ontstaan, zoals lees- en schrijfkringen, computerles, enz.

Daarnaast zijn er een groot aantal informele activiteiten voor niet-Nederlands sprekenden. Het Taalcafé is een taalloop, de taalgroepen (taalverwerving) hebben een meer lesachtige opzet, de conversatiegroepen zijn vooral bedoeld voor het oefenen van spreken.

	Begin-stand 2017	Eind-stand 2017	Aantal groepen	Aantal vrij-willigers	Begin-stand 2018	Eind-stand 2018	Aantal groepen	Aantal vrij-willigers
Laaggeletterden								
Bernheze	30	28	3	8	28	26	3	6
Meerijstad	29	28	3	3	29	27	3	2
ONS welzijn totaal	56	59	6	6	57	53	6	8

Laaggeletterdheid Bernheze: Leren? Gewoon doen!

Mevrouw H. is een aantal jaren geleden gestart met de cursus Leren? Gewoon doen! Mevrouw heeft vroeger weinig onderwijs gehad, heeft weinig zelfvertrouwen en vindt het moeilijk om voor zichzelf op te komen. Mevrouw heeft werk, maar wil graag in de toekomst starten met een opleiding omdat zij een andere baan wil binnen de zorg. Na verloop van tijd blijkt dat er al jaren huwelijksproblemen zijn en mevrouw besluit te gaan scheiden. De scheiding kost haar veel energie en de cursus komt op een tweede plan te staan. Een poosje na de scheiding gaat zij een assertiviteitstraining volgen bij ONS welzijn. En weer een tijd later besluit zij de cursus Leren? Gewoon doen! weer serieus te gaan oppakken omdat zij nu ook met de opleiding wil gaan starten. En het is haar gelukt. Afgelopen december is zij aangenomen bij de opleiding. Haar droom is uitgekomen. De cursus Leren? Gewoon doen! heeft zij nu echt hard nodig omdat haar niveau op taal- en rekengebied eigenlijk te laag is. Gedurende de afgelopen jaren heeft de maatschappelijk begeleider van ONS welzijn mevrouw ondersteund. Soms was deze begeleiding intensief en op andere momenten was een waakvlamcontact genoeg.

	Gemeente	Activiteit	Groepen
Taalactiviteiten voor niet-nederlands sprekenden	Bernheze en Meerijstad	Taalcafé	2
	Bernheze. Uden en Oss	Taalverwerving	14
	Oss	Conversatiegroepen	2
Taalactiviteiten voor laaggeletterden	Bernheze, Meerijstad en Uden	Leeskring	3
	Meerijstad	Schrijkring	1
	Bernheze, Meerijstad en Oss	Computergroepen	4
	Landerd	Mensenbieb	1
	Meerijstad	Individuele taalondersteuning en huiswerkbegeleiding	20 dln
	Bernheze en Meerijstad	Week van de alfabetisering	diverse activiteiten

Taalactiviteiten voor jeugd

Zowel in Oss als Uden draagt ONS welzijn zorg voor een voorleesactiviteit (aan huis); in Oss heet deze de Leesexpeditie, in Uden Leesplezier. Verder draait in Oss de Letterclub, een taalactiviteit voor basisschooljeugd, ontstaan naar aanleiding van een vraag van een ouder bij de Sport & Spelbuzz in de wijk.

9.6 Stabiliteit

Hoe vaak maakt stabiliteit onderdeel uit van de problematiek die speelt?

Stabiliteit (financiën/ inkomen en huisvesting)	Q1	Q2	Q3	Q4
BJG	9%	4%	4%	5%
Van totaal aantal BJG-dossiers	450	395	457	507
ST	23%	24%	29%	32%
Van totaal aantal ST-dossiers	428	419	494	500

Sociaal Raadsliedenwerk (SRW)

Aantal klanten in traject bij SRW	2017 tot	Q1 18	Q12 18	Q3 18	Q4 18	2018 tot	Geturfdde korte contacten	
							Intern	Extern (telefoon, mail)
Bernheze	179	7	47	25	26	105	204	482
Veghel	890	101	205	178	148	632		
Boekel	52	11	13	10	1	35	415	1.120
Oss	2.827	527	492	486	511	2.016	788	1.929
Uden	987	372	211	232	153	968		
Landerd	74	12	12	6	3	33	574	1.272
Totaal OW	5.009	1.030	980	937	842	3.789	1.981	4.803

Het sociaal raadslieden werk constateert al jaren een toename van mensen die naast allerlei problemen op het financieel-juridische vlak ook psychosociale/psychiatrische problemen hebben. Met andere woorden, de multi-problematiek neemt toe. Het aanpakken van deze problemen vereist een integrale aanpak: verbinding, samenwerking en afstemming met Sociaal Teams, BJG's en diverse ketenpartners om een duurzame oplossing te kunnen realiseren. Hierdoor ziet sociaal raadslieden werk een verschuiving van haar werkzaamheden. Zo zijn er minder face tot face klanten dan in 2017, maar is er een toename van het aantal vragen per mail, telefoon en in de wandelgangen door collega's. Ook het aantal huisbezoeken is toegenomen hoewel dit nog steeds meer uitzondering dan regel is.

De onderwerpen waarmee inwoners de meeste vragen/problemen hebben zijn: arbeidsrecht, echtscheiding en wat komt daar allemaal bij kijken, sociale verzekeringen; toeslagen en (gemeentelijke) belastingen en consumentenrecht. Hierover informeren en adviseren we de mensen. Indien nodig vullen we formulieren in of doen dit digitaal.

Wanneer het nodig is schrijven we brieven of stellen we bezwaarschriften op. Vaak is het bemiddelen tussen de desbetreffende instanties een betere en effectievere oplossing. Verwijzen naar de juiste instanties behoort ook tot onze taak. Dit doen we zoveel als mogelijk middels een warme overdracht.

Als er sprake is van schuldenproblematiek is verwijzing naar gemeentelijke schuldhulpverlening de aangewezen weg. Tussentijds kan het SRW betalingsregelingen treffen/opschorten. En kijken we naar aanvullende inkomsten zoals toeslagen, kwijtschelding gemeentelijke belastingen, teruggave belastingen, heffingskortingen, minimavoorzieningen, beroep doen op de beslagvrije voet, kledingbank, voedselbank, ruilwinkel, enzovoort. Waar mogelijk worden schuldhulpmaatjes en/of administratieve hulp (Thuisadministratie) ingezet.

Schulddienstverlening Uden

Dienst	In traject 2017	Aantal vrij-willigers	Opmerkingen	Begin-stand 2018	Instroom 2018	Uitstroom 2018	Aantal vrij-willigers	Opmerkingen
Schulddienstverlening, losse vragen	314		Belasting: 203 Toeslagen: 111		453			Belasting: 233 Toeslagen: 185 Bezwaarschriften: 35
Schulddienstverlening, individuele begeleiding	45	19	Aantal schulden-dossiers: 4	13	24	18	17	Aantal schulden-dossiers: 6

Budgetcursussen

In 2018 heeft Schulddienstverlening Uden voor 10 personen een budgetcursus verzorgt. In andere gemeenten wordt verwezen naar de budgetcursussen van andere organisaties/instanties.

ROC – spreekuur project (aanvankelijk gemeente Uden, later ook Meierijstad)

	Uden	Meierijstad	Overige	Totaal
Aantal	41	34	17	92
Leeftijdscategorie				
< 18	7	5	2	14
18 - 23	32	25	14	71
23+	2	3	1	9
Aantal Afspraken				
1 à 2	41	34	17	92
2 à 4	0	0	0	0
4+	0	0	0	0

Het financiële spreekuur bij het ROC loopt met pieken en dalen. Veel studenten gaven aan dat er nog te weinig publiciteit aan is gegeven en wisten ons niet te vinden. Om toch de doelgroep te bereiken is er op initiatief van het SRW aan het ROC gevraagd of er gastlessen gegeven konden worden, vooral aan studenten van niveau 1 en 2. Dat is een groot succes gebleken. Door informeel en interactief voorlichting te geven zijn er veel studenten vanuit die klassen nog met vragen gekomen (zowel per mail als per telefoon of soms via de inloop op de woensdagmiddag van 12.30 tot 14.30 uur). Daarnaast speelt er vaak meer en wordt er samen met de student gekeken naar een oplossing, bijvoorbeeld voor de persoonlijke problematiek. Vaak is het namelijk een "samenspel".

Vrijwilligersdiensten: Papierwinkel

Gemeente	Formulierenbrigade 2017		Formulierenbrigade 2018		Belasting thuis 2018	
	Aantal klanten	Aantal vrijwilligers	Aantal klanten	Aantal vrijwilligers	Aantal klanten	Aantal vrijwilligers
Bernheze	199	10	190	10	4	15
Boekel	77		63			
Landerd					1	
Meerijstad	500		540			
Uden	19		14			
Oss (belasting-sprek uur)			205	9	279	
Totaal	795	10	1012 (met 1644 vragen)	19	284	15

Gemeente	Thuisadministratie 2017		Thuisadministratie 2018			
	Aantal klanten in traject	Aantal vrijwilligers	Begin-stand	Instroom 2018	Uitstroom 2018	Aantal vrijwilligers
Bernheze	31	55	23	21	20	59
Grave	25		22	1	1	
Landerd	8		7	1	1	
Oss	187		109	41	40	
Boekel						
Uden	87	19	79	40	35	29
Veghel	56	22	42	14	7	27
Totaal	394	96	282	118	104	115

Het aantal klanten in traject van de Thuisadministratie (optelsom van beginsituatie en instroom) is min of meer gelijk aan 2017. Bij de formulierenbrigade en Belasting thuis zien we een enorme toename van het aantal klanten ten opzichte van 2017. Dit betekent een enorme ontlasting voor de Sociaal Raadslieden wat betreft klantcontacten, wel betekent dit een uitbreiding van werkzaamheden op vlak van begeleiding en scholing van al deze vrijwilligers.

Dhr. M. uit Berghem vermeed allerlei zorg omdat hij financieel de eindjes niet aan elkaar geknoopt kreeg. Daarnaast kwam Dhr. M. door gezondheidsproblemen niet meer uit zijn stoel, sliep zelfs in deze stoel en kwam al helemaal niet meer buiten. Dhr. M. vermeed de zorg, omdat hij bang was dat hij inzet van zorg niet kon bekostigen.

Samen met Dhr. M. heb ik de financiële administratie geordend en de behoefte aan zorg en hulpmiddelen in kaart gebracht. Vervolgens hebben we een vrijwillige ouderenadviseur erbij betrokken die er samen met mij en dhr. M. voor gezorgd heeft dat er diverse voorzieningen zijn aangevraagd en hulpmiddelen zijn aangeschaft, met zo min mogelijk financiële middelen.

Dhr. M. komt nu weer uit zijn stoel, omdat hij nu een rollator heeft met elleboogschalen, waardoor hij stabiel rechtop kan staan. Dankzij een traplift, slaapt hij weer boven in bed naast zijn vrouw. En met behulp van beugels en een zitje kan hij weer onder de douche. Door de rolstoel die hij nu heeft kan hij, samen met zijn vrouw, weer naar buiten en met de auto op pad.

Regie in aanpak Armoede

In verschillende gemeenten is ONS welzijn nauw betrokken bij het ontwikkelen, uitvoeren en coördineren van de lokale aanpak van armoede. In Oss voert ONS welzijn de toegang tot de armoedevervoorzieningen uit (met name Voedselbank), in Bernheze is ONS welzijn trekker van de samenwerkingsverbanden die zijn opgezet en in Uden hebben we actief bijgedragen aan de ontwikkeling van het gemeentelijke armoedebeleid en het ontstaan en uitvoering van een interkerkelijk noodfonds (burgerinitiatief). In verschillende gemeenten begeleiden we aanvragen aan het Jeugdsportfonds/Stichting Leergeld.

Oss

De verstrekking van voedselpakketten is in 2018 gestegen. In december 2017 werden 151 pakketten verstrekt voor 450 personen. In december 2018 betrof dit 192 pakketten voor 571 personen.

Deze stijging heeft twee oorzaken:

1. In 2018 is het minima/armoedebeleid sterk onder de aandacht gebracht. Hierdoor is de toegang tot en het verstrekken van armoedevervoorzieningen, waaronder het voedselpakket, verbeterd.
2. Voedselbank Oss volgt de door Voedselbank Nederland opgestelde criteria. De criteria zijn in 2018 ruimer geworden, waardoor klanten eerder voor een pakket in aanmerking kunnen komen.

Klanten die een voedselpakket aanvragen worden getoetst door een klein (apart) team van medewerkers. In 2018 zijn we gestart met het maken van een plan om dit anders te gaan organiseren, zodat klanten nog beter ondersteund en gevolgd kunnen worden. Het doel is dat klanten niet meer door het toetsingsteam worden gesproken, maar door medewerkers van het Sociaal Team. Hierdoor wordt het inzetten van minimavoorzieningen een onderdeel van het totale trajectplan voor de klant: er komt een betere verbinding tot stand tussen de Sociale Teams en het minimebeleid. Daarnaast zal de klant niet meer worden doorverwezen van zijn sociaal werker naar het toetsingsteam en blijft hij bij één contactpersoon. Het integraal werken wordt hierdoor nog meer vormgegeven.

Het streven is dat het plan begin 2019 binnen ONS welzijn is geïmplementeerd.

Bernheze

De rol van de sociaal werker van ONS welzijn is in 2018 verschoven van armoedeambassadeur naar regisseur. Samen met een beleidsmedewerker van de gemeente is ONS welzijn trekker van twee samenwerkingsverbanden: het Team Armoede Preventie Bernheze en de Klankbordgroep Armoedebestrijding. In beide verbanden nemen in totaal acht vrijwilligers / ervaringsdeskundigen deel.

In de klankbordgroep zijn ook nog zeven organisaties vertegenwoordigd.

In 2018 is het volgende gerealiseerd:

- Verstrekken Fashioncheques 100 x 75 euro aan gezinnen met kinderen via voedselbank en individueel via ST en BJJG.
- Project “Doen en Meedoen” uitrollen naar basisscholen in de gemeente Bernheze.
- Folder “Vergoedingen voor kinderen”.
- Contact leggen met Intern Begeleiders basisscholen en Hooghuis Heesch.
- Uitbreiding enquête GGD met vragen over inkomen en meedoen.

Plannen voor 2019

- Uitbreiding aantal armoedeambassadeurs.
- Klankbordgroep Armoedebestrijding (3 x per jaar):
 - uitbreiding met Sociale Raadsliden, contactpersonen onderwijs;
 - betrekken bij gebiedsscans;
 - ontwikkelen folder “Vergoedingen voor ouderen”.

Activiteiten in de wijk

Zoals in Bernheze afgelopen jaar een Repaircafé is ontstaan, zo zien we dit op meer plaatsen. Naaiclubs, kledingreparatie, een kleding en speelgoedbank, “De Klerezolder” in De Pit (Uden), een kledingbank speciaal voor kinderen, “Het werkt wir”, een repairservice in Oss, Ik vraag-ik bied platforms, ruilkasten voor boeken en spullen. Allemaal voorbeelden van burgers voor burgers, die ONS welzijn heeft helpen opzetten en/of faciliteert (bijvoorbeeld qua ruimte).

Repaircafé Heesch

Drie mannen zitten bij elkaar. Waarom? Ze zijn immers zo verschillend! Maar ze hebben alle drie iets met klussen en willen daar wat mee doen voor anderen! Dat is hun gezamenlijke talent. Een klusteam voor oudere mensen, een kluscafé om elkaar te ontmoeten: in het gesprek komen allerlei ideeën voorbij. Een van de mannen heeft in zijn oude woonplaats ervaring met een Repaircafé. Dit spreekt hen allemaal aan. Ze komen via het Repaircafé Uden in contact met een vierde man. Hij was ook bezig met dit idee in Heesch. Via De Mooi Bernhezekrant komt men in contact met een enthousiaste dame en via een jongerenwerker van ONS welzijn wordt een oud-organisator van een repaircafé-event in Heesch (5 jaar geleden) opgespoord. Deze zes mensen kregen de ruimte (de TalentCentraal-ruimte bij ONS welzijn) en steun (van de sociaal werker) om hun initiatief verder uit te kunnen werken.

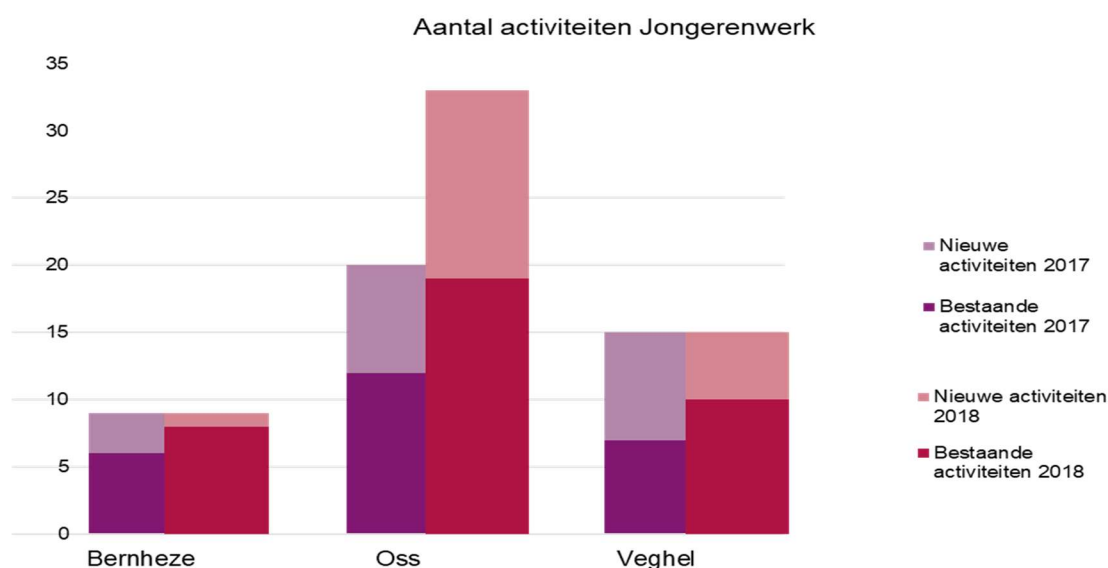
*De Buurtboekenkast in Bernheze
Afgelopen juni zijn wij gestart met een buurtboekenkast in ons Talentcentrum aan De La Sallestraat. De buurtboekenkast is voor iedereen. Burgers kunnen er boeken naar toebrengen en/of boeken halen. De koffie en thee staan klaar. Inmiddels is de buurtboekenkast al aardig gevuld en wordt er volop gebruik van gemaakt.*

9.7 Jeugd

ONS welzijn voert Jongerenwerk uit in de gemeenten Oss, Bernheze en Meierijstad. De jongerenwerkers werken nauw samen met de teams in de wijk. De meeste activiteiten organiseren we vanuit de drie jongerencentra 't HONK (Oss), Checkpoint (Heesch) en de Kluis (Veghel), maar zeker niet alles. In Oss zijn ook vaste activiteiten in de Schadewijk en doet de Buzz de Krinkelhoek en de Ruwaard aan. In Veghel vinden activiteiten plaats op sport- en ontmoetingsplekken in de wijk, er is zaalvoetbal in de wintermaanden en ondersteunen we jongerenactiviteiten van wijkverenigingen waar nodig.

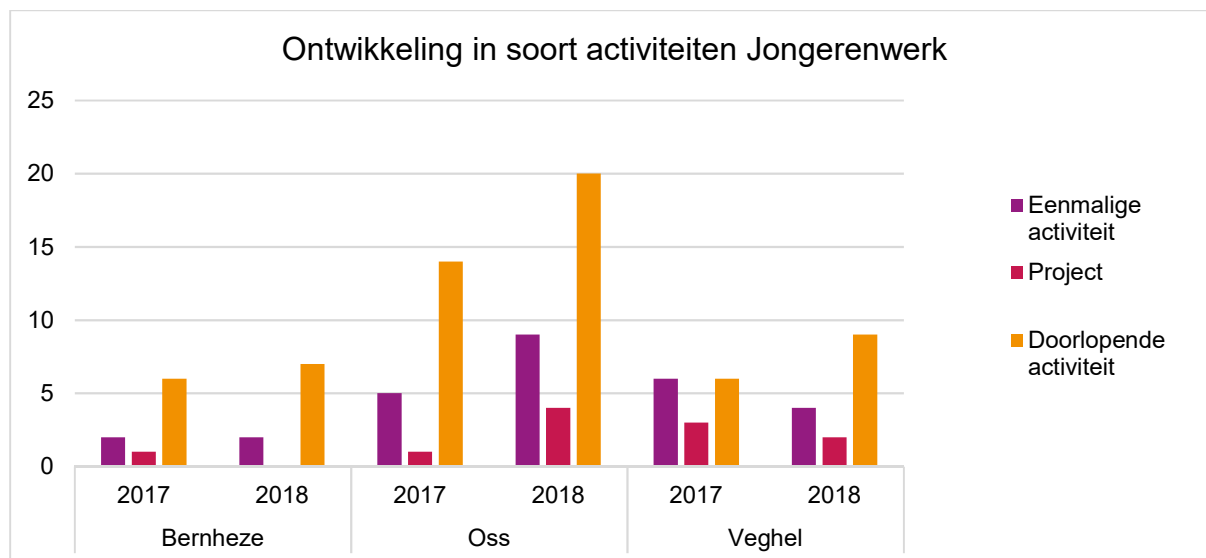
Naast het jongerenwerk worden ook jeugd- en opvoedingsactiviteiten gerealiseerd door de teams in de wijk. Het gaat hier veelal om begeleiding van vrijwilligers bij de organisatie van kinderclubs in Uden en Oss, straatspeeldagen in Bernheze en Oss, speltheek in Uden en Oss en de Swobshop in Veghel (inclusief de evenementen daaromheen) en activiteiten rond inrichting van de buitenruimte (crossbaantje, speeltuinen, speelroute, enz.). Een ouder-kindgroep in Oss, een moedergroep in het Huis van de Wijk en een mamacafé in Uden zijn de nieuwste loten aan de stam.

We zien bij het jongerenwerk in 2018 een forse toename van het aantal activiteiten in Oss, vooral door een groot aantal eenmalige activiteiten op het gebied van sport, JOGG (jongeren op gezond gewicht), activiteiten voor statushouders zoals het Verhalenboek en activiteiten rond het afsluiten van het seizoen zoals een Huttenbouwdag in de Schadewijk.



Bij alle jongerencentra blijft 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 kunnen dan makkelijk zaken bespreken of helpen. Met jongeren in de gevarenszone (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.

In de Kluis wordt bijna elke inloopavond gekookt door jongeren, vrijwilligers en/of stagiaires, zodat jongeren en medewerkers een goedkope en gezonde maaltijd kunnen eten. Jongeren leren zo met budget, hygiëne, producten én tijd om te gaan. Het is gezellig om samen te eten, een moment van ontspanning en rust.



Het aantal doorlopende groepen is in 2018 opnieuw toegenomen. Daarbij gaat het om Meidengroepen, huiswerkgroepen, sportactiviteiten, maar ook de inloop, omdat we hier door het jaar heen per inlooptmoment vaak dezelfde jongeren terug zien.

Net als bij het cursusprogramma van de BJG's is het thema weerbaarheid ook 'hot' binnen het jongerenwerk. Terwijl dit in de meidengroepen integraal onderdeel is van het programma, is er al in 2017 een sportproject gestart speciaal voor een groep jongeren in Oss die te maken hebben met bedreiging, afpersing en geweld en voor getraumatiseerde statushouders. Dit project maakt gebruik van de Rots & wateraanpak, aangevuld met kickboksen, Krav maga en/of reguliere fitness. Deze groepen worden uitgevoerd in samenwerking met het BJG.

De toename in Oss van de eenmalige activiteiten hebben we hiervoor al toegelicht. Eenmalige activiteiten hebben verder veelal te maken met preventie (bijvoorbeeld

voorlichting over middelengebruik), evenementen en open JC-dagen.

Vraag vanuit een moeder voor haar 14-jarige zoon: de zoon gaat alleen over naar het volgende leerjaar als hij zijn cijfers voor Nederlands en wiskunde verbeterd heeft. Er zijn nog vier weken tot het einde van het schooljaar. Binnen het gezin zijn het laatste jaar behoorlijk wat spanningen geweest. De zoon heeft vooral veel last gehad van het feit dat zijn vader vast kwam te zitten. Hierdoor heeft hij op school niet goed kunnen presteren. De school wil hem geen extra bijles geven. Door het inzetten van een andere jongere die hem 2x in de week heeft verder geholpen met deze vakken heeft de zoon uiteindelijk het schooljaar goed afgesloten.

In de projecten (tijdelijke activiteiten) zien we een ontwikkeling van projecten voor jongeren met een beperking, zoals maatjesprojecten of een project voor kwetsbare jongeren die vrijwilligerswerk binnen het jongerenwerk willen doen. In

Voor een meisje van 16 jaar met psychische problemen werd vanuit de GGZ gevraagd naar een maatje (ervaringsdeskundige) die met haar wat leuke dingen kan gaan doen en haar zou kunnen ondersteunen. Een maatje heeft inmiddels al een jaar lang contact met haar, ze gaan regelmatig iets leuks doen. De GGZ heeft teruggekoppeld dat het meisje nu wat beter in haar vel zit.

Oss loopt ook een project voor begeleiding van taakstraffers bij het uitvoeren van hun taakstraf op het Jongerencentrum.

In de gemeente Meierijstad waren er in 2018 vanuit het programma van de Krajicek Foundation drie scholarshipers, actief. In samenwerking met deze scholarshipers worden wekelijkse sportactiviteiten georganiseerd en begeleid bij het Krajicek court in Veghel zuid. Elke woensdag, donderdag en vrijdag 15.00 tot 17.00 nemen er per keer zo'n 20 tot 25 jongeren deel.

Binnen het jongerenwerk begeleiden we een aantal niveau 2 leerlingen van het ROC. Dit zijn vaak leerlingen met de

studierichting sport en recreatie. We zien dit als een project en niet zozeer als stagiaires omdat deze leerlingen extra begeleiding vragen.

Afgelopen jaar kwamen twee leerlingen vragen om een stageplek ICT. Beide leerlingen (jongeren met een niet westerse achtergrond) hadden hiervoor hun stage om diverse redenen vroegtijdig beëindigd. Het was zeer lastig om voor hun richting (ICT-niveau 2) een nieuwe stageplek te vinden. Het risico van vroegtijdig schooluitval was zeer reëel aanwezig. Omdat voor een mbo-stageplek erkenning nodig is vanuit de landelijke organisatie SBB, werd een stage op het jongerencentrum afgewezen. Maar gelukkig bleek er bij de afdeling ICT van ONS welzijn toch een mogelijkheid te zijn. Op dit moment lopen beide leerlingen stage binnen ONS welzijn.

De jongeren zijn zeer enthousiast, lopen met een grote smile op hun gezicht rond, leren veel en voelen zich serieus genomen en zijn zeer blij met deze kans.

10 Samenlevingsopbouw

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
Alle teams maken 1 keer per 2 jaar met alle betrokken partijen op gebiedsniveau een analyse van de mate van sociale cohesie (betrokkenheid bij elkaar). Prestatie-indicator: analyse van stand van zaken op aantal nog te bepalen aspecten (operationalisering onderlinge betrokkenheid) per werkgebied.	Prioriteit B2 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief ONS welzijn draagt hierbij zorg voor maatwerk per gebied ONS welzijn motiveert samenwerkingspartners als voorzieningen ontwikkeld moeten worden	In het kader van maatwerk en gebiedsgericht werken hebben de teams de ruimte gekregen dit op hun eigen en lokale manier vorm te geven. We evalueren de verschillende formats en willen vanuit de "best practice" komen tot een werkwijze en format medio 2019, die ondersteunend kunnen werken. Wij zijn voornemens het voortouw te nemen om gegevens te bundelen en vragen van ketenpartners hun eigen verantwoordelijkheid te nemen in het delen en rapporteren van de relevante informatie. Wij vertalen dit, voor zover als mogelijk, naar trends en ontwikkelingen in onze rapportages.	Geïnterviewd is of en zo ja op welke wijze de teams de mate van sociale cohesie in hun werkgebied in kaart hebben gebracht. In Oss staat dit op de agenda bij het overleg van ONS collectief, zij zijn in 2018 2 x bij elkaar gekomen en hebben een systeem gemaakt om een overzicht te krijgen van wat er allemaal in Oss gebeurt op dit gebied.
Voor de buurten waar op basis van analyse de sociale cohesie zwak is, maken de ST's met de burgers en betrokken partners eenmaal per jaar een plan om de sociale cohesie te versterken. Prestatie-indicator: plan van aanpak versterking sociale cohesie wordt uitgevoerd door ONS welzijn (per team).	Prioriteit B 3 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief ONS welzijn geeft op basis van de analyse op het niveau van de Gemeente aan waar de prioriteiten en focus liggen. Als ONS welzijn gegevens van de Gemeente nodig heeft (kwalitatief en kwantitatief) dan stelt de Gemeente deze beschikbaar.		Middels verschillende activiteiten en diensten wordt door ONS welzijn, in samenwerking met burgers en door inzet van vrijwilligers de sociale cohesie bevorderd. Zie verder verslaglegging in dit hoofdstuk.

ONS welzijn kiest er voor om de DIN-resultaten die betrekking hebben op sociale cohesie onder te brengen in het hoofdstuk Samenlevingsopbouw, omdat sociale cohesie een belangrijke aandachtsgebied is in de opbouw van de samenleving. Maar wat ons betreft is

samenlevingsopbouw wel breder. En ONS welzijn doet ook meer dan alleen projectmatig werken aan sociale cohesie.

Samenlevingsopbouw staat voor ONS welzijn voor het werken aan een samenleving waarin meedoen en actief bijdragen naar vermogen centraal staat. Dat betekent dat er aandacht is voor thema's als:

- Inclusie, acceptatie en sociale veiligheid (in plaats van drempels en uitsluiting)
- Sociale attentie/onderlinge betrokkenheid (aandacht en zorg hebben voor de mensen in je buurt, de kleine gebaren naast de grote projecten)
- Leefbaarheid van de buurt (aandacht voor het schoon, heel en veilig maken en houden van de buurt)

Onze aanwezigheid en zichtbaarheid in de wijk maakt dat we continu werken aan betrekken en verbinden, het in stand houden en versterken van bestaande structuren en netwerken (en als nodig het openbreken daarvan), het bemiddelen tussen inwoners en aanpakken van overlast, aan een woonomgeving waar het prettig toeven is, mensen elkaar kunnen en willen ontmoeten en kinderen veilig kunnen opgroeien. Daarom gaat dit hoofdstuk niet alleen over wijkscans en plannen, maar ook over onze lopende en veelal structurele inzet in het opbouwen en vooral onderhouden van een inclusieve, zorgzame en leefbare samenleving.

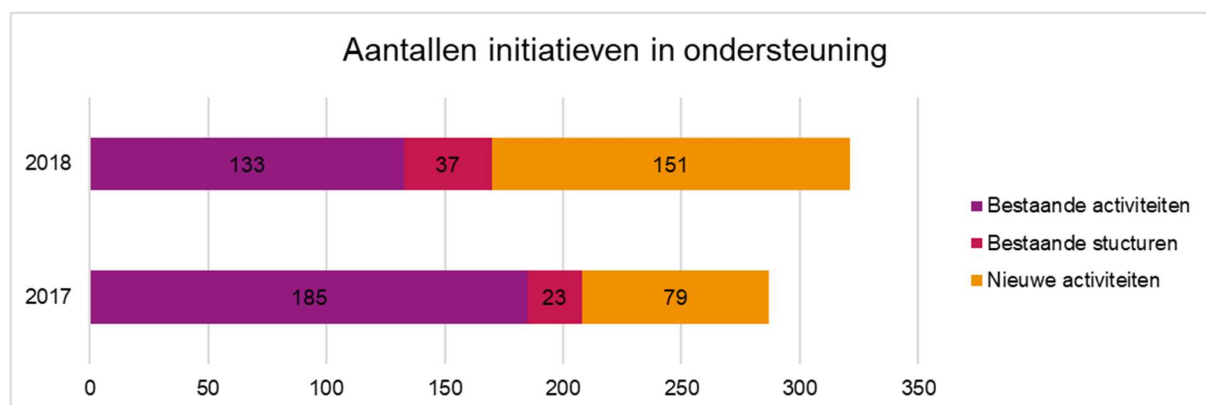
10.1 Analyse en Plan van aanpak

In het hoofdstuk Preventie is beschreven op welke wijze teams aan de slag zijn gegaan met het maken van een analyse als basis voor het maken van een plan van aanpak, waar nodig. Uitgezonderd de gemeente die hebben aangegeven hier geen prijs op te stellen, dan wel geen prioriteit aan te geven.

10.2 Samenlevingsopbouw in uitvoering

10.2.1 Wijkstructuren en -activiteiten

Bij de wijkstructuren gaat het om wijkraden, wijkverenigingen, gebiedsplatforms en vergelijkbare verbanden, die een platform vormen voor burgers om met elkaar te overleggen, plannen voor de wijk te initiëren, gemeentebestuur te beïnvloeden of de wijkbelangen te behartigen. We zien in 2018 een lichte toename van de ondersteuning, maar vooral ook samenwerking met deze structuren.



Bij wijkactiviteiten gaat het om de ondersteuning van evenementen als de Burendag, NL Doet, de Straatspeeldag, de jaarlijkse buurtfeesten, en dergelijke. We zien over de jaren heen een afname van de inzet van ONS welzijn op dit punt. Deze afname zegt niets over het

belang van dit soort activiteiten voor het DNA van de wijk, die is evident. Het zegt vooral iets over de toename van het burgerinitiatief en de verzelfstandiging van initiatieven op dit vlak. De ondersteuning van ONS welzijn richt zich meer en meer op het aanjagen van initiatieven op plekken waar de sociale cohesie laag is en/of nieuw burgerinitiatief op weg moet worden geholpen.

10.2.2 Ambulant jongerenwerk

Het ambulant jongerenwerk vormt de verbinding tussen de jongeren op straat en de rest van de samenleving. Dat betekent: contact leggen met de jeugd op straat en indien aan de orde overlastgedrag bespreekbaar maken en alternatieven aanreiken voor negatief gedrag. Samen met de jeugd gaan we op zoek naar een andere (vorm) van vrijetijdsbesteding.

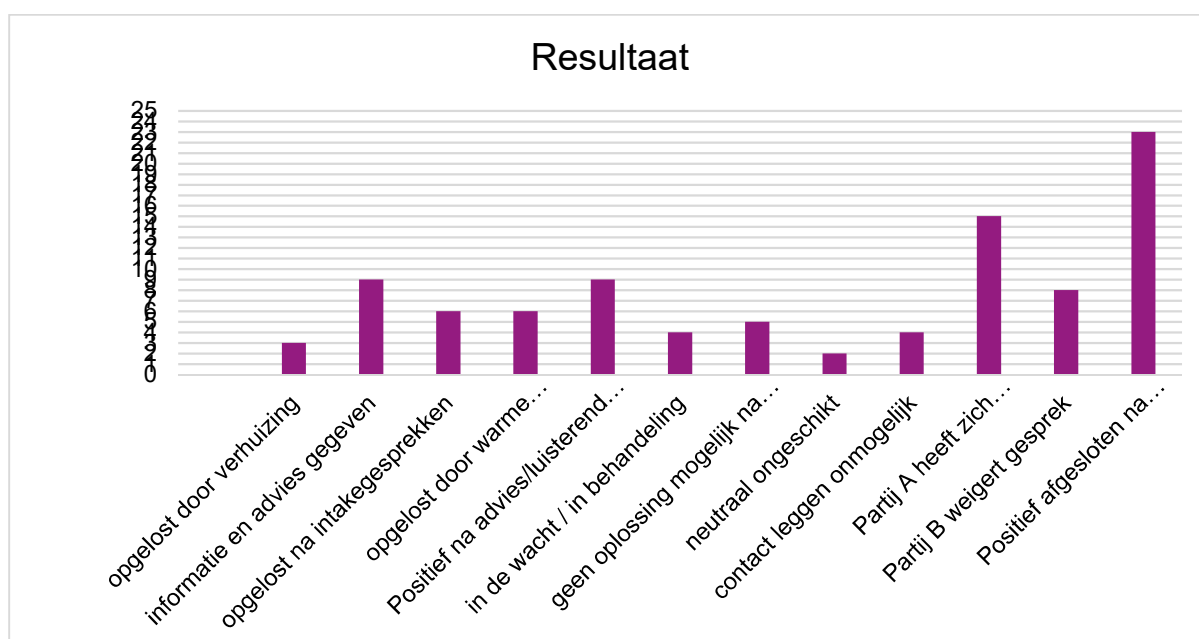
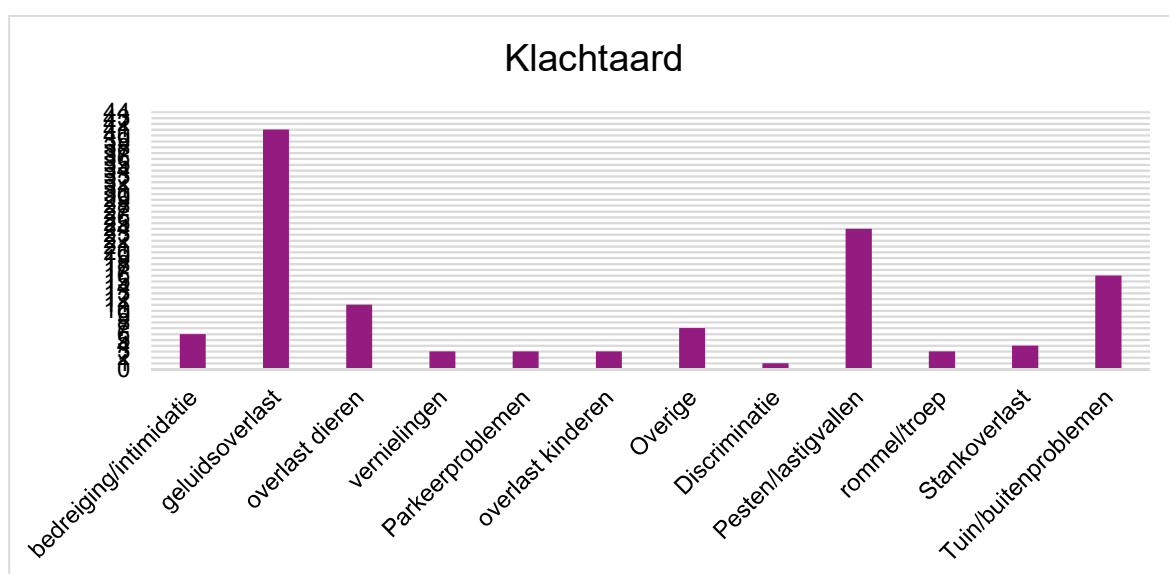
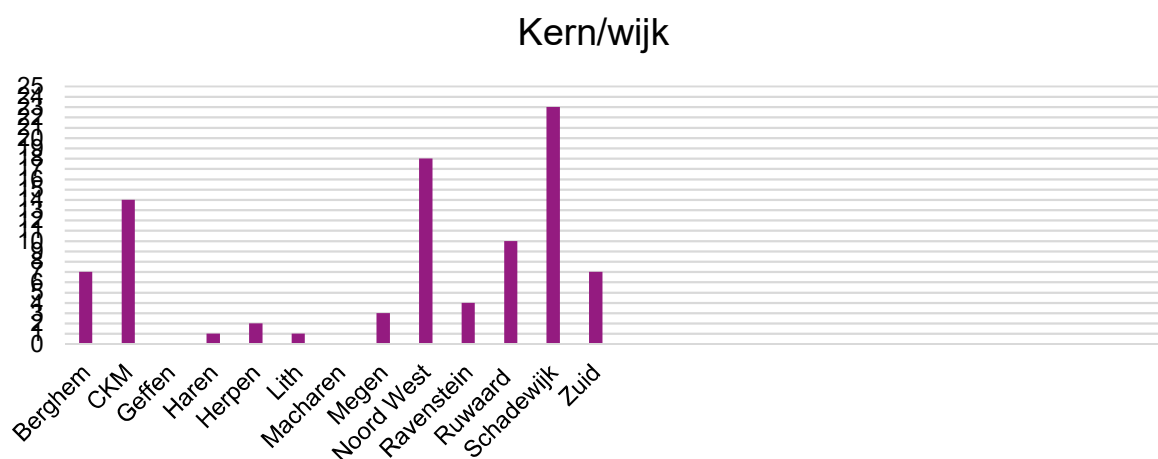
Daarnaast worden actuele thema's besproken die op straat spelen zoals middelengebruik en eventuele lokale gebeurtenissen. Een veldwerker van Novadic Kentron sluit regelmatig aan.

Gemeente		Bereik aantal jongeren
Bernheze		50
Oss	Stad	200
	De Singel	80
	Aanpak criminele jongerengroep	20
	Berghem/Ravenstein	50
Veghel		50
Totaal		450

In aanvulling op de contacten op straat wordt er whatsappcontact onderhouden om ook buiten de vaste momenten bereikbaar te zijn.
Jongerenwerk in de wijk

10.2.3 Buurtbemiddeling

Gemeente	Aantal bemiddelingen 2017	Aantal vrijwilligers 2017	Aantal bemiddelingen 2018	Aantal vrijwilligers 2018	Opmerkingen
Bernheze	7	5	23	6	66% positief of neutraal afgerond
Bernheze, bemiddeling "oude stijl"	23	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	
Boekel	1	1			
Oss	125	16	94	22	64% positief of neutraal afgerond
Uden	38	12	41	12	63% positief of neutraal afgerond
Veghel	5	8	41	25	61% positief of neutraal afgerond
Totaal	199	42	199	65	



10.2.4 Integratie statushouders

Vanaf april 2016 kreeg ONS welzijn de taak een bijdrage te leveren aan een goede huisvesting en integratie van vergunninghouders in Oss. ONS welzijn participeert op stedelijk niveau in het ITV (integraal team vergunninghouders) en werkt in de 5 werkgebieden van de sociale teams samen met ketenpartners waaronder de gemeente, Vluchtelingenwerk, woningbouwcorporaties en politie. Deze samenwerking werpt zijn vruchten af, vooraf wordt goed afgewogen of een nieuw adres geschikt is voor de huisvesting van de nieuwkomers. ONS welzijn heeft vaak kennis van de sociale omgeving en geeft vandaaruit advies. Daarnaast gaan we in alle straten waar vergunninghouders worden gehuisvest in gesprek met omwonenden die vragen of weerstand hebben of iets willen betekenen en vormen we voor deze burgers een vast aanspreekpunt waardoor we in gesprek blijven. We ondersteunen Vluchtelingenwerk waar nodig bij de begeleiding van de nieuwkomers en bemiddelen waar conflicten met omwonenden dreigen te ontstaan.

In 2018 zijn 42 statushouders geplaatst. Dit is naar tevredenheid verlopen. Langzamerhand zien we echter op individueel niveau bij statushouders naast participatie ook steeds meer psychosociale problematiek ontstaan. Deze trajecten worden niet apart geregistreerd, maar zijn onderdeel van de dossierstroom van ST en soms BJG. Ook het jongerenwerk zit een duidelijke instroom van jonge statushouders.

Totstandkoming van het Verhalenboek

*“**Streven naar een nieuwe toekomst**” is ontstaan vanuit de indrukwekkende verhalen van jongeren die hun eigen land noodgedwongen moesten ontvluchten of omdat de leefomstandigheden hen geen veilig thuis meer konden bieden.*

In eerste instantie is één van de jongerenwerkers benaderd via het Hooghuis in Oss of het jongerenwerk iets kon betekenen voor de ISK (Internationale schakel klas) jongeren van deze school en dan vooral gericht op vrije tijds besteding.

Vanuit het jongerencentrum hebben we geprobeerd om de jongeren een veilige plek te bieden en meteen valt al op hoe spontaan deze groep zich heeft ontwikkeld. Met veel enthousiasme participeren zij bij de aangeboden activiteiten en projecten. Door de binding die door de tijd ontstaat begint ook het vertrouwen te groeien wat leidt tot vele persoonlijke gesprekken over hoe zij hun land hebben moeten verlaten. Zo is ook het gezamenlijke idee ontstaan om deze verhalen te bundelen en te delen zodat mensen de kans krijgen om deze jongeren te leren kennen zoals de jongerenwerkers ze hebben leren kennen.

“Met ontroering, ongeloof, een glimlach en bewondering heb ik de verhalen van de gevluchte jongeren gelezen. Zes verhalen, maar er zijn er zoveel meer, met een soortgelijke geschiedenis. Het vertrouwen dat zij hebben gegeven om hun verhaal te mogen opschrijven, resulteert in een waardevol document. Het doet me weer eens beseffen wat een geluk we hebben hier in Nederland te leven en wat een geluk dat leven in vrijheid en vrede ons brengt.

Als docent van Het Hooghuis aan ISK-klassen, heb ik het voorrecht te mogen werken met gevluchte jongeren. Een klein steentje mag ik bijdragen aan het opbouwen van hun nieuwe leven in Nederland. Ik bewonder het doorzettingsvermogen van deze jongeren en hun geloof in de toekomst. Hun verhalen in dit boekje geven hen een gezicht en een naam; Ik bedankt jullie voor de openhartigheid en het delen van jullie verhaal.

Het boek is klaar om verwerkt te worden. Op dit moment is er een project in opstart in samenwerking met het lievenkamp en thuis in Oss waar dit boek een rol in gaat spelen.”

11 Inrichting en werkwijze

11.1 Inrichting teams

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
Alle BJJ's en ST's zijn in 2018 zo ingericht dat zij hun kerntaken uit kunnen voeren passend bij de behoeften van het gebied waarin ze werken en dat er geen wachtlijsten zijn. Prestatie-indicator: geen wachtlijst (burgers staan niet langer dan 2 weken op de aanmeldlijst).	Prioriteit A 1 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief De ST's vormen de armoede voorziening en bieden sociaal juridische ondersteuning. Hiervoor geldt: - ONS welzijn werkt aan professionalisering van de toegang tot de Armoedevervoorzieningen door deze niet alleen administratief te beoordelen, maar ook ondersteuning in te zetten. - Met inwoners wordt een plan van aanpak gemaakt en ondersteuning geboden. - Er is in de ontwikkelfase voor ketenpartners één aanspreekpunt voor de Armoedevervoorzieningen. In het eerste kwartaal 2018 wordt een ontwikkelplan opgeleverd voor de doorontwikkeling van de toegang tot de Armoedevervoorzieningen, In dat plan wordt ook onderzocht of registratie van financiële hulpvragen mogelijk is.	Helaas wordt de prestatie-indicator geen wachtlijst niet behaald. Per maand wordt een overzicht gedeeld van de wachtlijst en de acties die we inzetten om de wachtlijst te verminderen.	Algemeen: er is nog sprake van wachtlijsten, deze zijn in vergelijking met 2017 afgenomen bij de BJJ's en toegenomen bij de Sociale Teams. Interne richtlijnen t.a.v. het bieden van overbruggings-ondersteuning zijn geïmplementeerd. Consequenties hiervan zijn besproken met zorgaanbieders en gemeenten. Door maandelijkse analyses wachttijden kan sneller bijgestuurd worden. Op sommige aspecten hebben wij zelf geen invloed zoals de wachttijden bij anderen. Wat de lokale paragraaf betreft m.b.t. het punt (organisatie toegang tot) Armoedevervoorzieningen: zie voor verslaglegging hoofdstuk 9, Laagdrempelige voorzieningen, thema Stabiliteit (op financiën en huisvesting)
In 2018 is er op alle vindplaatsen en samenwerkingspartners een vaste contactpersoon van BJJ en ST en zijn er met hen samenwerkingsafspraken op het gebied van vroegsignalering, bereikbaarheid, toeleiding tot en afschaling van ondersteuning en hulp.	Prioriteit B 3 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief Naast vroegsignalering op het gebied van welzijn en hulp, is er in alle teams ook aandacht voor vroegsignalering op het gebied van:	Doel is gerealiseerd. Voor iedere belangrijke vindplaats en samenwerkingspartners is er namens het team of per gemeente een contactpersoon benoemd. Per vindplaats of partner zijn er heldere samenwerkingsafspraken en zijn de namen van de contactpersonen bekend.	Is gerealiseerd: overzichten van contactpersonen staan op de teampagina's. Wat de lokale paragraaf betreft m.b.t. het punt vroegsignalering: zie voor verslaglegging: hoofdstuk 7 Preventie, diverse thema's en hoofdstuk 9 Laagdrempelige voorzieningen

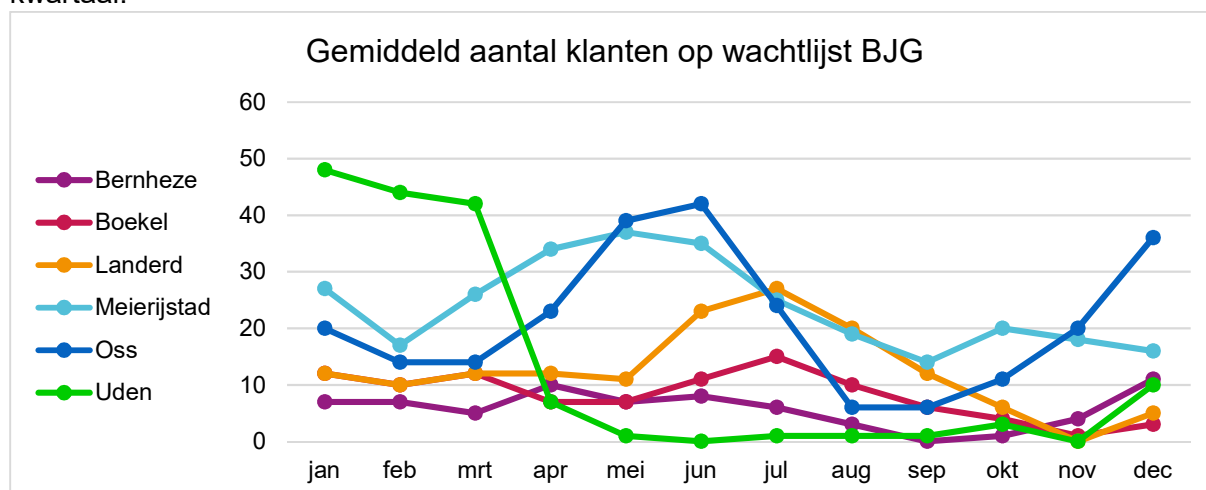
Prestatie-indicator: overzicht van vindplekken en samenwerkingspartners met de contactpersonen.	- Laaggeletterdheid (inclusief doorverwijzen naar taalnetwerk en het werven van vrijwilligers en deelnemers) - Schuldhulpverlening, werk en inkomen (teams hebben kennis van de voorzieningen / wetgeving en verwijzen door naar voorzieningen zoals afdeling schuldhulpverlening van de Gemeente).	Deze informatie staat op de teampagina's. De contacten staan in een overzichtelijke lijst. Deze lijst is (desgewenst) in te zien door de gemeente. Daarnaast hebben we op organisatieniveau met de accounthouders en managers afspraken gemaakt over wie contactpersoon is voor welke stakeholders. Hiermee zorgen we ook voor borging rondom teamoverstijgende samenwerking.	
--	--	---	--

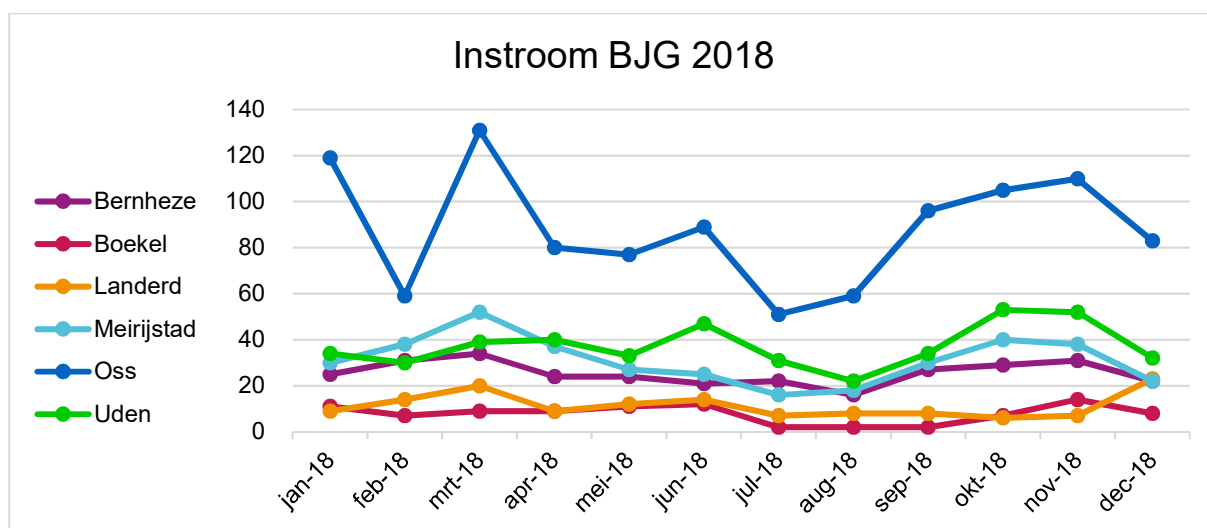
11.1.1 Ontwikkeling wachtlijst

Van een wachtlijst is sprake als een klant langer dan twee weken op de aanmeldlijst staat zonder dat er contact is geweest om tot een afspraak te komen over de start van het traject.

Jeugd

In de loop van 2018 is een duidelijke daling gerealiseerd van het aantal klanten dat langer dan twee weken op de aanmeldlijst staat. In de meeste gemeenten is de wachtlijst in het laatste kwartaal van 2018 weer wat opgelopen, ondanks het feit dat er in dit kwartaal meer klanten zijn ingestroomd. Dit wijst op een toename in aantal aanmeldingen in het laatste kwartaal.





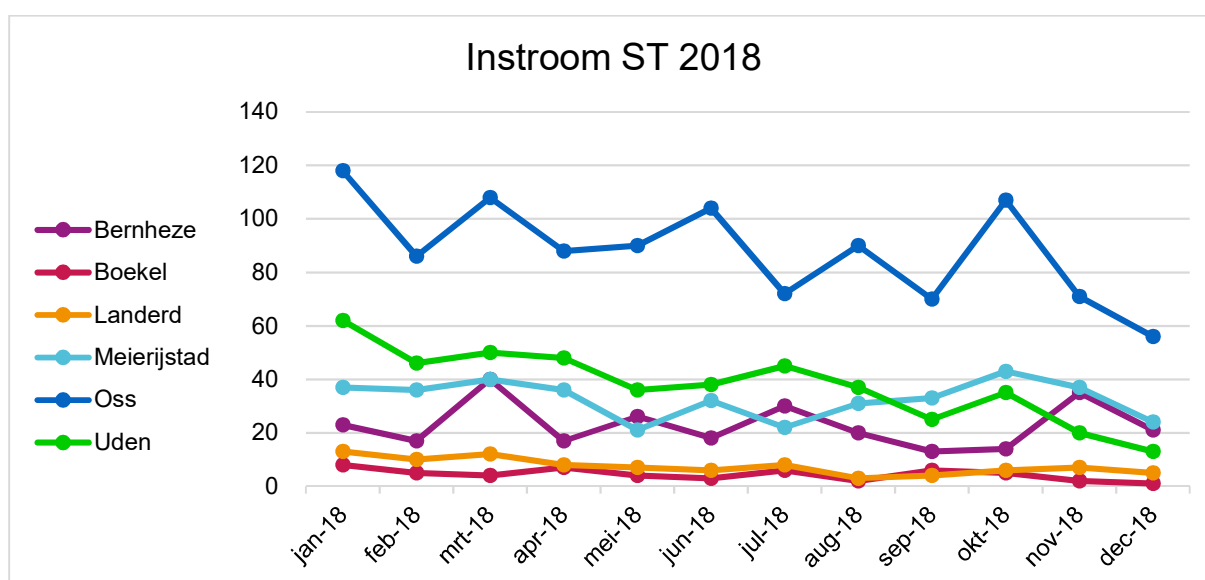
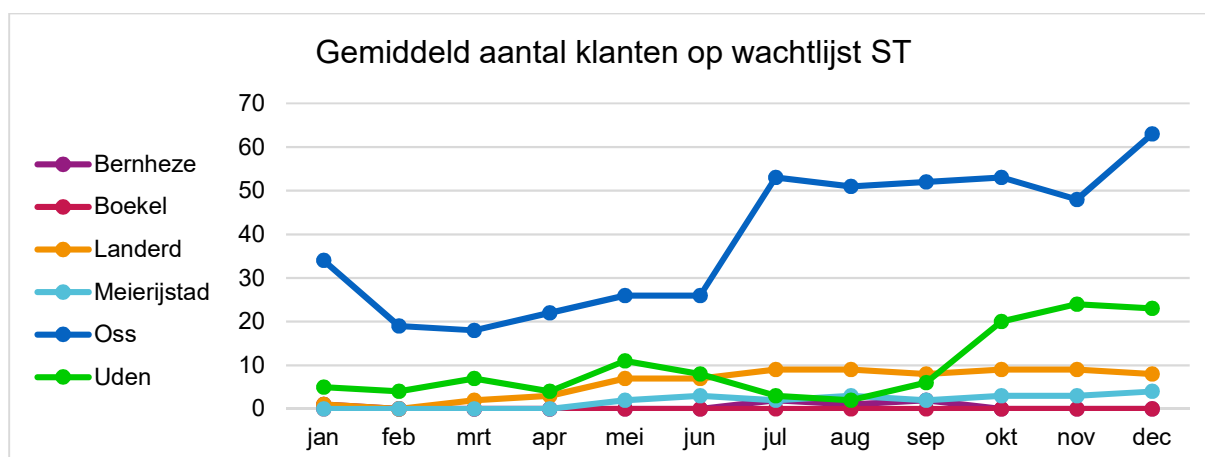
Volwassenen

Medio 2018 tekent zich in Oss een duidelijke stijging af van het aantal klanten dat langer dan twee weken op de aanmeldijst staat. Tegelijkertijd zien we een duidelijke daling in het aantal nieuwe dossiers dat door de betreffende teams is opgepakt. Hetzelfde is in Uden het geval, maar dan vanaf oktober. Dit duidt erop dat de stroom aanmeldingen gelijk is gebleven en dat er andere oorzaken ten grondslag liggen aan het oplopen van de wachtlijst.

Zowel in Oss als in Uden was er vanaf het moment van oplopen van de wachtlijst minder formatie beschikbaar voor uitvoering van ondersteuning, hetgeen bevestigt dat er een directe verband bestaat tussen beschikbare formatie en dossierstroom.

Naast formatie is deskundigheid een tweede aspect van inrichting. In de paragraaf Kwaliteit doen we verslag van de ontwikkelingen op dit punt.

Enkele jaren geleden benaderde een huisarts mij omdat hij een patiënt (K.) had waarmee hij niet wist hoe het verder moest. K. had al verschillende psychologen bezocht vanwege psychische problematiek en trauma's, maar dat bleek hem helaas niet vooruit te helpen. Zijn problematiek en gedrag leidden tot flinke escalaties waar ook de politie geregeld bij betrokken was. Toen ik bij de huisarts aangaf dat ik twijfelde of ik de juiste expertise had om K. te begeleiden, vroeg hij of ik het toch wilde proberen en dat heb ik gedaan. K. en ik bleken een klik te hebben en het lukte om een vertrouwensband met hem op te bouwen. Hij ging zich meer en meer uiten en het lukte om hem te leren meer te reflecteren op zichzelf. Zijn zelfinzicht groeide. Door onze regelmatige gesprekken leerde hij meer te relativiseren en letterlijk tot 10 te tellen waardoor vele dreigende escalaties zijn voorkomen. Ons contact bleek een goede zet en uiteindelijk lukte het om zijn financiële problemen op te lossen en is hij zelfs vrijwilliger geworden.



11.1.2 Ketensamenwerking

De prestatie-indicator: overzicht van vindplekken en samenwerkingspartners met de contactpersonen is slechts een klein onderdeel van alle activiteiten die door teams worden uitgevoerd in het kader van goed relatiebeheer. Met als doel: betere ketensamenwerking en doorlopende lijnen.

Naast wijk- of netwerk lunches, gaat dit bijvoorbeeld om leersessies, een “breed” ST-overleg (met alle wijkverpleegkundigen in het werkgebied), de buurtnetwerken (Uden), de overleggen met huisartsen (MDO's) en bij de BJJ's ook de aansluitaak naar de scholen. Vanuit de aansluitaak neemt een jeugdprofessional van het BJJ-deel aan de overleggen van het zorgadviesteam op de betreffende school en heeft naar aanleiding daarvan ook gesprekken met leerlingen en/of ouders.

Netwerklunches in de gemeente Uden

Er zijn 24 netwerklunches georganiseerd voor de netwerkpartners op het gebied van wonen, welzijn, zorg en veiligheid, 12 voor het gebied Noord en 12 voor Zuid. In Noord schuiven gemiddeld tussen de 5 en 8 mensen aan en in Zuid rond de 12. Doel van de lunches is elkaar leren kennen en werkgerelateerde informatie-uitwisseling. Hiertoe worden ook regelmatig pitches gegeven. Met de netwerkpartners zijn ook samenwerkingsafspraken gemaakt, waardoor regelmatig gezamenlijk opgetrokken wordt in casuïstiek. Voor het versturen van de uitnodigingen is een uitgebreide adreslijst samengesteld. Het wijkwerk heeft een informatieve rondtoer door Uden georganiseerd en uitgevoerd op verzoek van en voor de BJG-collega's.

Een speciale vorm van samenwerking vindt plaats in de Proeftuin Ruwaard. Een verslag hiervan is opgenomen in hoofdstuk 12.

11.2 Werkwijze

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
De BJG's en ST's motiveren alle oplossingen middels een handelingskader op basis van de driehoek legitimiteit, betrokkenheid en rendement. Prestatie-indicator: motivatie op basis van de drie elementen 100% zichtbaar in alle aanvragen tot beschikking en/of plannen via steekproef.	Prioriteit A 7 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief	Lokaal wordt de Effectencalculator (ONS welzijn calculator) gebruikt om het rendement van gekozen interventies te berekenen en te motiveren. Lokaal wordt in samenwerkingsverbanden geëxperimenteerd om maatwerk te kunnen leveren aan inwoners (zoals Proeftuin Ruwaard, MAB Bernheze). Evaluaties worden gebruikt voor het verfijnen en hanteren van het handelingskader. Organisatiebreed zijn de volgende acties in voorbereiding: deskundigheidsbevordering m.b.t. het hanteren van de begrippen en het gaan toepassen bij alle interventies alsmede het inrichten van het registratiesysteem (individueel en collectief).	Project aanvraagformulier jeugdhulp: er is nu tot 1 formulier voor zowel PGB als ZIN. In 2018 is een begin gemaakt met training van medewerkers op dit onderwerp.
Ieder plan is gebaseerd op het principe "Ik wil, ik kan, ik heb nodig, ik heb te bieden". Prestatie-indicator: eind 2018 zichtbaar in 80%	Prioriteit A 9 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu	Werkwijze is opgenomen in de jaarplannen voor het werken volgens het vastgesteld klantproces. In de teams is gestart om in de praktijk dit principe toe te passen.	Aanpassing format Klantplan / Plan van aanpak is vertraagd door stagnatie in ontwikkeling bekostigingsmodel en daarmee samenhangend

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
van de plannen, eind 2019 zichtbaar in 100% van de plannen via steekproef.	B. Ondersteuning van het collectief	Tegelijkertijd is de aanpassing van het format Klantplan / Plan van Aanpak in voorbereiding. Scholing en aanvullende handleidingen voor registratie worden uitgevoerd in het derde kwartaal. In december 2018 en in december 2019 staan de interne toetsingen hiervoor gepland. Deze zullen steekproefsgewijs uitgevoerd worden en onze bevindingen verwerken we in jaarrapportage.	de optimalisatie van systemen. Er is daarom geen steekproef uitgevoerd.
In ieder plan is duidelijk wie de regie voert op basis van zichtbare afweging van wat de burger zelf kan en doet op het gebied van regievoering en wat de professional doet. Prestatie-indicator: eind 2018 zichtbaar in 80% van de plannen, eind 2019 zichtbaar in 100% van de plannen via steekproef.	Prioriteit A 8 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief	De definitie is vastgesteld en opgenomen in het organisatiehandboek en de handleiding voor het team. In december 2018 en in december 2019 staan de interne toetsingen hiervoor gepland. Deze zullen steekproefsgewijs uitgevoerd worden en onze bevindingen verwerken we in jaarrapportage.	Ons klantvolgsysteem is ingericht op het continue monitoring van afspraken over regievoering. Het eerste rapport (eind 2018) kan gezien worden als een nulmeting. Signalen onderzoeken van onze professionals van de BJJ's omtrent discussie over regievoering. Zorgaanbieders eisen onze aanwezigheid bij start hulp terwijl wij hebben ingeschat dat ouders zelf regie kunnen voeren. Zonder onze aanwezigheid starten zorgaanbieders niet. In Oss zijn we met Topaze een proef gestart voor het aanbod STOP. Dit wordt in juli geëvalueerd.
Burgers met ondersteuningsbehoeften op meerdere gebieden hebben één plan van aanpak. Daarin is helder afgesproken wie wat doet, in welke volgorde en wie de regisseur is en alle betrokkenen committeren zich hieraan. Prestatie-indicator: nulmeting in 2018 en toename in het opvolgende jaar	Prioriteit A 6 Uitleg: A. Ondersteuning van het individu B. Ondersteuning van het collectief	Door de nieuwe privacywet is het noodzakelijk om anders om te gaan met onze registratie als we het hebben over één plan van aanpak waarbij anderen betrokken zijn. De instructie voor het registreren van één plan is aangepast, zodat we voldoen aan de nieuwe wetgeving.	Medewerkers zijn op de hoogte van veranderingen als gevolg van invoering AVG. Ons klantvolgsysteem is ingericht op continue het monitoring van samenwerking in de uitvoeringsfase van het klantproces (i.c. uitvoering één plan). Het eerste rapport (eind 2018) kan gezien worden als een nulmeting.

Resultaat DIN	Lokale paragraaf	Halfjaarrapportage 2018	Jaarrapportage 2018
zichtbaar per gezin via steekproef.		Er is een definitie over regievoering vastgesteld en opgenomen in het organisatiehandboek en de handleiding voor het team. Wij onderzoeken samen met onze partners de mogelijkheden om een standaard samenwerkingsconvenant op te stellen in verband met gegevensuitwisseling en verwerking. Dit met als doel de belemmeringen in samenwerking weg te nemen. In verband met de invoering van deze aanpassingen vindt de nulmeting in december 2018 plaats. We koppelen deze aan de andere interne toetsingen die gepland staan voor deze periode.	Convenanten voor alle relevante samenwerkingsverbanden zijn in ontwikkeling.

11.2.1 Handelingskader

Het toepassen van het Handelingskader op basis van de driehoek legitimiteit, betrokkenheid en rendement moet leiden tot een betere motivatie van een verleningsbesluit (Jeugd), dan wel een aanvraag voor een Maatwerkvoorziening (Wmo). In samenwerking met de gemeente Oss is in 2018 gewerkt aan een format voor gebruik bij aanvragen ZIN en PGB. De ontwikkeling van dit format is eind 2018 afgerond en kan nu geïmplementeerd worden. Ondertussen is bij de BJG's geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering over de Jeugdwet. Ook wordt er, ter voorkoming van willekeur, een interne procedure gevolgd om een aanvraag altijd door een niet betrokken collega te laten beoordelen.

11.2.2 Maatwerkvragen

Op basis van afspraken in de jaarplannen, hebben de teams het toepassen van de maatwerkvragen (ik wil, ik kan, ik heb nodig en ik heb te bieden) in hun werkwijze geïntegreerd. In principe gebruiken alle medewerkers de maatwerkvragen in de analysefase en nemen de uitkomsten mee in de uitwerking van het klantplan/plan van aanpak. De verschuiving in de uitstroom van klanten bij afsluiting van een traject toont aan dat deze werkwijze effect heeft.

In afwachting van stappen om te komen tot een digitaal klantdossier, waar de klant zelf het "beheer" over voert, is voor de registratie van maatwerkvragen nog geen format ontwikkeld en geïmplementeerd. Er is daarom door ONS welzijn geen steekproef uitgevoerd.

11.2.3 Afspraken over regievoering

Wat regievoering betreft worden de volgende definities/uitgangspunten gehanteerd:

- 1 Regisseur: de regisseur volgt het verloop van het hulpverleningsproces van begin tot eind, ziet erop toe dat het plan van aanpak uitgevoerd wordt, houdt contact met betrokkenen over de voortgang, signaleert knelpunten en maakt deze bespreekbaar met alle betrokkenen en stuurt, indien nodig, aan op een goede samenwerking tussen alle partijen die betrokken zijn bij het Plan.
- 2 Regie voeren: de sociaal werker en de burger maken samen het Plan van aanpak. Het Plan van aanpak bevat onder meer afspraken met betrekking tot de borging van uitvoering, (de wijze van) monitoring en regie. Wie welke rol heeft kan per casus verschillen. De doelen van de burger worden altijd proactief gemonitord door het BJJ/ ST, de frequentie waarop dat gebeurt kan per burger verschillen. Bij voorkeur is de burger zelf de regisseur. Als dat niet mogelijk is wordt er gekeken naar iemand uit het informele of het formele netwerk (bijvoorbeeld de betrokken aanbieder). Als daar niemand passend gevonden wordt, kan het BJJ/ ST de rol van regisseur oppakken. Als in een casus geen duidelijke regisseur is benoemd, neemt het BJJ/ ST deze rol op zich.
- 3 Specifiek voor BJJ's:
 - Over de wijze van samenwerken met Gecertificeerde Instellingen (GI's) worden uiterlijk de eerste maand van 2018 afspraken gemaakt. Deze zullen ook worden vertaald in inhoudelijke en financiële consequenties voor ONS Welzijn en de GI's.
 - Tijdelijke vangnetfunctie: Als er een passende regisseur gevonden is buiten het BJJ heeft het BJJ wel een vangnetfunctie voor de burger. Dit betekent dat als tijdens het hulpverleningsproces de afspraken, zoals gemaakt in het één gezin één plan, niet worden uitgevoerd de burger contact kan opnemen met het BJJ. De burger kan dan met ondersteuning van het BJJ het proces weer op gang krijgen zoals afgesproken in het Plan van aanpak.

In de loop van 2018 heeft ONS welzijn in het klantvolgsysteem een vraag over regievoering ingebouwd. Eind 2018 kunnen we constateren dat deze vraag lang niet altijd wordt ingevuld, veelal vanuit het perspectief dat de regievoering vanzelfsprekend bij de klant ligt. Het niet invullen wil dus zeker niet zeggen dat er geen afspraken over regievoering zijn gemaakt! Wat ook kan worden geconcludeerd is dat, als de regie niet bij de klant of het netwerk van de klant ligt, de regie vaker bij ONS welzijn dan bij een ketenpartner wordt belegd.

Wie voert regie (afspraken in Plan van Aanpak/Klantplan)	BJG 0-17	ST 0-17	BJG 18-23	ST 18-23	BJG 24+	ST 24+
(Niet ingevuld)	1.036	10	32	71	23	792
Ketenpartner	24		1	2	1	28
Klant zelf	500	6	16	63	5	572
Netwerk klant (mantelzorger, familielid, enz.)	116		3	9		12
Werker Ons welzijn	54	2	2	8		112
Totaal	1.730	18	54	153	29	1.516

11.2.4 Eén Plan bij inzet van meerdere ketenpartners

Het maken van één Plan van aanpak bij betrokkenheid van meerdere ketenpartners is integraal onderdeel van de werkwijze van ONS welzijn. In onderstaande tabel wordt zichtbaar met wie tijdens de uitvoering van plan van aanpak/klantplan allemaal wordt samengewerkt. Deels is dit intentioneel (en zijn afspraken hierover in het klantplan vastgelegd), deels ontstaat dit tijdens de uitvoering van het klantplan. In het laatste geval worden afspraken niet altijd meer aan het klantplan toegevoegd.

Samenwerking tijdens uitvoering klantplan		BJG	ST
Samenwerking op 0 ^e lijn	Ode lijnsorganisatie (zorgcoöperatie, vrijwilligersorganisatie, ouderenbonden, voedselbank enz.)	1%	6%
	Burgerinitiatieven (Voor elkaar of Samen doen)		2%
	Eigen netwerk/mantelzorg	11%	9%
	Ouders	13%	1%
	Platforms voor vraag en aanbod (SamSam, Vacaturebank, enz.)		1%
	Vrijwilligersdiensten Ons welzijn	0%	5%
Samenwerking met 1 ^e lijn	Huisarts/POH	4%	8%
	Jeugdarts	3%	0%
	1e lijnszorg (thuiszorg, GGD, wijkverpleegkundige, MEE, enz.)	8%	9%
	Buurtnetwerk		1%
	Gemeente/overheid	4%	12%
	Veilig Thuis	5%	6%
	Justitie, politie, RVML	1%	3%
	Onderwijs	20%	2%
	Maatschappelijke organisatie (vluchtelingenwerk, slachtofferhulp, opvang, wooncorporatie, enz.)	1%	5%
	Intern niet gespecificeerd	6%	7%
	BJG	1%	1%
	Team buiten werkgebied (ST, BJG, enz.)	1%	1%
	Q-support		0%
Samenwerking met 2 ^e lijn	Gemeentelijke Toegang Jeugdhulp (ZIN/PGB)	17%	0%
	Gemeentelijke Toegang WMO-voorzieningen (ZIN/PGB)	2%	6%
	2de Lijnszorg (medisch, specialist, ZHS, GGZ, LVB, bemoeizorg, enz.)	20%	9%
	Gecertificeerde instelling	6%	3%
	Raad van de kindbescherming	3%	1%
	Anders	2%	5%
	Totaal aantal dossiers (afgesloten in 2018)	1.772	1.600

11.2.5 Groepswerk

In de subsidie-overeenkomst is afgesproken dat gestreefd wordt naar meer collectiveren van individuele ondersteuning.

Jeugd

Groepswerk	Totaal OW	Totaal OW	Totaal OW	Totaal OW	Totaal OW	Totaal OW	Opmerkingen
	2017	Q1	Q2	Q3	Q4	2018	2018
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	
ADHD	11	2		10	5	17	
Autisme - oudergroep	8	17				17	
BRUSSEN		8			8	16	
COOL AF	12						
KIES	28		8	1	10	19	
Power Kidzzz		6				6	zie ook CJG rapportage (CJG geeft antwoord)
Rots en Water	52	18		38	8	64	
SOVA ROC	7						wordt vanaf 2018 niet meer door OW uitgevoerd
Tim & Flapoor	18	9		7		16	
Verwerkingsgroep suïcide-situatie	12						Eenmalig aanbod
Samen Sterk	4						
Zomercursus "Klaar voor middelbaar"	6				12	12	
Totaal (in periode afgesloten groepen)	158	60	8	56	43	167	

Voor jeugd is deze doelstelling gelukt, niet alleen in absolute aantallen, maar zeker ook percentueel. Hier zien we een stijging van 3,6% naar 4% van de dossiers. Daar komt bij dat een deel van de groepen dat in 2018 is uitgevoerd aan het eind van het jaar nog niet was afgerond en daarom nog niet in deze rapportage kon worden verwerkt.

Volwassenen

Groepswerk	Totaal OW	Totaal OW	Totaal OW	Totaal OW	Totaal OW	Totaal OW	Opmerkingen
	2017	Q1	Q2	Q3	Q4	2018	2018
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	
Assertiviteitsgroep	46	21	21	19		61	
Autisme - "Mijn partner heeft autisme"	8		10			10	
Autonomiegroep	26			33	1	34	
Lekker in je vel - Cursus Slapen doe je zo	16			5		5	
Lekker in je vel - Cursus DRUK, DRUK, DRUK				3		3	
Rouwverwerkinggroep	13		17			17	
Cursus 'Rondom Overlijden'	11		12			12	
Cursus "Omgaan met dementie"	22				12	12	
Voorlichting "Risico's alcoholgebruik 55+"	20						
Groep familie dementerenden	23		11	11		22	Naast deze groep is er een doorlopende Ondersteuningsgroep voor mantelzorgers dementerenden
Schilderen met Armslag					17	17	
Totaal (in periode afgesloten groepen)	195	21	71	71	30	193	

Bij volwassenen ligt het collectiveren van individuele ondersteuning in 2018 op hetzelfde niveau als 2017. Daar staat naast dat er steeds meer initiatieven en groepen ontstaan die grotendeels door vrijwilligers uitgevoerd worden. Hiervan doen we verslag bij de betreffende DIN-resultaten.

11.3 Kwaliteit

11.3.1 ISO-certificaat voor alle BJG's ONS welzijn

In 2018 heeft ONS welzijn opnieuw voldaan aan de eisen voor ISO-certificering voor alle Basisteams Jeugd en Gezin (BJG's) in de gemeenten Bernheze, Boekel, Landerd, Oss, Uden en Meijerijstad. Voor ISO-certificering van het kwaliteitssysteem zijn een aantal onderdelen verplicht, zoals interne audits, een managementreview en een externe audit. Voor de begeleiding van het certificeringstraject heeft ONS welzijn ook dit jaar samengewerkt met de Tornak Groep.

Interne audits

Als onderdeel van het kwaliteitssysteem zijn 30 interne audits uitgevoerd door een team van interne auditoren, dat is getraind in de methode Waarderend Auditen.

Speciale aandacht is besteed aan de onderwerpen: interne communicatie, privacy, werving en selectie, wachttijden en wachtlijstbeheer. Onderzocht is in hoeverre de huidige afspraken rondom privacy bijdragen aan het waarborgen van privacygevoelige informatie van cliënten. Verder is onderzocht in hoeverre het proces van werving en selectie bijdraagt aan een tijdige invulling van vacatures binnen ONS welzijn. Tenslotte is onderzocht in hoeverre de gemaakte afspraken over wachttijden/wachtlijstbeheer bijdragen aan het verminderen van de wachttijden voor cliënten. Van de interne audit is een rapportage gemaakt met omschrijvingen van de bevindingen, oorzaken, gevolgen, mogelijke risico's en verbeter suggesties.

Managementreview

In 2018 heeft het managementteam van ONS welzijn beoordeeld in hoeverre het managementsysteem geschikt, passend en doeltreffend is. Ook is nagegaan waar kansen liggen voor verbetering van het managementsysteem. De managementreview bestaat uit drie onderdelen, namelijk kwaliteit van organisatie, dienstverlening en arbeid.

Ter voorbereiding zijn analyses gemaakt van bijvoorbeeld wensen, eisen en verwachtingen van stakeholders, klachten van cliënten en beoordeling van leveranciers. Gekeken is naar interne en externe ontwikkelingen, de impact van deze ontwikkelingen, uitdagingen, risico's en speerpunten van beleid voor volgend jaar. De uitkomsten van de managementreview dienen als input voor het verbeterplan en het jaarplan 2019.

Een belangrijke ontwikkeling is bijvoorbeeld dat in 2019 een plan wordt opgesteld voor een nieuw bekostigingsmodel van ONS welzijn voor de nieuwe subsidieovereenkomst in 2020-2021. Professionals van de Basisteams Jeugd en Gezin hebben in 2018 nog steeds te kampen met capaciteitsproblemen bij organisaties in de 'keten', die geen klanten meer opnemen/overnemen. Als gevolg hiervan blijven jeugdigen langer 'onder de hoede' van ONS welzijn. De doorstroming naar en gewenste hulpverlening door gespecialiseerde jeugdzorgorganisaties stagneert. Naar aanleiding hiervan heeft ONS welzijn in 2018 afspraken gemaakt met gemeenten over overbruggingszorg.

Externe audits

In juni 2018 is de controle ISO-audit van een dag uitgevoerd door twee auditoren van het Keurmerkinstituut. Hieruit zijn slechts vijf afwijkingen naar voren gekomen. Binnen de gestelde termijn is een verbeterplan opgesteld en zijn acties uitgevoerd.

Een voorbeeld hiervan is het toevoegen van vragen in formulieren voor het uitvoeren van een structurele risico-inventarisatie op het niveau van de cliënt. Het bewijs hiervoor is goedgekeurd door het Keurmerkinstituut.

De interne audits, managementreview en externe audit hebben geleid tot een overzicht met alle benodigde acties. De uitvoering van dit actieplan wordt periodiek gemonitord in het managementteam. Dit alles heeft ertoe geleid dat ONS welzijn het ISO-certificaat heeft behaald voor de Basisteams Jeugd en Gezin en daar zijn we trots op. Het certificaat is in principe geldig tot juni 2020.

11.3.2 SKJ- registratie/onderhoud expertise medewerkers

Van de 100 medewerkers die SKJ-geregistreerd zijn, zijn er zes die wachten op de beoordeling van hun (her-)registratie en drie die aanvullende informatie moeten aanleveren. Er zijn geen dossiers die zorgwekkend zijn. Het SKJ heeft het momenteel heel druk, waardoor zij de termijn van drie maanden voor beoordeling niet in alle gevallen halen.

ONS welzijn breed was er in 2018 een scholing voor BJJ's rond de (toepassing van de) Jeugdwet en hebben er AVG-leersessies plaatsgevonden. Daarnaast heeft elk team een budget voor deskundigheidsbevordering dat op basis van team behoefte kan worden ingezet voor het actueel houden van het kennis-/expertiseniveau van het team. In 2018 betrof dit onder andere onderwerpen als Sociaal netwerkversterking en scholingen rond signalering, beperkingen, en dergelijke.

11.3.3 Totaalrapportage klachten 2018

Uitingen van ontevredenheid

Wanneer klanten van ONS welzijn niet tevreden zijn over de dienstverlening is vaak een gesprek met de betrokken medewerker voldoende om de onvrede weg te nemen. Meestal komt het daarna niet tot het indienen van een formele klacht. ONS welzijn breed waren er in 2018 10 uitingen van ontevredenheid. Overigens werden uitingen van ontevredenheid in 2017 nog niet geregistreerd waardoor een exacte vergelijking niet mogelijk is. Onderstaand de verdeling naar gemeente en afdeling van ONS welzijn.

Gemeente	BJG	ST	SRW / Activiteiten / Diensten	Totaal 2018
Bernheze	0	0	0	0
Boekel	0	0	0	0
Landerd	0	0	0	0
Meierijstad	1	0	0	1
Oss	0	1	5	6
Uden	2	1	0	3
Totaal	3	2	5	10

Aard van de uitingen van ontevredenheid

Aanleiding voor het uiten van ontevredenheid was:

- het handelen van de medewerker (5x). Het ging hierbij om de aanpak van de medewerker (werkwijze) en de manier van communiceren;
- de gevolgde procedure (5x). Bij de laatstgenoemde uitingen ging het om de gewijzigde voorwaarden voor deelname aan beweegactiviteiten, die volgens de betrokkenen op te korte termijn gecommuniceerd waren.

Resultaat van gevoerde gesprekken

Met klanten die hun ontevredenheid hebben geuit, is contact opgenomen. Het resultaat van deze contacten was:

- meer inzicht, (wederzijds) begrip en/of acceptatie van de feitelijke situatie (5x);
- een andere medewerker/contactpersoon werd ingezet (2x);
- met een klant kon in een later stadium geen contact meer gelegd worden, waardoor onduidelijk is of de onvrede weggenomen is (1x);
- resultaat van het gesprek was in 2018 (nog) niet bekend (1x).

Verbeteracties

Waar sprake was van onvrede over de handelwijze van de medewerker, leidde het gesprek tot persoonlijke leer- en aandachtspunten voor de betrokken medewerker.

Klachten

In 2018 werden organisatiebreed 23 klachten ingediend, als volgt verdeeld over gemeenten en afdelingen van ONS welzijn.

Gemeente	BJG	ST/BT	Activiteiten/Diensten	Totaal 2018	Totaal 2017
Bernheze	1	1	0	2	2
Boekel	2	0	0	2	3
Landerd	0	0	0	0	1
Meierijstad	5	1	0	6	2
Oss	4	3	1	8	16
Uden	5	0	0	5	6
Totaal	17	5	1	23	30

Driekwart van de ingediende klachten had betrekking op de BJG's. Dat betekent een relatieve stijging ten opzichte van 2017, toen ging het om iets meer dan de helft van de ingediende klachten. De daling van het totaal aantal ingediende klachten in 2018 wordt waarschijnlijk mede veroorzaakt door de toename van het aantal 'uitingen van ontevredenheid'. Het uiten van ontevredenheid wordt door ONS welzijn gestimuleerd omdat de ervaring leert dat goede communicatie over het dienstverleningsproces tussen klant en medewerker vaak leidt tot meer inzicht en wederzijds begrip, waardoor de klant geen noodzaak meer ziet om een formele klacht in te dienen.

Type klachten per gemeente

Gemeente	Werkwijze	Bejegening	Privacy	Communicatie	Anders	Totaal
Bernheze	1	1	0	0	0	2
Boekel	1	1	0	0	0	2
Landerd	0	0	0	0	0	0
Meerijstad	7	0	2	0	0	9
Oss	4	2	1	1	1	9
Uden	4	2	0	1	0	7
Totaal	17	6	3	2	1	29

Er kan per klager op meerdere typen klachten gescoord worden. Verreweg de meeste klachten hadden te maken met de aanpak van de werker en het verloop van het proces, maar ook kwam relatief vaak voor dat de klant niet te spreken was over de houding/benadering van de werker.

Concrete bezwaren die in de klachten genoemd werden:

- Werkwijze: onvoldoende professionaliteit van de werker, lange wachttijd, getoonde partijdigheid, te lange duur van het proces, het niet nakomen van afspraken, onvoldoende kennis van mogelijkheden, slecht resultaat, (niet) aansluiten bij op- en afschalen, besluit om hulpverlening te stoppen.
- Bejegening: het maken van een ongepaste opmerking, een als bedreigend ervaren opmerking, geen begrip tonen voor geuite bezwaren.
- Privacy: dossier ter inzage gegeven zonder toestemming, het verstrekken van persoonsgegevens door de gemeente, het om te veel persoonlijke gegevens vragen bij aanmelding bij de Voedselbank.
- Communicatie: huisarts had eerder geïnformeerd willen worden over een patiënt/cliënt, slechte bereikbaarheid van het BJG voor de klant.
- Anders: ONS welzijn beschuldigd van corruptie.

Niet ontvankelijke klachten

Eén klacht kon niet in behandeling genomen worden omdat deze aan het verkeerde adres gericht was. De klacht waarin ONS welzijn werd beschuldigd van corruptie is niet intern behandeld maar aan de externe klachtencommissie voorgelegd.

Voorgenomen en uitgevoerde verbeteracties

Net als gesprekken met klanten over ontevredenheid, leiden in veel gevallen ook klachtgesprekken tot meer inzicht en wederzijds begrip en blijkt daarna verdere 'opschaling' (intern binnen ONS welzijn of naar de externe klachtencommissie) niet aan de orde. Door het bespreken van klachten ontdekken we regelmatig waar het handelen of processen verbeterd kunnen worden. Ook in 2018 leidden de ingediende klachten tot een aantal interne en externe verbeteracties:

- voortdurend wordt aandacht gegeven aan het juist toepassen van privacywetgeving;
- de procedure voor verstrekken van persoonsgegevens door een Gemeente is aangepast;
- de Voedselbank verzamelt een beperkter aantal persoonsgegevens van klanten;
- de interne richtlijn voor het inzetten van tolken is opgefrist;
- werkers worden gewezen op het belang van het 'breed' kijken naar een cliëntsituatie;
- aandacht is gevraagd voor de procedure van terugkoppeling naar verwijzers en het gebruik van de formulieren die daarvoor bestemd zijn;
- medewerkers aan de balie/telefoon worden beter geïnformeerd over de bereikbaarheid van teams en eventuele vervanging van medewerkers;
- klachten over bejegening worden met betrokken medewerker besproken.

Samenvattend

Het aantal ingediende klachten was in 2018 lager dan in 2017, maar deze daling hangt samen met de toename van het aantal uitingen van ontevredenheid. Eén klacht werd voorgelegd aan de externe klachtencommissie. Veel klachten hebben betrekking op de gehanteerde werkwijze. Zowel uitingen van ontevredenheid als klachten leiden tot verbeteracties. Relatief veel verbeteracties hadden in 2018 betrekking op het juist hanteren van privacywetgeving.

12 Proeftuin Ruwaard

In de Ruwaard, een wijk in de gemeente Oss, bedenken wijkbewoners en organisaties samen oplossingen waarin mensen meer voor zichzelf en voor elkaar kunnen gaan doen. Sinds 2016 streven zij onder de naam Proeftuin Ruwaard naar hun ideale toekomstbeeld: 'Ruwaard is een vitale wijk waar wijkbewoners tegen lagere kosten een betere (positieve) gezondheid ervaren'. Het gaat in de Proeftuin om anders denken, doen en leren door:

- Anders samenwerken: meer samenwerken rondom individuele wijkbewoners en op wijkniveau;
- Actieve wijkbewoners: stimuleren en ondersteunen van wijkbewoners bij dat wat zij zelf willen en kunnen organiseren;
- Flexibel financieren: financieringsoplossingen bedenken en uitvoeren die passen bij wat wijkbewoners willen;
- Steunende systemen: zodat organisaties zo zijn ingericht dat zij beter kunnen doen wat nodig is.

De Samenwerkwijze

De Samenwerkwijze is een instrument dat binnen Proeftuin Ruwaard ingezet wordt voor het aanpakken van individuele hulpvragen van wijkbewoners. Bij deze methodiek staat de vraag van de wijkbewoner centraal – en dus niet het aanbod dat organisaties bieden. In een multidisciplinair overleg (MDO), dat altijd plaatsvindt bij de wijkbewoner thuis, formuleert de wijkbewoner aan de hand van de vragen “ik wil, ik kan, ik heb nodig” samen met de betrokken professionals zijn of haar oplossing, alsof er geen belemmeringen zijn vanuit regels, protocollen of financieringsstromen.

De vijf principes van de Samenwerkwijze:

1. De wijkbewoner staat centraal.
2. De vraag van de wijkbewoner leidt tot het nieuwe aanbod.
3. We werken vanuit vertrouwen.
4. Begin bij het creëren van randvoorwaarden.
5. Het maatschappelijk rendement is wat telt.

Het maatschappelijk rendement van de Samenwerkwijze

Binnen de Proeftuin Ruwaard zijn inmiddels ruim 300 casussen volgens deze werkwijze opgepakt. 42 casussen zijn geanalyseerd door het maken van een micro-analyse. De bevindingen zijn medio 2018 samengevoegd in de rapportage “**Micro-analyses: het maatschappelijke rendement van de Samenwerkwijze**”. Bij het meten van het maatschappelijk rendement zijn twee indicatoren gebruikt: het ervaren welbevinden van de betreffende wijkbewoner(s) en de jaarlijkse maatschappelijke kosten van de geleverde zorg en ondersteuning. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen bestaande casussen en nieuwe casussen. Een bestaande casus is een casus waar al (vaak langere tijd) zorg/ondersteuning geboden wordt. Een nieuwe casus is een casus waar nog géén zorgverleners of ondersteuners betrokken zijn. Dit onderscheid is relevant, omdat de kosten na de proeftuin bij nieuwe casussen per definitie hoger zijn dan vóór de proeftuin (daarvoor werd immers nog geen zorg/ondersteuning geboden). Door deze 2 type casussen van elkaar te scheiden, wordt meer inzichtelijk wat het effect van de werkwijze is op de maatschappelijke kosten.

De micro-analyses laten zien dat de Samenwerkwijze een duurzaam positief effect heeft op zowel het welzijn van wijkbewoners, als de maatschappelijke kosten. Uit de analyse van

casussen blijkt dat de baten in verschillende domeinen vallen (Wmo, Zvw, Wlz). Het ervaren welbevinden stijgt in alle gevallen; van gemiddeld een 3,5 naar een 8,3 (gemeten bij 23 wijkbewoners binnen 21 casussen). Uit de herhaalmeting na een half jaar tot een jaar blijkt dat het ervaren welbevinden verder stijgt naar een 8,5 (gemeten bij 9 casussen).

De totale maatschappelijke kosten bij bestaande casussen (32) dalen met € 132.394,-. Uit de herhaalmetingen bij 8 bestaande casussen blijkt dat de totale maatschappelijke kosten na verloop van tijd nog verder dalen. Bij nieuwe casussen (10) zijn de maatschappelijke kosten na de proeftuin per definitie hoger dan vóór de proeftuin, aangezien daarvoor nog geen zorg/ondersteuning geboden werd. Door vroegtijdig (relatief goedkopere) zorg en ondersteuning in te zetten, worden echter hogere maatschappelijke kosten bespaard.

Effecten van Ons Huis van de wijk

In september is het effect van 'Ons huis van de wijk' onderzocht. De volgende 'output' werd genoteerd: een buurthuis dat 7 dagen per week geopend is, 320 unieke bezoekers per week, meer dan 20 activiteiten per week, 3 vaste inloophmomenten door professionals per week, 26 vaste vrijwilligers.

Als effecten voor wijkbewoners werden genoemd: positief effect op welzijn: versterkt sociale contacten, draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling en heeft een positief effect op gezondheid.

Effecten op de wijk zijn: meer inclusie en meer sociale cohesie.

Effecten op professionals zijn: beter contact met de doelgroep, sterker netwerk tussen professionals, een plek om collectieve vragen gezamenlijk met andere professionals en wijkbewoners op te zetten en een fysieke plek waar de Proeftuin en nieuwe manier van werken zichtbaar is.

Uitrol van de Samenwerkwijze

In september heeft de Steungroep Proeftuin Ruwaard besloten het concept van de Samenwerkwijze op een 'organische wijze' uit te laten breiden naar andere delen van de gemeente Oss. Vanaf januari 2019 gaan teams in andere vier gebieden van Oss aan de slag met ondersteuning van een wijkaanjager die fungeert als aanspreekpunt, ambassadeur, organisator van leersessies, ondersteuner bij een MDO en die collega's informeert over de samenwerkwijze en hen meeneemt in het proces. Professionals in de Ruwaard hebben hun collega's in de andere delen van Oss hierbij nog de volgende (voor de Proeftuin typerende) adviezen gegeven:

- start met de grondbeginselen die in de Proeftuin liggen, maar ga niet kopiëren. Kijk open naar wat iedere wijk nodig heeft en wat een goed startpunt zou kunnen zijn;
- neem de tijd om het goed te implementeren. Pak de tijd die nodig is en ga niet overhaasten;
- start met mensen die willen, de rest komt vanzelf;
- neem elkaar mee in de successen die je maakt.

Bijlage 1. Preview Preventieplan CJG Maasland

PLANNEN VOOR TOEGANG & PREVENTIE CJG MAASLAND 2018 - 2019

Ondersteuning en zorg vanuit de Basisteams Jeugd & Gezin start met
TOEGANG & PREVENTIE

Hiermee wordt de toeleiding naar de Basisteams Jeugd & Gezin in Oss en Bernheze vorm gegeven en kunnen vragen over opgroeien en opvoeden middels preventieve activiteiten in beeld worden gebracht en grotere problemen worden voorkomen



INHOUD

1. Toegang Basisteam Jeugd & Gezin

- Vindplaatsen
- Centrum Jeugd & Gezin Maasland

2. Preventie Basisteam Jeugd & Gezin

3. Preventieve activiteiten t/m 2018

- Communicatiemiddelen
- Informatie-en advies als onderdeel van preventie
- Vrij toegankelijk cursusaanbod
- CJG op locatie
- Wizper

4. Speerpunten BJG in 2019

- Kindermishandeling & huiselijk geweld
- Signaleren en preventie Armoede
- Mantelzorg
- Depressie preventie (BJG)
- (Vecht)scheiding

5. Preventie activiteiten 2019

- Communicatiemiddelen CJG voor info & advies
- Cursusaanbod CJG
- Samenwerking met Sociaal Wijkteam (Ons Doet)
- CJG op locatie

Bijlage 1 Preventie Jongerenwerk Oss

Bijlage 2 Humanitas - BOR

Bijlage 3 Preventie GGD

Bijlage 4 Preventie Kentra 24

Bijlage 5 Buurtgezinnen.nl

Bijlage 6 Integrale Vroeghulp (IVH)

Bijlage 7 Succesbepalende factoren 2018 – ONS Welzijn

Bijlage 8 Gebiedsscan wijken Oss

Einde preview concept Preventieplan CJG Maasland