

Jaarverslag
2019

Jaarverslag 2019
Sociaal Werk De Kop

www.sociaalwerkdekop.nl
info@sociaalwerkdekop.nl

Sociaal Werk De Kop
Stationsplein 10
8331 GM Steenwijk
t (0521) 745 080

Sociaal Werk
De Kop
Gemeente
Steenwijkerland



sociaal werk de kop
Onderdeel van Tintengroep



sociaal werk de kop

Inhoud

Inleiding	3
Hoofdstuk 1: Casuïstiek in aantallen	3
1.1. Individuele trajecten - aantallen	4
1.2. Informatie en Advies	4
1.3. Leun en steuntrajecten	6
1.4. Collectieve activiteiten	6
Hoofdstuk 2: Individuele casussen op inhoud	8
2.1. Zelfredzaamheidsmatrix	8
2.2. ZRM hoofddomeinen bij jongeren (t/m 27 jaar)	10
2.3. Complexiteit	10
2.4. Zwaarte van trajecten	11
2.5. Spreiding in leeftijd en geslacht	11
2.6. Spreiding over dorpen en kernen	12
2.7. Verwijzingen	12
2.8. Sociale netwerkversterking	12
2.9. Onafhankelijke cliëntondersteuning	12
Hoofdstuk 3: Informele ondersteuning	13
3.1. VIP Steenwijkerland	13
3.2. Sociaal Werk De Kop	14
Hoofdstuk 4: Klanttevredenheidsonderzoek	15
Bijlage: Klantgroep 'Kind in de knel'	16

Sociaal Werk De Kop in 2019

Voor u ligt de cijfermatige rapportage over 2019 van Sociaal Werk De Kop. Met deze rapportage breng ik een cijfermatig verslag uit over de resultaten van 2019.

Met ingang van 2020 gaat Sociaal Werk De Kop gebruik maken van persona's en klantreizen. Hiermee kan, naast cijfers, de impact van sociaal werk beter inzichtelijk worden gemaakt. In hoofdstuk 2 zijn twee persona's (financiën en scheiding) verwerkt in aparte kaders. In bijlage 1 vindt u een voorbeeld van een klantreis van een jongen van 12 jaar oud met gescheiden ouders.

Hoofdstuk 1: Casuïstiek in aantallen

In dit hoofdstuk wordt de ontwikkeling van het aantal vragen dat ons vanaf januari 2018 heeft bereikt weergegeven.

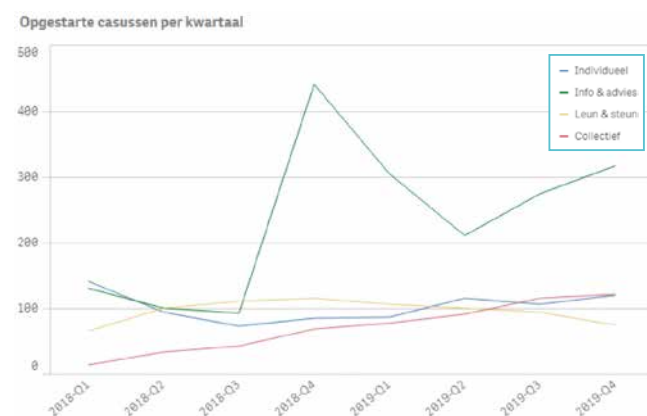
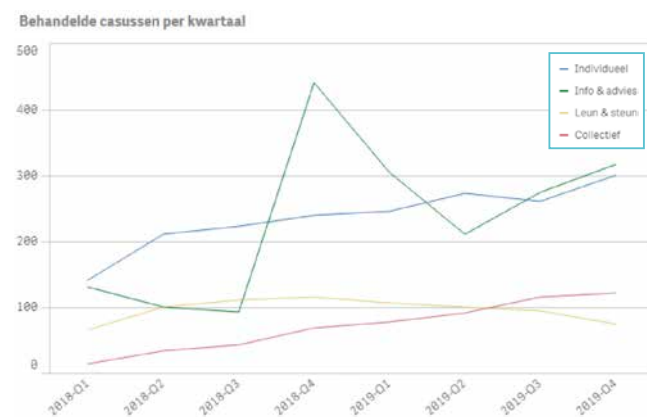
We onderscheiden soorten trajecten:

- Individuele trajecten
- Informatie en Advies: losse vragen die met een kort antwoord opgehelderd kunnen worden
- Leun en steuntrajecten: laagfrequente contacten met als doel iemand letterlijk een steuntje in de rug te geven totdat hij/zij zonder ondersteuning verder kan
- Collectieve activiteiten

Onderstaande tabel geeft het aantal behandelde casussen per kwartaal weer, de totale caseload per kwartaal. Dit laat zien dat het aantal individuele trajecten en het

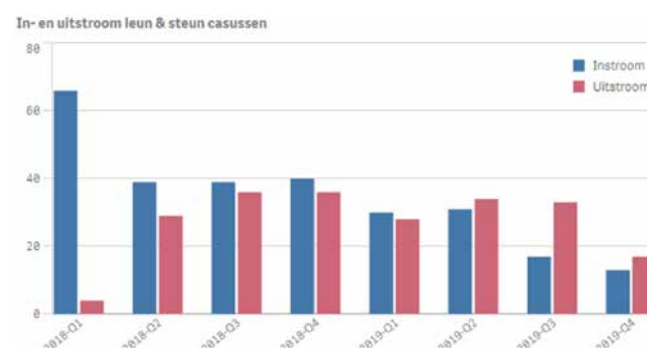
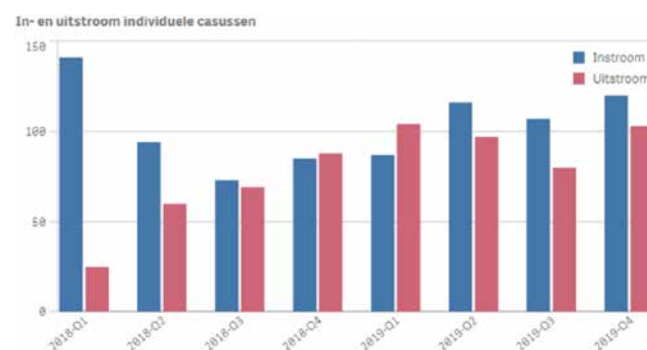
aantal collectieve activiteiten per kwartaal groeit. Bij de individuele trajecten zien we dat deze in het derde kwartaal van 2019 iets zijn teruggelopen. Dit is mogelijk te verklaren door de vakantieperiode. Het is nog te vroeg om te kunnen spreken van een seizoenspatroon. Presentiewerk in de dorpen en kernen wordt nog niet apart geregistreerd. Hier starten we in 2020 mee. Het aantal leun en steuntrajecten neemt in 2019 steeds meer af. Dit is het resultaat van structureel inzetten op sociale netwerkversterking. In principe wordt een leun en steuntraject alleen ingezet als er niemand uit het netwerk van de inwoner op het gevraagde vlak kan ondersteunen.

De piek in informatie en advies eind 2018 geeft vooral het nadrukkelijk sturen op de registratie hiervan weer. Dit blijft een aandachtspunt.



Het overzicht van het aantal opgestarte casussen geeft per kwartaal het aantal nieuwe aanmeldingen/nieuw opgestarte trajecten weer. De opwaartse lijn van de collectieve trajecten laat zien dat het steeds beter lukt om individuele vragen met een collectief aanbod te beantwoorden.

In onderstaande overzichten wordt voor zowel de individuele trajecten als leun en steuntrajecten de in- en uitstroom van klanten voor zowel 2018 als 2019 weergegeven:



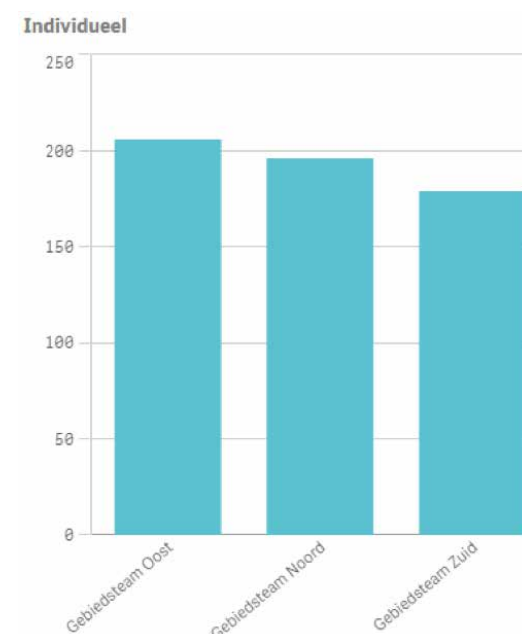
In september 2019 zijn we op alle vier de afdelingen van de voortgezet onderwijs (VO) scholen in Steenwijkerland gestart met het aanbieden van schoolmaatschappelijk werk. De casuïstiek die op het VO wordt opgepakt, wordt geregistreerd in het systeem van de scholen en valt buiten deze overzichten. Onderstaand het aantal opgepakte casussen:

- Eeckeringe 9
- Lijsterbes 8
- VSO 18
- PrO 8

Door de aanwezigheid op de scholen, komen ook informatie en adviesvragen op de schoolmaatschappelijk werkers af. Dit waren er 136 in totaal. In de volgende paragrafen worden de aantallen per casuïstiekvorm van heel 2019 toegelicht.

1.1 Individuele trajecten - aantallen

In 2019 zijn 581 individuele trajecten behandeld, 385 daarvan zijn afgesloten. Deze cijfers zijn exclusief de informatie en adviesvragen en leun en steuntrajecten. De verdeling van het aantal behandelde trajecten per team ziet er als volgt uit:

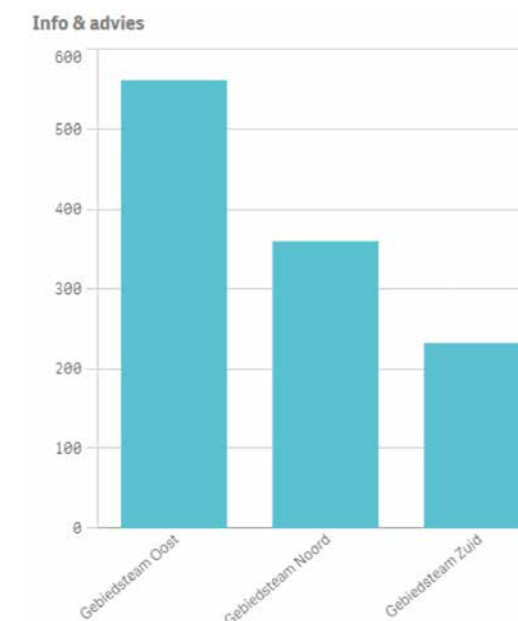


We zien een gestage stijging van het aantal aanmeldingen. Inwoners weten ons steeds beter te vinden. Daarnaast participeren we in de kernteams integrale ouderenzorg bij 3 huisartsenpraktijken. De verwachting is dat het aantal aanmeldingen van ouderen (75+) hiermee zal stijgen. Opvallend bij de aanmeldingen zijn de vragen om overbruggingszorg. Gezien de wachttijden in de jeugdzorg en GGZ worden we steeds vaker benaderd om de wachttijd te overbruggen.

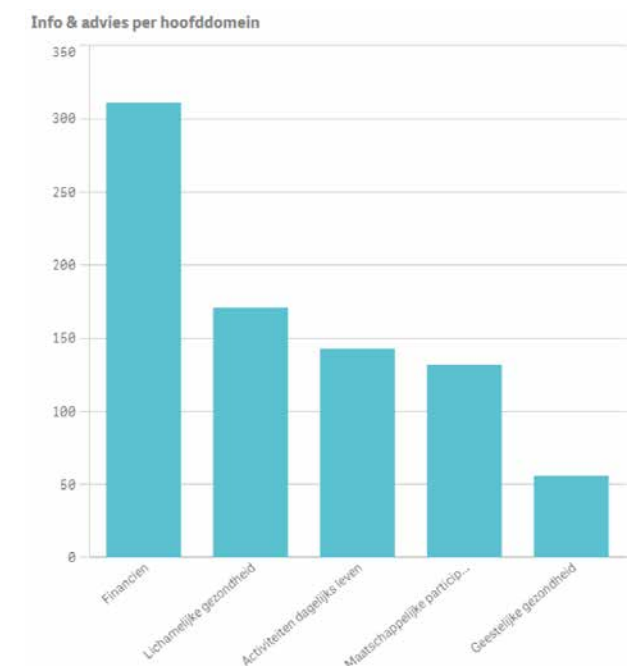
1.2 Informatie en Advies

Door middel van een app kunnen medewerkers informatie en adviesvragen per ZRM-domein anoniem regis-

treren. Er zijn 1154 informatie en adviesvragen geregistreerd. 104 inwoners zijn direct doorverwezen naar een andere organisatie. De overige vragen zijn kort beantwoord. Het verschil in aantallen informatie en adviesvragen tussen de verschillende gebieden laat zich verklaren door verschillende aspecten. Bij team Oost zijn de meeste vragen voor het jeugdsportfonds en mantelzorg binnengekomen. Dit heeft te maken met dat de specialisten op deze onderwerpen in dit team werkzaam zijn. Daarnaast blijft het vullen van de app een aandachtspunt waar we ook in 2020 op blijven inzetten.

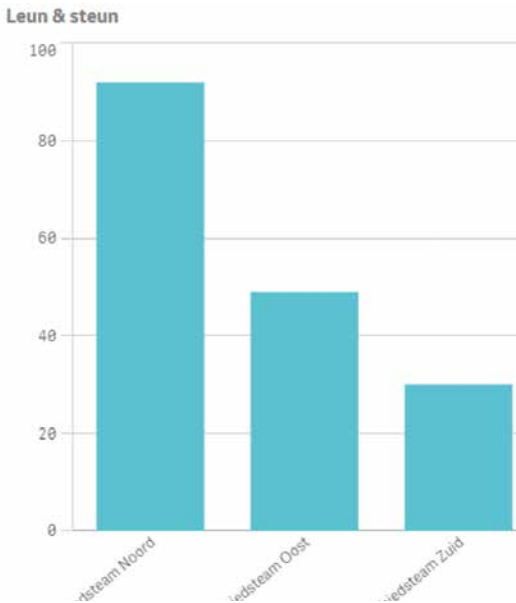


In het overzicht hieronder staat de top 5 van de domeinen waar vragen over gesteld zijn. De informatie en adviesvragen worden gerubriceerd naar de ZRM-domeinen. De domeinen activiteiten dagelijks leven en maatschappelijke participatie gaan respectievelijk over het vinden van passende dag invulling en doen van vrijwilligerswerk. Het hoge aantal informatie en adviesvragen over financiën komt met name van inwoners die met een korte vraag door de IGSD naar ons verwezen zijn. Dit zijn vragen m.b.t. uitkeringen, DUO en scholing.



1.3 Leun en steuntrajecten

In 2019 zijn 170 leun en steuntrajecten behandeld en zijn er 112 trajecten afgesloten. We zien grote verschillen in het aantal leun en steuntrajecten tussen de verschillende gebieden. Dit laat zich verklaren doordat de definitie van dat wat onder leun en steun wordt verstaan niet eenduidig gehanteerd wordt. Dit speelt binnen alle Tinten werkorganisaties. In december 2019 is het kwaliteitskader voor dossiervoering vastgesteld waarin de verschillende trajecten die we onderscheiden goed gedefinieerd zijn. Dit wordt in 2020 geïmplementeerd.



1.4 Collectieve activiteiten

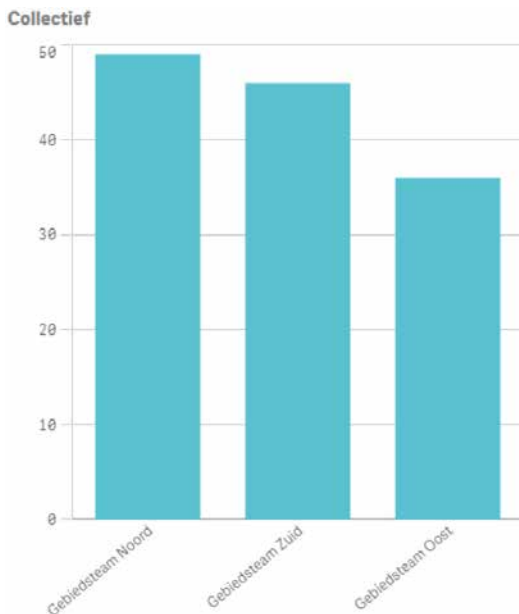
In 2019 hebben 131 verschillende collectieve activiteiten plaatsgevonden. Een deel hiervan is in 2018 opgestart en loopt door in 2019. In gebiedsteam Zuid is veel inzet geweest op collectieve activiteiten rond de Poolse inwoners. Er is een groep voor jonge Poolse moeders die bijeen komen om ervaringen uit te wisselen over de opvoeding van hun kinderen. In samenwerking met het Taalpunt is ervoor gezorgd dat deze moeders samen naar Nederlandse taallessen gaan. Een mooie opbrengst is dat deze moeders elkaar ook ondersteunen buiten deze activiteiten om.

Daarnaast zijn er verschillende steunpunten in de gemeente. Bij deze inloophomenten is een buurtwerker aanwezig om vragen van inwoners te beantwoorden. Het effect van deze steunpunten is dat we door meer zichtbaar te zijn ook meer signalen oppikken. Er zijn al mooie inwonersinitiatieven ontstaan en hulpvragen van inwoners worden dichtbij beantwoord. De steunpunten zijn weliswaar opgezet door Sociaal Werk De Kop, maar we juichen het toe als netwerkpartners hierbij aansluiten.

Eén van de initiatieven die is ontstaan uit de steunpunten is een wandelgroep in Blokzijl. De inwoners die hierbij aansluiten doen dat vanuit verschillende beweegredenen. Inwoners die nog niet zo goed bekend zijn in het dorp sluiten aan om sociale contacten te krijgen. Daarnaast worden er veel persoonlijke verhalen gedeeld, waardoor onderlinge verbondenheid ontstaat. Dit initiatief wordt ook ingezet om meer bewegen te stimuleren. Deelnemers stimuleren andere inwoners om ook mee te wandelen.

Naast inwonersinitiatieven is in 2019 ook groepsaanbod gestart. Voorbeelden hiervan zijn een SOVA-training (sociale vaardigheden) voor volwassenen, KIES-training (Kinderen in een scheiding) en Bikkeltjes (weerbaarheid). Het aanbod uit 2018 is gecontinueerd in 2019.

In alle teams zijn gebiedsplannen gemaakt waarbij de focus ligt op een aantal dorpen (o.a. Vollenhove, de Gagels, Steenwijkerwold en Oostermeente) in het gebied. Bovendien starten we met een dorpentop waarbij i.s.m. de dorp-kerncoördinatoren, wijkagenten en woningbouwcorporaties vragen van de inwoners worden opgehaald.



De collectieve activiteiten bestaan uit meerdere bijeenkomsten, bijvoorbeeld een assertiviteitstraining of "jongeren in beweging". In 2019 zijn er 1.305 collectieve bijeenkomsten geweest. Het aantal unieke deelnemers is niet van alle bijeenkomsten bekend. Het aantal inwoners dat bereikt is met de activiteiten en geregistreerd staat is 6.491. Er is gedurende 2019 veel geïnvesteerd in de kwaliteit van de registratie van de collectieve activiteiten. Dit verklaart het verschil in aantallen t.o.v. de voorgaande rapportages.

het lukte mij zelf niet om mijn financiën weer op orde te krijgen

ik wil nooit meer in zo'n situatie terecht komen

ik schaam me ervoor

anderen kunnen meer, waarom heb ik dat niet

"Na mijn scheiding ben ik in de financiële problemen gekomen. Ik wil het allerbeste voor mijn kinderen en heb niet altijd de juiste keuzes gemaakt. Ik kwam steeds meer vast te zitten in financiële gaten vullen. Mijn ouders hebben me zo veel mogelijk geholpen maar dit wilde ik op een gegeven moment ook niet meer. Ik heb hier vaak wakker van gelegen. Na de scheiding heb ik weinig vrienden overgehouden. Mijn ex ging vreemd met mijn beste vriendin."

Ik en armoede:
We hebben het niet breed, maar armoede is wat anders. Dan denk ik aan smoezelige mensen. Wij komen er altijd wel weer uit, dat is best lastig soms. Maar het komt vast weer goed.

Ik wil graag [uit de schulden]:

- Ik zou voor mijn kindjes wel graag eens echt iets moois willen kopen.
- Ik wil rust in mijn hoofd.
- Ik wil geen deurwaarders aan de deur.

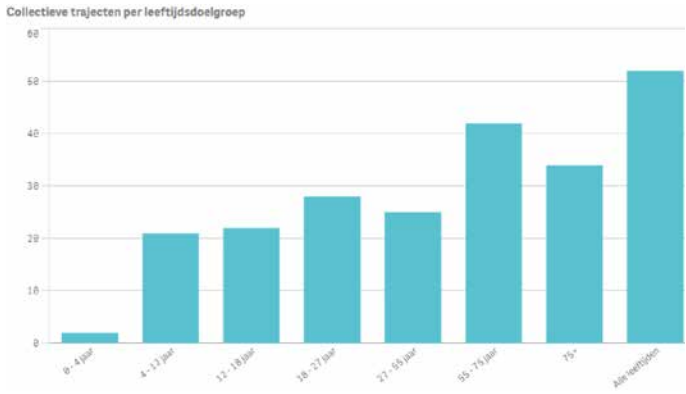
Ik vind het vervelend [in de schulden]:

- Ik maak me altijd zorgen, ik lig er 's nachts wakker van.

Zelfredzaamheidsmatrix

Financiën	●
Dagbesteding	●
Huisevesting	●
Huiselijke relaties	●
Geestelijke gezondheid	●
Lichamelijke gezondheid	●
Verlating	●
Zelfzorg	●
Sociaal netwerk	●
Maatschappelijke participatie	●
Justitie	●

Onderstaande tabel laat zien dat we verschillende leeftijdsdoelgroepen hebben bereikt met de collectieve activiteiten. De leeftijdscategorieën geven per activiteit aan voor welke leeftijd het is, niet per deelnemer.



Hoofdstuk 2:
Individuele casussen op inhoud

In dit hoofdstuk wordt de inhoud van de individuele trajecten beschreven.

2.1 Zelfredzaamheidsmatrix

De tabel bovenaan pagina 10 geeft de ZRM-score weer. In ieder individueel traject wordt minimaal een intake- en een eindmeting op de ZRM gedaan. In principe worden alle domeinen ingevuld. Ieder traject kent minimaal één hoofddomein: het domein waarmee de medewerker aan de slag gaat. In de tabel zijn alleen de hoofddomeinen weergegeven. Hoe langer de staaf, des te vaker werd dit domein als hoofddomein opgegeven. Iedere staaf is opgedeeld in een aantal kleuren. De kleur geeft aan hoe vaak een bepaalde score aan het domein is toegekend. Het betreft hier alleen de intake-meting. We kunnen aan de hand van deze grafiek dus niets zeggen over groei, alleen over de situatie van de hoofddomeinen bij binnenkomst. De ZRM wordt in ieder geval ingevuld tijdens de intake en bij afsluiting van een traject.

Uit de ZRM blijkt dat financiën, huisvesting, huiselijke relaties en geestelijke gezondheid de meest voorkomende problematieken zijn. Ten aanzien van financiën zien we veel vragen vanuit de IGSD op ons afkomen. Daarnaast weten inwoners ons ook rechtstreeks goed te vinden. De meest gestelde vragen t.a.v. dit onderwerp zijn gericht op overzicht krijgen in inkomsten en uitgaven, budgetplannen maken, gegevens verzamelen ter voorbereiding op een schuldhulpverleningstraject en betalingsregelingen treffen.

Er worden veel vragen t.a.v. huisvesting gesteld. Naast informatievragen komen vragen om te bemiddelen t.a.v. vervuiling en ontruiming bij ons. Ook wij lopen aan tegen lange wachttijden voor huisvesting. Daarnaast hebben we inwoners in de caseload die geen vaste woon- of verblijfplaats hebben. We verwijzen inwoners dan naar de Herberg in Zwolle. Een deel van deze inwoners kiest ervoor om daar niet naar toe te gaan. Deels omdat zij hun netwerk in Steenwijkerland hebben en deels vanwege de problematieken die ze in de Herberg gaan tegenkomen. We missen een maatschappelijke opvang in onze gemeente waar mensen voor een bepaalde duur met begeleiding kunnen verblijven. Daarnaast zien we kansen om inwoners met deze kwesties meer duurzaam te kunnen ondersteunen. Het realiseren van een inschrijfadres (naast een post-adres) waardoor er een uitkering aangevraagd kan worden en er een begeleidingscontact kan worden opgestart is hier een voorbeeld van. Ook denken we graag met de gemeente mee om meer maatwerkvoorzieningen te kunnen realiseren.

Huiselijke relaties betreft een verzamelaar voor alles wat zich in de huiselijke sfeer afspeelt. Huiselijk geweld, (complexe) echtscheiding en opvoedvragen zijn de vragen die het meest op ons pad komen. In 2019 is naast de inzet op individuele ondersteuning bij (complexe) echtscheidingen ook ingezet op collectief aanbod voor kinderen in deze situatie. Er zijn 2 buurtmaatschappelijk werkers geschoold in de KIES-methodiek. Deze wordt standaard aangeboden aan kinderen in een echtscheidingssituatie.

Ten aanzien van geestelijke gezondheid zien we veel somberheidsklachten en stress. Daar waar nodig werken we samen of schalen we op naar Dimence. Daarnaast gaan we outreachend ‘erop af’ als er sprake is van een zorgmijder. Voorafgaand aan de inzet van team VIA (Vangnet Informatie en Advies) zetten we in op contact leggen en motiveren voor hulp. Ook eenzaamheid is een vraagstuk dat in alle gebiedsteams naar voren komt.

Gedurende het traject worden er ZRM's ingevuld en gescoord van 1 tot en met 5 (acute problematiek, niet zelfredzaam, beperkt zelfredzaam, voldoende zelfredzaam en volledig zelfredzaam). Door het gemiddelde van de score aan het eind van het traject te vermindere(n) met de gemiddelde score aan het begin van het traject krijg je de gemiddelde groei. Doen we dit voor de hoofddomeinen (de domeinen waar de medewerker zich hoofdzakelijk op richt) zien we in onderstaande grafiek op het domein financiën een groei van iets meer dan 0,7. Dit betekent dat gemiddeld 7 op de 10 casussen gericht op financiën één niveau (bijvoorbeeld van beperkt zelfredzaam naar voldoende zelfredzaam) stijgt.

“Hey! Ik ben Roy en ik ben 12 jaar oud. Mijn ouders zijn gescheiden toen ik 7 jaar oud was. Ik heb ook nog een broertje van 7 jaar oud. Mijn vader heeft sinds 5 vijf jaar een nieuwe vriendin. Deze vriendin van papa is erg lief en praat leuk met mij. Vroeger vond ik het niet leuk bij papa, omdat ik moest wennen aan papa zijn nieuwe vriendin. Papa had snel een nieuwe vriendin en zij kwam ook bij papa wonen en bemoeide zich met mij en mijn broertje. Het liefste wilde ik dat papa en mama samen verder gingen, toen papa een nieuwe vriendin kreeg wist ik zeker dat dit nooit meer ging gebeuren. Toen zij net bij ons kwam wonen werd ik vaak boos, omdat ik niet naar haar wilde luisteren want zij is niet mijn mama.”



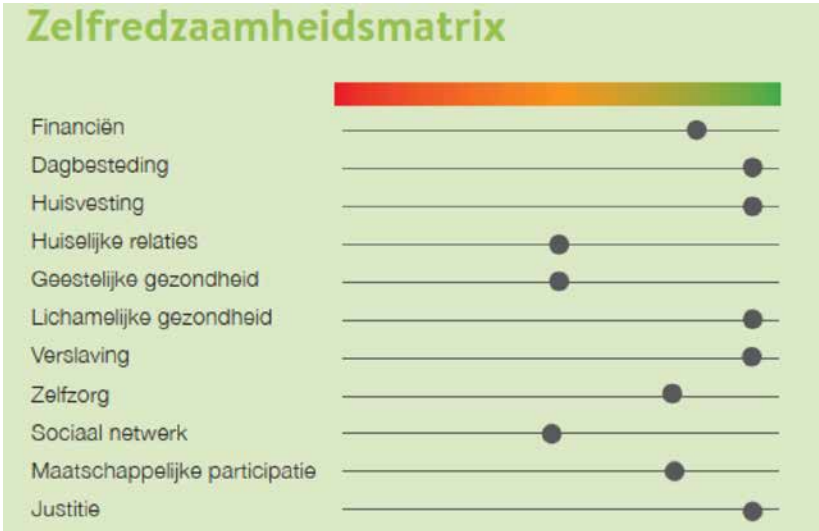
veel boos

wil veiligheid en structuur

loyaliteitsconflict

tussen papa en mama in

“Papa en mama moeten weer samen wonen.”



Zo kijkt de klantgroep tegen maatschappelijk werk aan::

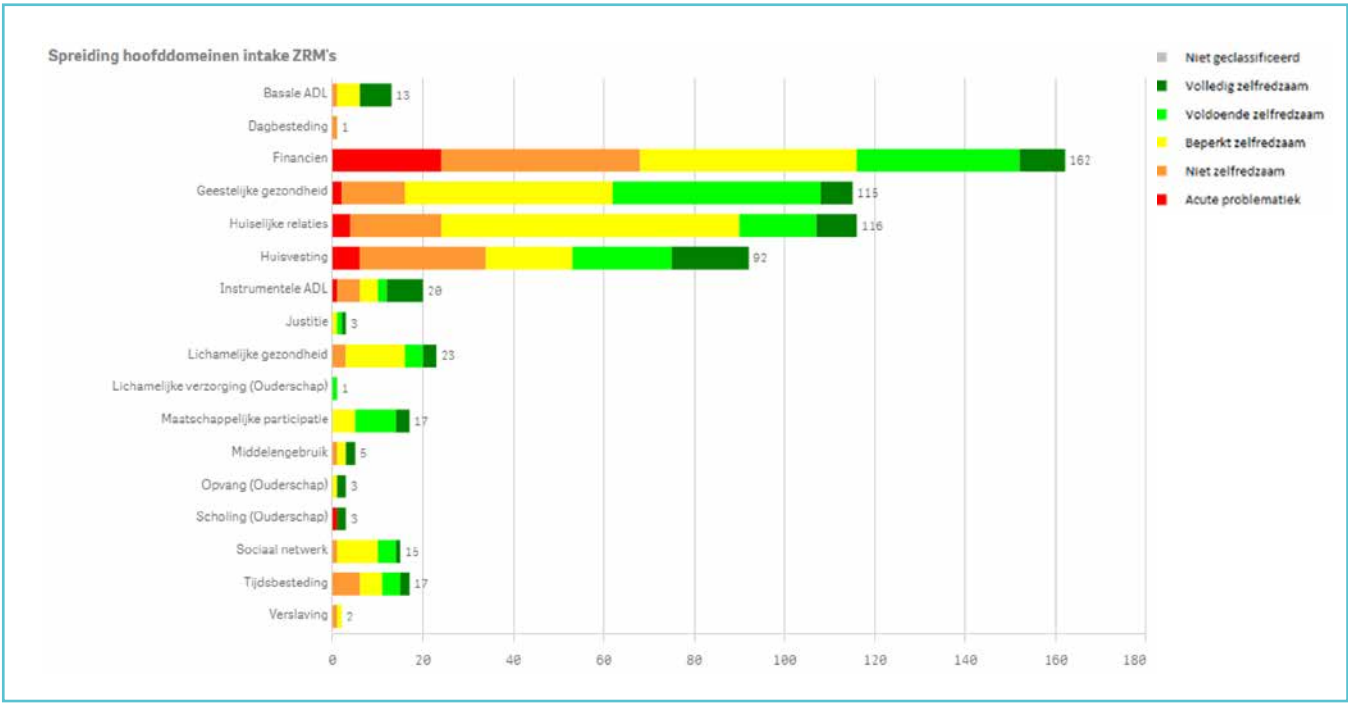
- Ik kan mijn verhaal bij haar kwijt, zij luistert naar mij.
- Zij is de ‘praatjuf’ op school, voor kinderen die problemen thuis hebben.

Ik wil naar de SMW omdat:

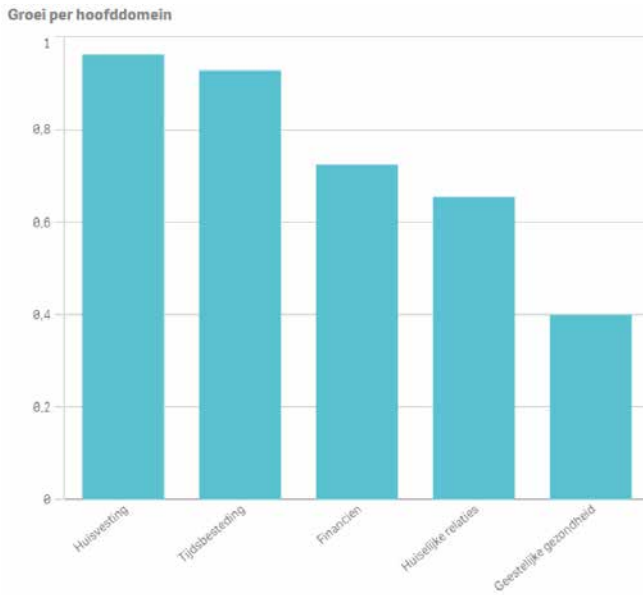
- Het moet van mijn moeder.
- Ik ben vaak boos en zij helpt mij niet zo vaak boos te zijn.
- Er zijn kinderen die ook gescheiden ouders hebben, dat is fijn omdat zij hetzelfde hebben.

Ik wil niet naar de SMW omdat:

- Ik wil er niet over praten.
- Ik ga liever spelen en ik wil de les ook niet missen. Dan vragen ze allemaal ‘waar was jij?’



In veel gevallen is het niet de doelstelling van de medewerker om de cliënt te laten stijgen op de ZRM, maar om de situatie te stabiliseren. Om dit in kaart te brengen worden voor alle hoofddomeinen doelscores gesteld. Als de score op het hoofddomein bij de afsluitende ZRM meting hoger of gelijk is aan de vooraf gestelde doelscore is het doel behaald.

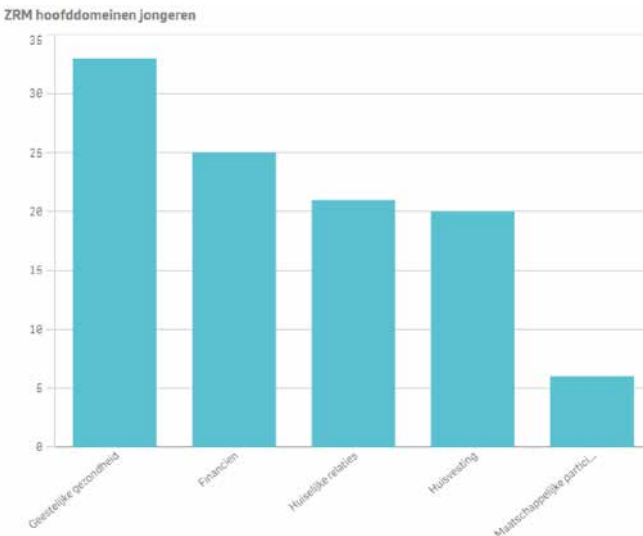


Bovenstaand overzicht laat zien dat op de top 5 van de ZRM hoofddomeinen groei is gerealiseerd.

2.2 ZRM hoofddomeinen bij jongeren (t/m 27 jaar)

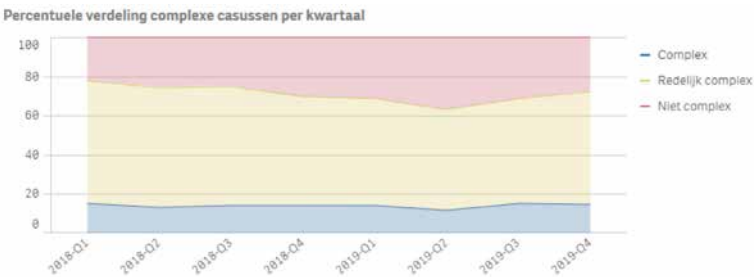
Al blijkt dit niet uit onderstaand overzicht, toch weten jongeren de weg naar ons steeds beter te vinden. Dit valt deels te verklaren doordat er niet altijd een dossier wordt aangemaakt voor de jongere zelf. De ondersteuning aan de jongere is een onderdeel van de ondersteuning aan het gehele systeem. Het dossier (en daarmee

de registratie) wordt dan aangemaakt op de ouder(s). Daarnaast is de casuïstiek van de schoolmaatschappelijk werkers niet meegenomen in onderstaand overzicht.

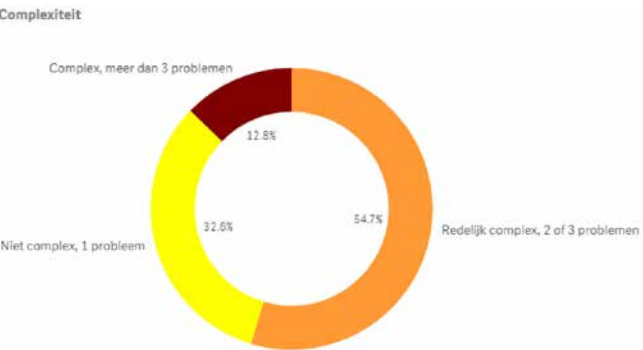


2.3 Complexiteit

Problematiek wordt als meer complex gezien als er sprake is van problematiek op meer dan één hoofddomein waar ook daadwerkelijk mee aan de slag wordt gegaan. Onderstaand overzicht laat de verdeling niet complex, redelijk complex en complex over de verschillende kwartalen zien.



In het volgende diagram worden de percentages van de al dan niet complexe casussen weergegeven.



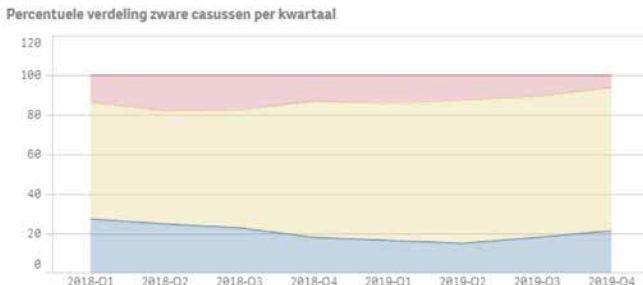
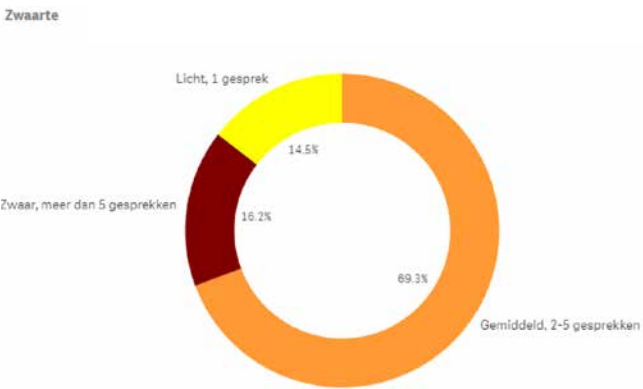
Op jaarbasis zien we een lichte verschuiving naar meer complexe casussen t.o.v. 2018:

- 29,7% niet complex
- 54,4% redelijk complex
- 15,9% complex

2.4 Zwaarte van trajecten

De zwaarte van de trajecten wordt weergegeven aan de hand van het aantal contacten. Het gemiddelde aantal contacten per traject is 10 (waarvan 2,0 face to face). Om inzichtelijk te kunnen maken of we conform de visie op 'Wegenwachthulp' kortdurend hulp verlenen, brengen we het aantal contacten per traject in kaart.

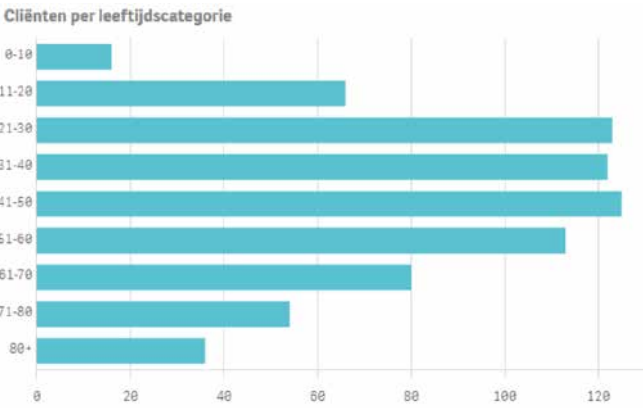
Dit zegt meer dan de lengte in maanden. Dat kan namelijk snel oplopen als het om laagfrequente contacten gaat. Onderstaand overzicht laat zien dat iets meer dan 16% van alle trajecten om meer dan 5 contacten gaat. Dit gaat om inwoners die we niet opgeschaald krijgen naar geïndiceerde zorg door bijvoorbeeld wachtlijsten. Het gemiddelde aantal hierbij is 21,6 (waarvan 3,3 face to face) contacten.



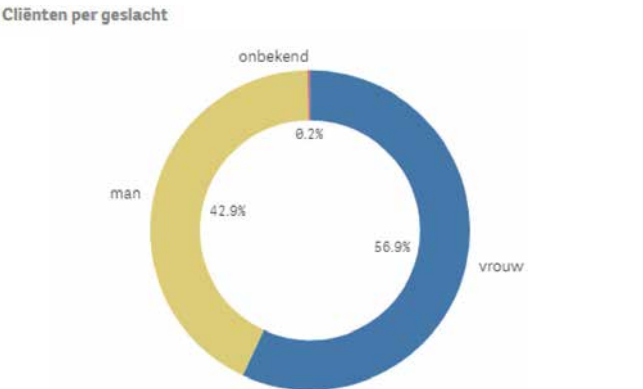
Het overzicht van zware casussen per kwartaal laat zien dat het aantal trajecten dat uit meer dan 5 gesprekken bestaat in 2019 weer toeneemt. Dit sluit aan bij de ervaringen van de medewerkers. Direct bij de start van een traject wordt een inschatting gemaakt van het aantal gesprekken dat nodig is. Dit wordt geregistreerd. Met regelmaat wordt tijdens een volgend gesprek duidelijk dat er toch meer speelt wat in het traject meegenomen moet worden, waardoor een traject langer duurt dan vooraf ingeschat is. Dit vertroebelt bovenstaande cijfers.

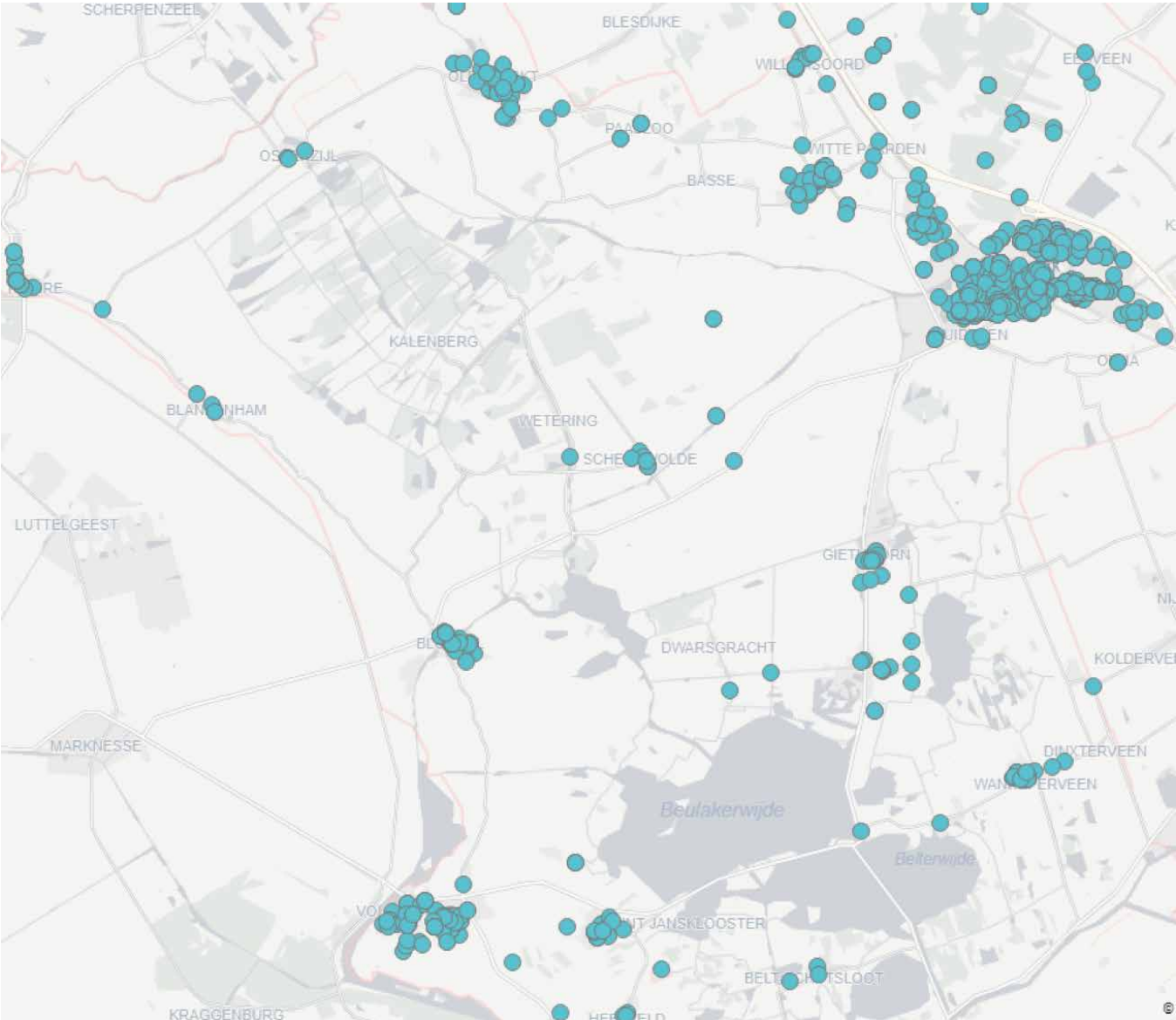
2.5 Spreiding in leeftijd en geslacht

In de volgende tabel wordt het aantal klanten per leeftijdscategorie weergegeven. Aan de leeftijdscategorieën kan niet automatisch worden ontleend welke vragen zijn opgepakt. Bijvoorbeeld opvoedvragen worden afhankelijk van de inhoud van de vraag weggeschreven op het kind of op de ouders.



De man-vrouw verdeling ziet er als volgt uit:





2.6 Spreiding over dorpen en kernen

Aantal casussen per kern

De voorgaande kaart laat zien dat we in Steenwijk en Vollenhove vooral goed gevonden worden. Uit de ZRM blijkt dat financiële problematiek het meest voorkomt. De kaart op de volgende pagina geeft de spreiding van deze problematiek over de gemeente weer. Procentueel worden we in elk dorp/kern evengoed gevonden.

2.7 Verwijzingen

In 2019 zagen we dat 23% van alle aanmeldingen door middel van een verwijzing bij ons binnenkwam. De overige 77% zijn inwoners die zich via spreekuren, de mailbox of onze website tot ons wenden.

2.8 Sociale netwerkversterking

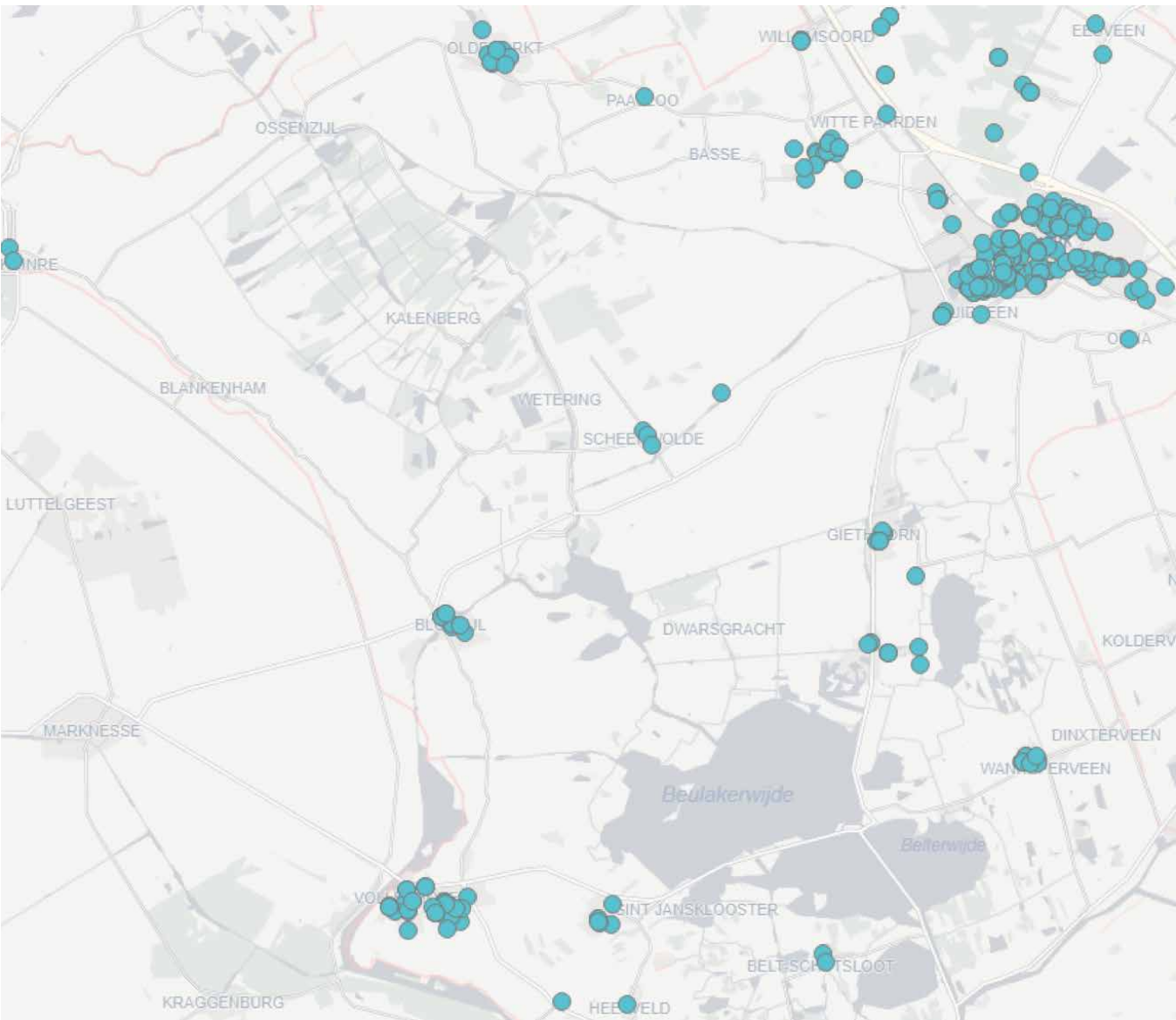
Van de 581 behandelde individuele trajecten en 170 behandelde leun en steuntrajecten is 709 keer het sociale netwerk van de inwoner gevraagd mee te denken in de oplossing. In 42 gevallen kon dit (nog) niet vanwege de volgende redenen:

- In 19 casussen moet het netwerk opgebouwd worden
- In 5 casussen was er sprake van een crisissituatie
- In 3 casussen was er sprake van een onveilig kind situatie
- In 5 casussen was er sprake van huiselijk geweld
- In 2 casussen was er sprake van ontruiming
- In 8 casussen waren er overige redenen

We willen graag inzicht krijgen in het aantal personen die zijn meegenomen binnen de sociale netwerkversterking. Hiervoor worden de mensen die actief bij de oplossing betrokken zijn geregistreerd. In totaal zijn 782 unieke participanten geregistreerd.

2.9. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Van de 581 behandelde trajecten is bij 354 trajecten aangegeven dat er sprake is van onafhankelijke cliëntondersteuning. Onafhankelijke cliëntondersteuning betekent dat er altijd iemand is waarbij de cliënt terecht kan met vragen over ondersteuning, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk of bijvoorbeeld inkomen.



Hoofdstuk 3:
Informeel ondersteuning

Binnen Sociaal Werk De Kop werken we veel samen met vrijwilligers. Zowel binnen het VIP Steenwijkerland als onze eigen vrijwilligers. Daarnaast verbinden we inwoners met vrijwilligersorganisaties in de gemeente.

3.1 VIP Steenwijkerland

In het tweede kwartaal van 2019 is veel ingezet op netwerkverbreding van het VIP Steenwijkerland. Het spreekuur in Steenwijk is uitgebreid naar 3 dagdelen per week. Ook is er ook een spreekuur in Vollenhove gestart. We merken dat dit aanlooptijd nodig heeft. Daarnaast hebben er trainingen voor vrijwilligers plaatsgevonden i.s.m. Tinten Training en Advies, de Steenwijkerlandse Uitdaging en Alzheimer Nederland:

- Basis LVB (licht verstandelijke beperking)
- Communiceren en omgaan met grenzen
- Penningmeesters van de clubs uitgedaagd
- Samen Dementievriendelijk
- Gastheerschap

	2018	2019
Aantal nieuw ingeschreven vrijwilligers	78	50
Aantal ingeschreven organisaties	71	13
Aantal vacatures	82	31
Aantal vrijwilligers voorgesteld aan een organisatie	72	65
Aantal vrijwilligers bemiddeld (geslaagde matches)	56	91

We merken dat het lastiger wordt om vrijwilligers te vinden, terwijl de vraag toeneemt. Er komen steeds meer vragen voor ‘maatjes’ vanuit verschillende behoeftes van inwoners binnen bij het VIP. We werken aan een plan om dit vanuit sociale netwerkversterking in te vullen. Het uitgangspunt hierbij is dat er eerst in het netwerk wordt gezocht naar een ‘maatje’ en alleen een vrijwilliger ingezet wordt daar waar nodig. Het VIP heeft 8 stagiaires eerstejaars Social Work. Zij zijn allemaal maatje bij een klant en haken aan bij buurtwerk. Om

inwoners te enthousiasmeren voor vrijwilligerswerk hebben we een vrijwilligersmarkt gehouden, waarbij verschillende organisaties die werken met vrijwilligers vertegenwoordigd waren. Meerdere inwoners hebben zich inmiddels gemeld voor vrijwilligerswerk.

Onderdeel	Aantal vrijwilligers	Aantal inwoners ondersteund	Opmerkingen
Rechtswinkel	11	758	Het aantal inwoners ondersteund in 2019 is fors gestegen t.o.v. het aantal in 2018 (549). In totaal zijn er 223 belasting, toeslagen en uitkeringsvragen beantwoord en zijn er 535 juridische vragen beantwoord.
Op Stap	12	36	Er zijn 30 certificaten en 2 diploma's aan deelnemers uitgereikt.
In Eigen Hand	30	25 nieuwe aanmeldingen gekoppeld	Er zijn evaluatiegesprekken met de vrijwilligers geweest. De inhoudelijke ondersteuning is besproken. Daar waar mogelijk is de ondersteuning ondergebracht bij het netwerk en daar waar nodig is opgeschaald naar professionele hulp of is de ondersteuning gelijk gebleven.
Mantelzorg	25	40 individueel en bij collectieven een veelvoud hiervan	Er zijn 1279 actieve mantelzorgers geregistreerd.
Buurtbemiddeling	8	16	Afgelopen jaar zijn er 22 meldingen binnengekomen waarvan 6 ongeschikt voor buurtbemiddeling of waarbij bemiddeling niet mogelijk bleek. 4 keer hebben wij informatie en advies gegeven over buurtbemiddeling en 3 keer is een melding niet tot een bemiddelingsgesprek gekomen, maar was er wel een positieve afloop. Er zijn 6 meldingen succesvol verlopen waarbij burensamen tot een oplossing zijn gekomen. De top 3 overlast van het afgelopen jaar is: geluidsoverlast, ruzie over de tuin en de tuingrens en de wijze van omgaan met elkaar waarbij allerlei vormen van intimidatie de revue passeren.
Taalpunt	98	177	18 deelnemers zijn ondersteund in het taalcafé 5 in de leesclub 63 d.m.v. ondersteuning van de docent ROC tijdens de taalklassen 15 in het sorteercentrum 114 mensen zijn individueel ondersteund 12 deelnemers bij de Frion Bij 112 deelnemers is een assessment afgenomen, daar zijn geen vrijwilligers bij betrokken.

3.2 Sociaal Werk De Kop

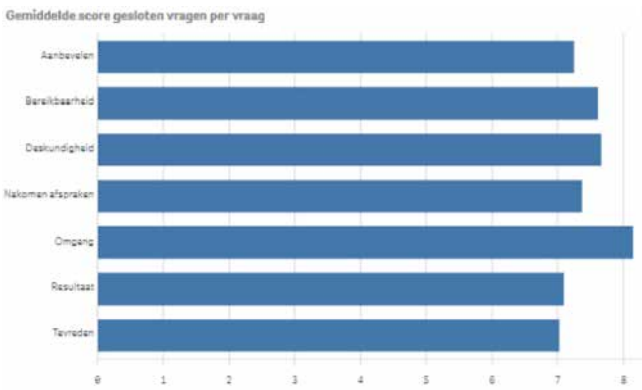
Naast het VIP hebben we ook vrijwilligers die specifieke kennis en expertise inzetten voor de inwoners van Steenwijkerland:

Hoofdstuk 4: Klanttevredenheidsonderzoek

In 2019 zijn 348 casussen afgesloten, deze krijgen in principe allen een klanttevredenheidsonderzoek aangeboden. Uit de cijfers blijkt echter dat er 176 klanttevredenheidsonderzoeken verzonden zijn. Redenen hiervoor zijn:

- In 143 gevallen was er sprake van een no reply-mailadres
- Bij 13 casussen was geen mailadres ingevuld
- Bij 16 casussen was een foutief mailadres ingevuld

Van de 176 daadwerkelijk verzonden tevredenheidsonderzoeken zijn er 58 ingevuld retour gekomen. Dit geeft een respons van 33%, in 2018 was de respons 30%. De resultaten zijn:



Uit de uitkomsten van het onderzoek blijkt dat men over het algemeen tevreden is over Sociaal Werk De Kop. Er worden vooral voldoende gegeven en de gemiddelde rapportcijfers zijn minimaal een 8,2. De hoogste gemiddelden worden gegeven voor de manier waarop de medewerker met de klant om ging (8,1), de bereikbaarheid van de medewerker (8,2) en het nakomen van afspraken door de medewerker (8,1). We zien geen verschillen ten opzichte van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek in 2018.



Klantgroep ‘Kind in de knel’

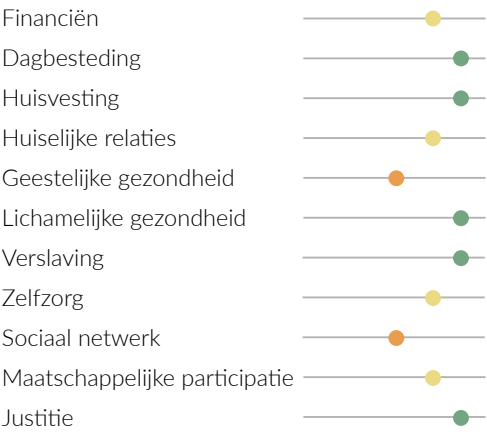
(samengesteld met informatie uit gesprekken met meerdere personen in één overkoepelende klantgroep)

Klantgroep ‘Kind in de knel’

Deze groep zit meestal nog op de basisschool en bestaat uit kinderen tussen de 6 en 12 jaar. Ze krijgen de scheiding van de ouders bewust mee en zitten er vaak tussenin. De veilige omgeving verandert en er zijn steeds nieuwe thuissituaties. Er wordt veel van ze gevraagd met betrekking tot aanpassingsvermogen. Meestal is er een loyaliteitsconflict voor het kind tussen vader en moeder. Een nieuwe relatie bij de ouders maakt de verhoudingen nog lastiger. Wij onderscheiden 3 groepen;

- 2 tot 4 jaar
- 4 tot 12 jaar
- 12 tot 18 jaar

Zelfredzaamheidsmatrix



Gevoel & gedachten

- Ik voel me opgelucht. Ik wilde alleen maar dat ze ophielden met ruzie maken
- Mama pakt haar spullen in en we verhuizen naar oma, dat wil ik niet. Ik wil een eigen huis
- Ik wil dat het weer normaal wordt. Maar mama heeft een nieuwe vriend, dat is heel gewoon
- Ik wil erover kunnen praten ook al vind ik het stom en ik voel me heel boos
- Nu heb ik ook al ruzie op school en ik wil helemaal niet opvallen
- Waarom gebeurt het weer bij mij? Ik voel me verdrietig. Ik zoek iemand die het snapt
- Ik vind het lastig. Ik wil niet boos praten over papa of mama en ik wil me ook beter voelen
- Ik ben niet de enige. Er zijn andere kinderen in dezelfde situatie, dat vind ik fijn om te weten
- Ik heb steeds meer controle over mijn gevoel door de oefening met de stoplichten

