

# Jaarrapportage ONS welzijn



## Gemeente Bernheze Jaarrapportage 2023

---





We willen dit jaarrapport beginnen om expliciet onze dank uit te spreken naar alle medewerkers en vrijwilligers, die zich ook in 2023 weer hebben ingezet. Dat klinkt vanzelfsprekend, maar hun werk en enthousiasme is en blijft bijzonder en mag niet onopgemerkt blijven. Dat geldt ook voor de bijdrage van onze cliëntenraad. Door hun betrokkenheid en pro-activiteit houden ze ons scherp. En daar gaan we voor!

Scherp blijven is broodnodig, dat merken onze sociaal werkers iedere dag. De schaarste in tijd en middelen vraagt steeds meer om de juiste keuzes: wat doe ik wel, en wat doe ik niet of later of anders? Onze mensen worden hierin ondersteund door een vakmanschapsprogramma dat we steeds vaker invulling geven in afstemming met onze samenwerkingspartners.

Naast het versterken van het vakmanschap van onze mensen zijn we ook in 2023 actief kennispartner van onze gemeentes. We voelen ons medeverantwoordelijk voor de maatschappelijke opdracht van gemeenten. In het jaarrapport dat voor u ligt nemen we u mee in de 'pareltjes' die het laatste jaar zijn gestart. Zo hebben de professionals in Bernheze aan de commissie Maatschappelijke zaken een Expeditie Welzijn gepresenteerd.

Wat ons zorgen baart is de enorme werkdruk van de jeugdprofessionals die werkzaam zijn binnen ONS welzijn. Niet omdat de vraag extreem stijgt, maar eerder omdat de problematiek complexer wordt, en de inzet van passende ondersteuning stagneert mede door wachtlijsten van partners. We zijn hiertoe met een netwerkaanpak gestart samen met gemeenten, aanbieders en onderwijs.

We verwachten dat dit in 2024 niet direct opgelost is, maar dat dit volop aanwezig blijft in ons werk en daardoor aandacht vraagt.

We geloven dat iedereen ertoe doet en mee kan en mag doen, daar hebben we in 2023 vanuit bevlogenheid aan gewerkt en daar blijven we aan werken. Samen met andere sociaal werk organisaties, vormgegeven in een groep genaamd Lentl. Dit alles onder het motto 'samen sterk voor sociaal werk'. Omdat we geloven in een sterke en sociale samenleving.

*Directie ONS welzijn  
Ralph Koenis en Mariken van Woerkum*

# Inhoud



Opbouwwerk.....	4	Jeugd.....	16
Vrijwillige inzet.....	5	Volwassenen.....	18
Informele zorg.....	6	Volwassenen - Individuele ondersteuning.....	22
Cliëntondersteuning.....	7	Volwassenen.....	23
Jongerenwerk.....	8	Sociaal Raadsliedenwerk.....	26
Groepen & Trainingen.....	9	Cliëntenraad.....	28
Groepen & Trainingen (CJG).....	10	Imago- en naamsbekendheidonderzoek.....	29
Jeugd.....	11	AVG & Privacy ONS welzijn.....	30
Jeugd - Individuele ondersteuning.....	15		

# Gemeente Bernheze | Opbouwwerk



De opbouwwerkers in Bernheze trekken veel samen op. Ze proberen hun gezicht zoveel mogelijk te laten zien in hun respectievelijke 'wijken'. Ze sluiten aan bij bestaande activiteiten, pakken signalen op en proberen inwoners aan elkaar te verbinden. Ze denken mee, ook voor de individuele vraag van de inwoner. Ze zijn een aanspreekpunt, een luisterend oor.

Een succes vorig jaar was het opzetten van 'Hoera het is zondag'. De krachten werden gebundeld met collega Trudy van informele zorg, Samen Heesch en de KBO. Het plan: om de week op een zondagmiddag gezelligheid voor mensen waarvoor de zondag te lang duurt. Met spelletjes, gesprekken, wandelingen enzovoorts. "We hadden heel snel 14 vrijwilligers om het mee te organiseren. Op de eerste 'Hoera het is zondag' waren er al 25 deelnemers."

Thema's zoals armoede en eenzaamheid hebben de volle aandacht. ONS welzijn sluit aan bij het armoede preventieteam, waarin gemeente en andere betrokken partijen samenwerken.

Het doel is om samen initiatieven op te zetten om mensen in armoede te ondersteunen. Voorbeelden hiervan zijn de potjescheck en het uitdelen van de Happy Boxen van 't Vergeten Kind.

In Loosbroek werd de gymzaal ingericht als een grote apenkooi samen met leerlingen van Gymnasium Bernrode en de EHBO. Veertig kinderen hadden lol.

Verder was vorig jaar een eerste bijeenkomst van de LHBTIQA+ groep in Nistelrode. Het was een activiteit voor alle inwoners van Bernheze. Voor herhaling vatbaar. "Op die manier komt iedereen in Bernheze te weten wie we zijn."

*Geïnterviewden: Vince Verhoeven (Heeswijk-Dinther, Loosbroek), Coen Kerkhoff (Heesch) en Monique Vliexs (Nistelrode, Vorstenbosch)*



# Gemeente Bernheze | Vrijwillige inzet



Vrijwilligers willen niet teveel aan tijd gebonden zijn en hulp bieden voor een overzichtelijke periode. Om vrijwilligers te werven moet je zichtbaar zijn op bijvoorbeeld sociale media, maar Trudy heeft ook veel aan af en toe een vacature in het lokale weekblad. Dat leverde bijvoorbeeld in een keer acht taalvrijwilligers voor Oekraïners op vorig jaar.

De eigen vacaturebank Voor Mekaar is actueel gemaakt met aandacht voor contacten in de kleine kernen. Er is een fijne uitwisseling met bewonersinitiatieven. “We helpen elkaar, we hebben elkaar nodig.”

Hulpvragen van mantelzorgers zijn complexer geworden. Mensen wonen langer thuis, de mantelzorgers heeft zelf kinderen, een baan en raakt overbelast. Thuiszorg is in veel gevallen weggefallen, tekort aan personeel. Deden veel gepensioneerden eerder vrijwilligerswerk, nu zijn ze oppasopa of -oma.

Het inloopspreekuur in De Wegwijzer levert een goede samenwerking op met Wmo en maatschappelijk werk. Er is uitwisseling met Samen Heesch en de trainingen Zorg de Baas werden goed bezocht. Ook lopen de lotgenotengroepen voor mantelzorgers van mensen met dementie goed.

Begon het met één jonge mantelzorger, een meisje van negen, in 2022, later dat jaar waren het negen kinderen waar ze een bioscoopbon kon afgeven op de Dag van de Mantelzorg. Trots is Trudy op de dag in juni waar maar liefst 45 jonge mantelzorgers lekker konden spelen in een gymzaal op een parcours opgezet door gymdocenten en er was een workshop van 'Frutsel'. In december konden jonge mantelzorgers in Nistelrode meedoen aan een chocoladeletter-workshop.

*Geïnterviewde: Trudy Ceelen*



## Succesvolle lopende matches



## Aantal vragen vacaturebank

Individuele ondersteuning	64
Activiteitenbegeleiding	45
Besturen / Organiseren	23
Overig / Divers	23
Dier / Tuin / Landschap	20
Klussen / Techniek	19
Keuken / Bar / Horeca	16
Educatieve activiteiten en ondersteuning	5
ICT / PR / Media	5
Cultureel / (Re)creatief	4



# Gemeente Bernheze | Cliëntondersteuning

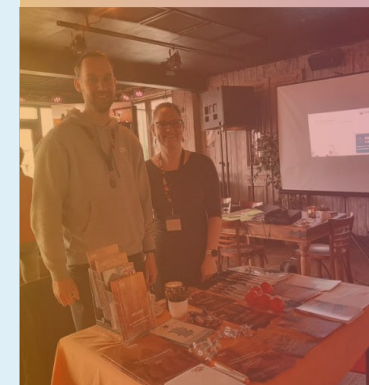
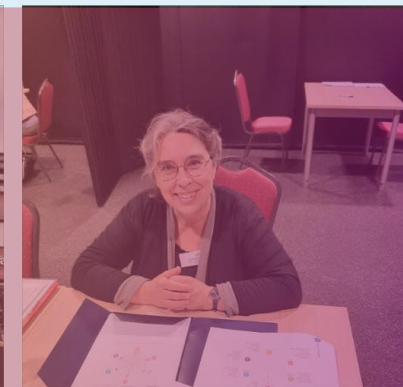


Elk kwartaal krijgen ouderen die 75 of 80 jaar worden een brief van de gemeente. In de brief staat dat ze gebruik kunnen maken van ouderenadvies van ONS welzijn. Vrijwilligers kunnen mensen bijstaan op het gebied van financiën, welzijn, zorg en wonen. Corrie is de coördinator. “Opvallend is dat er bijna niemand reageert na het ontvangen van die brief. Dat zat me dwars. Nadat ik in contact kwam met de afdeling Sportakkoord van de gemeente Bernheze, heb ik me aangesloten bij de Fitnessdagen voor ouderen. Dat was een succes. In plaats van 29 had ik 300 aanmeldingen. Dit was dus een veel betere manier om bekendheid te geven aan het bestaan van Ouderenadvies.”

Een Onafhankelijke Cliënt Ondersteuner (OCO) is er voor iedere inwoner van Bernheze die een vraag heeft over hulp. Dit kan een vraag zijn om de persoon te kunnen versterken, om mee te kunnen doen en/of verantwoord zelfstandig te kunnen wonen. De OCO helpt met het vinden en krijgen van de juiste hulp. De onafhankelijke cliëntondersteuner gaat naast de inwoner staan en laat de regie zoveel mogelijk bij de inwoner.

Voor wat betreft Buurtbemiddeling weet Corrie dat een breed netwerk heel belangrijk is. Ze krijgt 25-30 meldingen binnen per jaar via politie, Wooncorporatie, gemeente of haar eigen collega's. “Er zijn veel casussen die te maken hebben met korte lontjes en het niet met elkaar praten. Vaak is het zo opgelost.”

*Geïnterviewde: Corrie van Mierlo*



# Gemeente Bernheze | Jongerenwerk



“Na de coronatijd namen we afscheid van de oude bezoekersgroep en is een nieuwe (jongere) groep binnengehaald. Nadat jongeren 18 jaar zijn geweest is het lastiger om nog dingen toe te voegen, want velen hebben hun weg al een heel eind uitgestippeld en zijn bezig met werk of een studie. Uiteraard onderhouden we de relatie en soms blijven ze als vrijwilliger actief. Maar voor de 14-18 jarigen kunnen we nog jaren veel betekenen, ook in preventief opzicht. Zij zijn zoekende en bouwen een vertrouwensband met ons op.”

Binnen het jongerenwerk van Checkpoint wordt er gewerkt aan relaties onderling. Daarnaast wordt er informatie uitgewisseld en er is contact met ouders. Bij sommigen wat intensiever dan bij een ander. Maar de toekomst van het jongerenwerk verplaatst zich meer naar de school: “Vroeger bereikten we jongeren via de straat. Nu hebben sociale media en privéruimtes thuis de traditionele hangplekken vervangen.

Inmiddels hebben we een kantoor op de middelbare school, en dat is onze nieuwe vindplek geworden.”

De jongerenwerkers merken dat het, met alles wat de wereld te bieden heeft, moeilijker is geworden om de jeugd enthousiast te maken voor activiteiten. Muziek is een goede bindende factor. Daarom willen ze een goed ingerichte muziekrimte in Checkpoint.

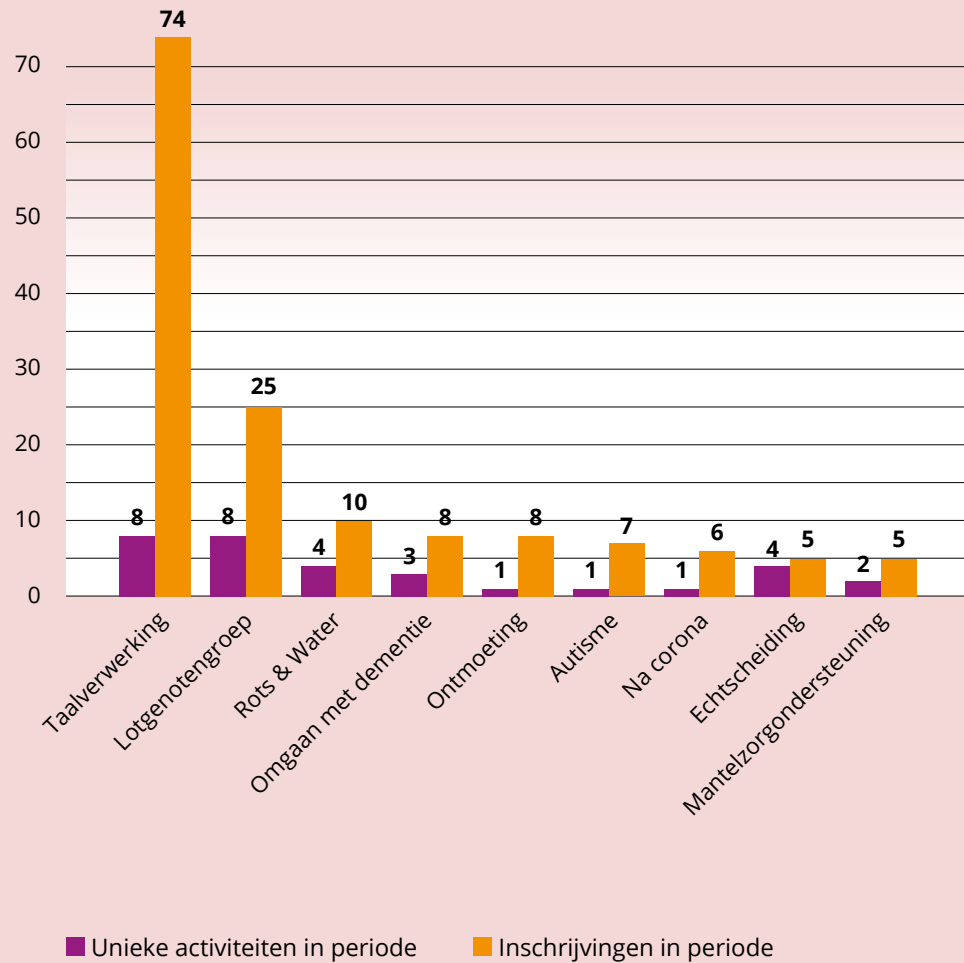
Jongeren weten Checkpoint goed te vinden. Tijdens een gewone inloop zijn er soms wel 40 tot 45 jongeren binnen. Voor meiden tussen de 10 en 15 jaar is er een aparte avond, waar 20 tot 25 deelnemers op af komen. Het wordt zo laagdrempelig mogelijk gehouden en thema's zoals eenzaamheid zijn goed bespreekbaar. “Dat taboe is veel minder geworden.”

*Geïnterviewden: Thomas Vervoort en Kenneth Coelen*





# Gemeente Bernheze | Groepen & Trainingen



## Inloop Heesch Ons koffiemomentje



**Aantal actieve vrijwilligers**  
Gemeente Bernheze

**177**

in 2023



# Gemeente Bernheze | Groepen & Trainingen (CJG)



Gaven de medewerkers van Centrum Jeugd en Gezin voorheen vooral veel opvoedtips, nu hebben ze te maken met veel andere factoren en zijn de aanmeldingen vaak complexer. Ook loopt de lijst van meldingen op en is er een wachtlijst ontstaan. Alle meldingen, ook die uit de kleinere kernen, komen bij het CJG binnen. De drukte heeft niet alleen met complexiteit te maken, maar ook met uitval van collega's.

Wat veel speelt zijn vragen en problemen omtrent echtscheiding, maar ook het langdurig thuiszitten van jeugd. Belangrijk is om betrokkenen van goed advies en juiste informatie te voorzien. Dat gebeurt in een eerste gesprek en daarna wordt zoveel mogelijk samengewerkt met de collega in de wijk. Groepen en trainingen zijn daarin een belangrijk middel. De verschillende groepen lopen goed.

Een heel goed gevoel hebben de medewerkers van CJG overgehouden aan de Week van de Opvoeding. Daarvoor waren maar liefst 80 aanmeldingen en veel activiteiten voor 'temperamentvolle' kinderen.

*Geïnterviewden: Linda Heemskerk en Lidy van Tongeren*



## Dossierstroom



-  Kwartaal 1  
236 unieke casussen
-  Kwartaal 2  
228 unieke casussen
-  Kwartaal 3  
218 unieke casussen
-  Kwartaal 4  
216 unieke casussen

### Kwartaal 1

83 casussen instroom

75 casussen uitstroom

### Kwartaal 2

60 casussen instroom

68 casussen uitstroom

### Kwartaal 3

49 casussen instroom

59 casussen uitstroom

### Kwartaal 4

48 casussen instroom

50 casussen uitstroom

■ Unieke casussen instroom  
■ Unieke casussen uitstroom

## ? Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden

47 35 20 11

Ouderschap (verzorging en opvoeding)

37 21 17 11

Ouderschap (scholing en opvang)

13 6 16 6

Beperking / chronische aandoening

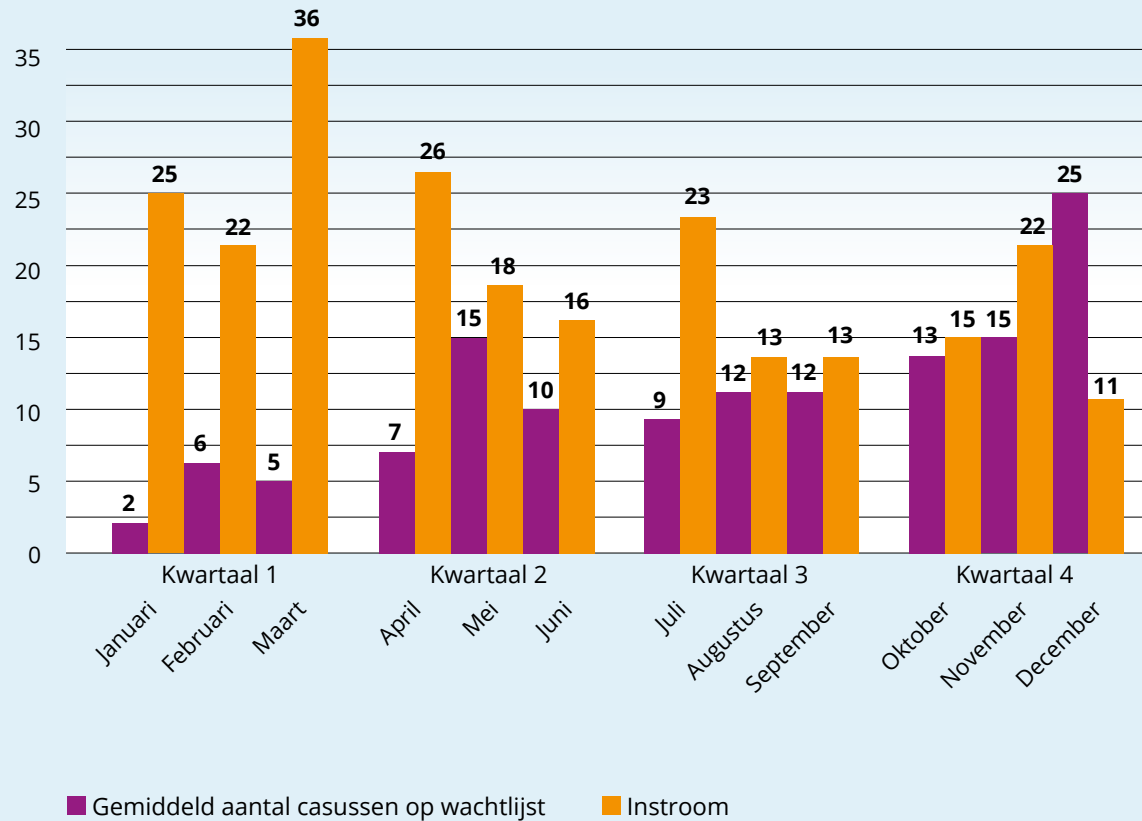
13 9 9 3

Dagbesteding (opleiding, werk, enz.)

8 6 4 4

■ Kwartaal 1 ■ Kwartaal 2 ■ Kwartaal 3 ■ Kwartaal 4

## Instroom- en wachtlijst



## Wachttijd per einde kwartaal aantal casussen

Kwartaal 1



Kwartaal 2



Kwartaal 3

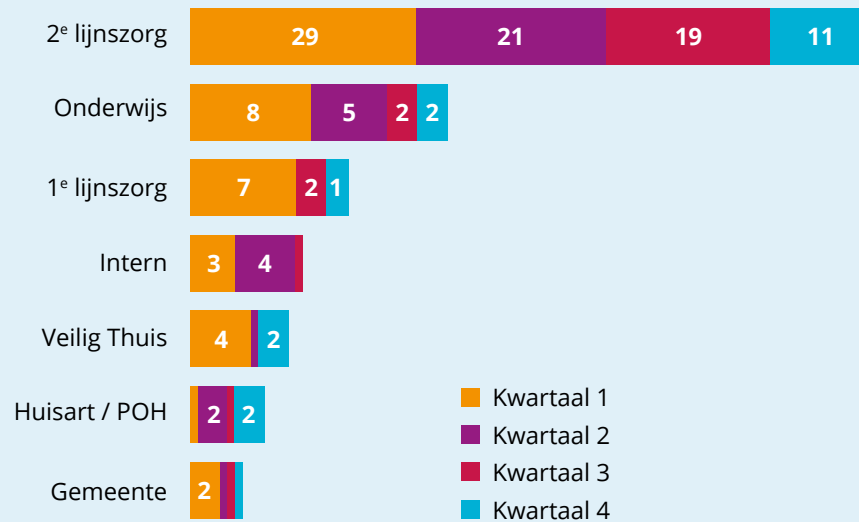


Kwartaal 4

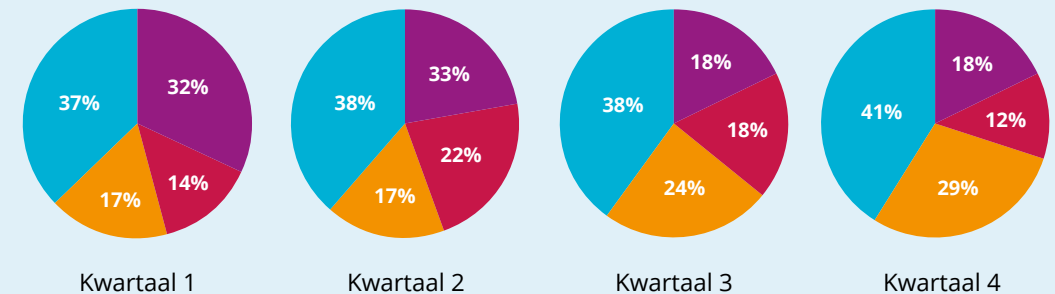
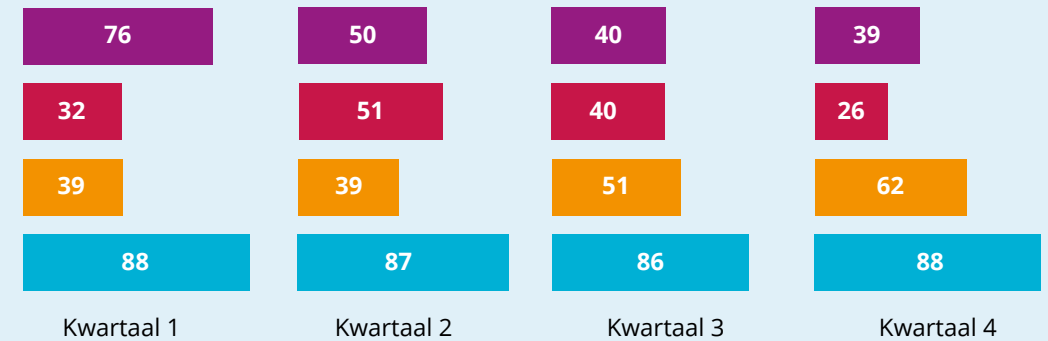


- Tot 1 week
- Tot 1 maand
- Tot 3 maanden
- Meer dan 3 maanden

## Verwezen door

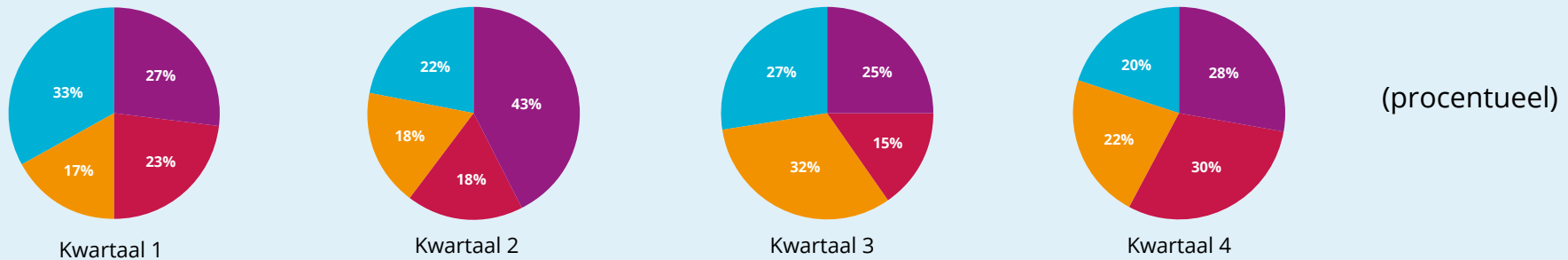
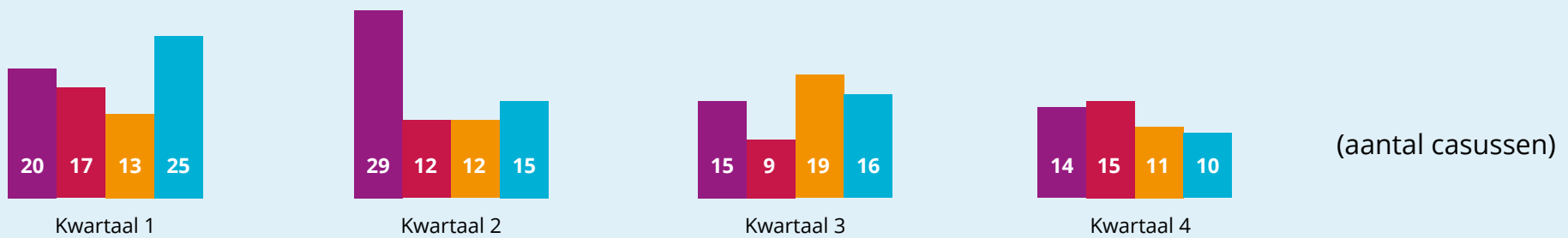


## Looptijden openstaande casussen



■ 0-3 maanden ■ 3-6 maanden ■ 6-12 maanden ■ 12 maanden en langer

## Doorlooptijden gesloten casussen



■ 0-3 maanden 
 ■ 3-6 maanden 
 ■ 6-12 maanden 
 ■ 12 maanden en langer

# Gemeente Bernheze | Individuele ondersteuning

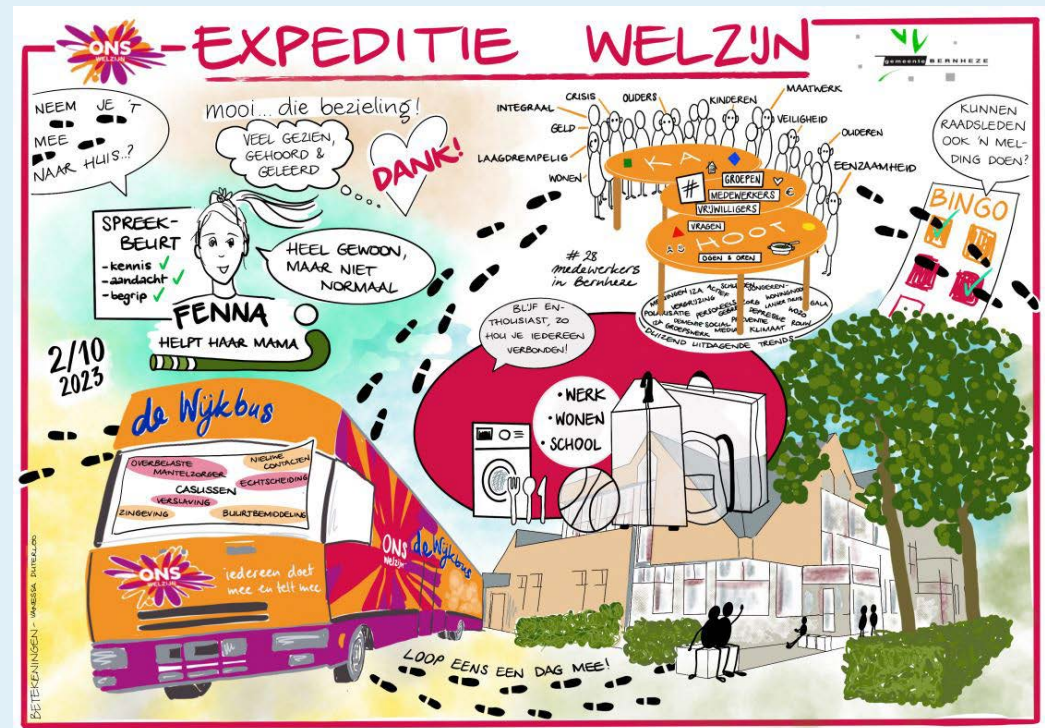


Scholen weten steeds beter de weg te vinden naar de jeugdprofessionals Loes en Lukas. Vier keer per jaar werken zij in groepen van acht aan de weerbaarheid en het zelfvertrouwen van kinderen in groepen van acht tijdens de training Rots & Water. De behoefte is groot. Niet alleen bij kinderen in de basisschoolleeftijd.

Ze krijgen ook meer casussen met jongeren rond de zestien jaar. "Dan gaat het om jongeren die 'eruit knallen' en waarvan ouders de regie kwijtraken." Vaak gaat het om ingewikkelde zaken en veel problematiek op school. "Fijn dat scholen onze hulp steeds vaker inroepen."

Terugkijkend op 2023 vonden Loes en Lukas 'Expeditie Welzijn' een heel succesvolle actie. Raadsleden maakten kennis met de mensen van ONS welzijn die vertelden over alle aspecten van hun werk. "Zo kregen twee kanten er een gezicht bij en weten de raadsleden beter waar wij mee bezig zijn." De samenwerking met de gemeente en andere partners in de keten is goed in Bernheze. De lijntjes zijn kort. "We doen bijvoorbeeld regelmatig een beroep op een gedragswetenschapper van ONS welzijn. Dat overleg biedt ons veel steun, zodat we verder kunnen."

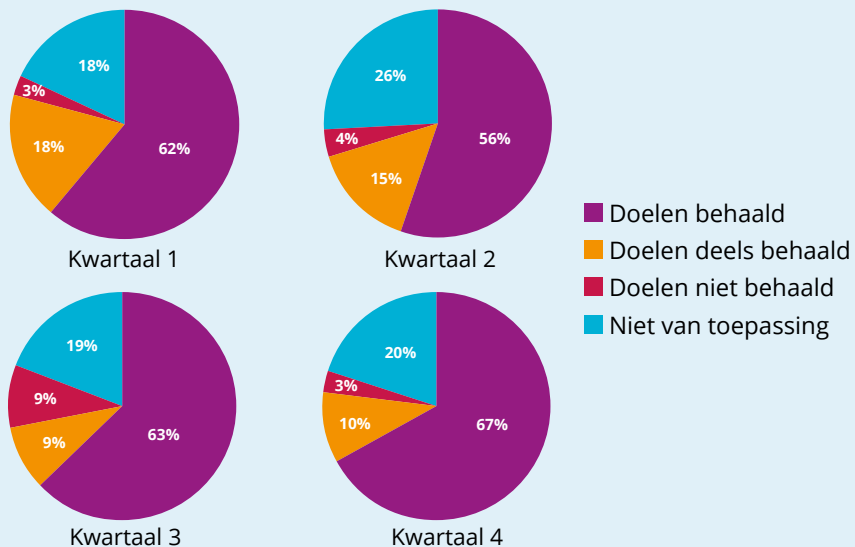
Geïnterviewden: Loes van Roosmalen en Lukas Jansen



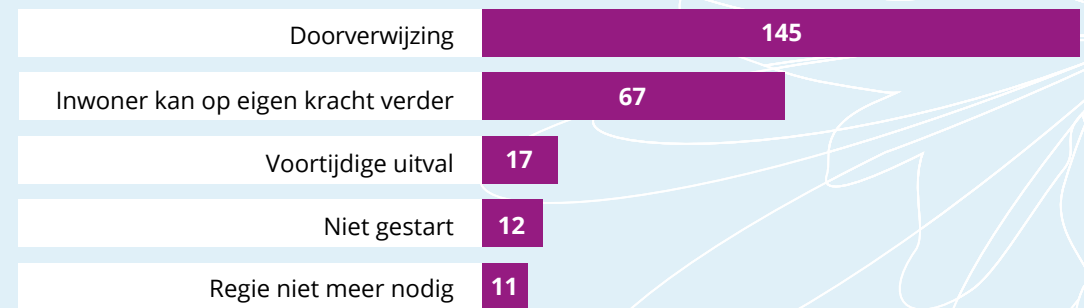
## Uitstroom en verwijzing



## Doelrealisatie gesloten casussen

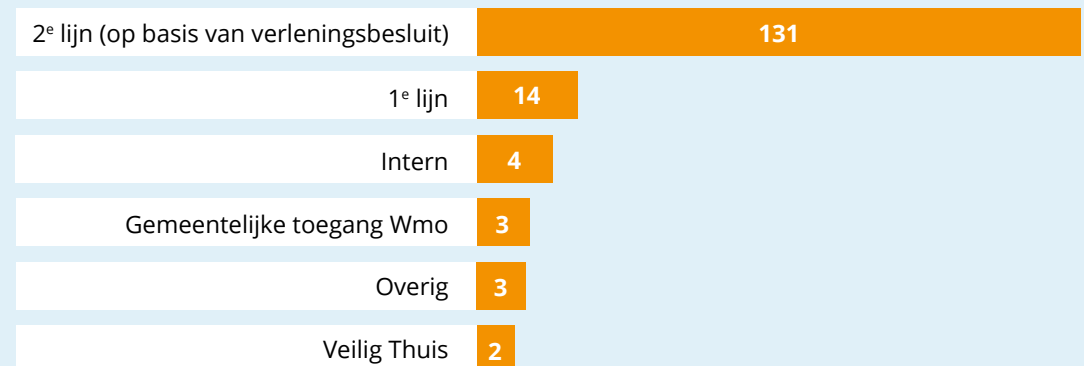


## >< Reden afsluiting



## ↔ Doorverwijzing

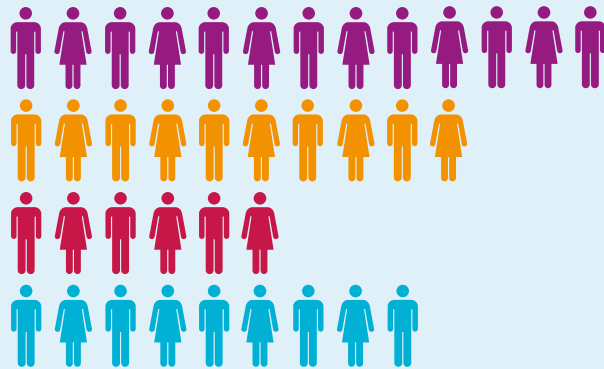
Meerdere opties mogelijk







## Korte contacten



Kwartaal 1  
**60**

Kwartaal 2  
**41**

Kwartaal 3  
**29**

Kwartaal 4  
**39**



## Afhandeling hulpvraag



## Hulpvragen



■ Kwartaal 1 ■ Kwartaal 2 ■ Kwartaal 3 ■ Kwartaal 4

## Dossierstroom



-  Kwartaal 1  
197 unieke casussen
-  Kwartaal 2  
164 unieke casussen
-  Kwartaal 3  
169 unieke casussen
-  Kwartaal 4  
156 unieke casussen

### Kwartaal 1

62 casussen instroom

56 casussen uitstroom

### Kwartaal 2

36 casussen instroom

69 casussen uitstroom

### Kwartaal 3



42 casussen instroom

37 casussen uitstroom

### Kwartaal 4

44 casussen instroom

57 casussen uitstroom

 Unieke casussen instroom  
 Unieke casussen uitstroom

## ? Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden

 34  15  27  26

Financiën / geldzaken

 12  13  15  6

Huiselijk geweld

 11  11  7  6

Dagelijks functioneren (zelfzorg)

 13  4  12  4

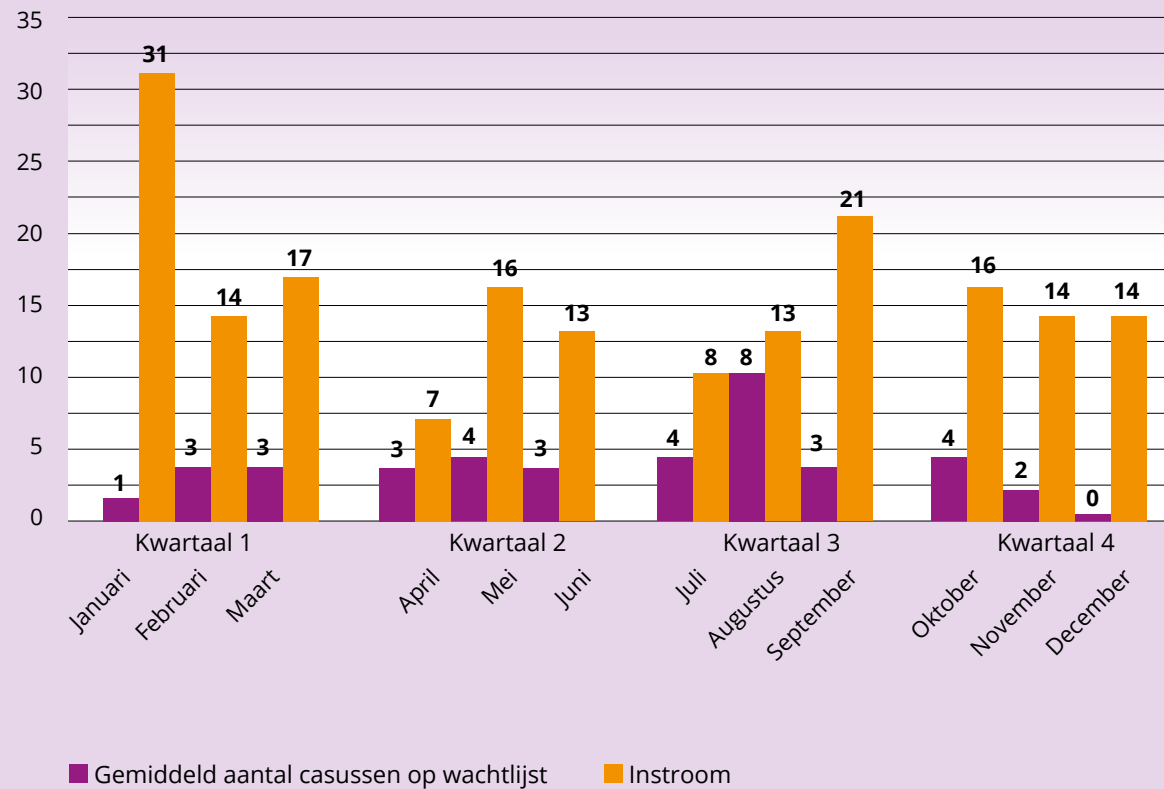
Wonen / huisvesting

 14  2  6  4



 Kwartaal 1  Kwartaal 2  Kwartaal 3  Kwartaal 4

## Instroom- en wachtlijst



## Wachttijd per einde kwartaal aantal casussen

Kwartaal 1



Kwartaal 2



Kwartaal 3



Kwartaal 4



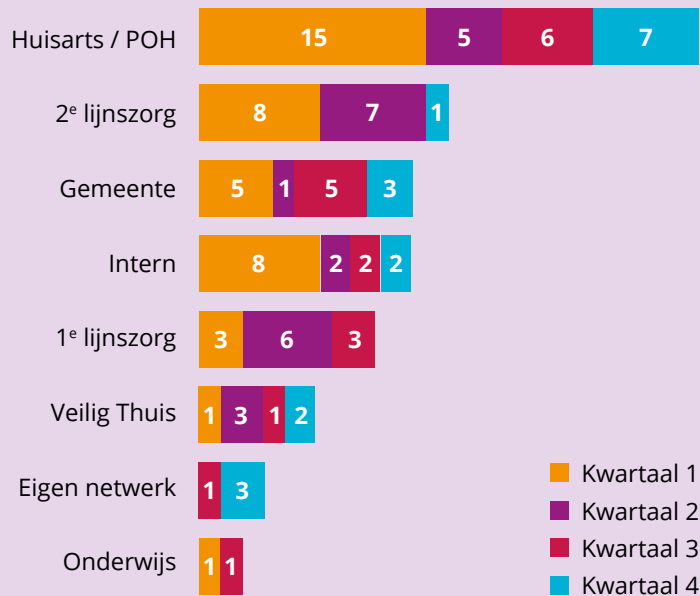
■ Tot 1 week

■ Tot 1 maand

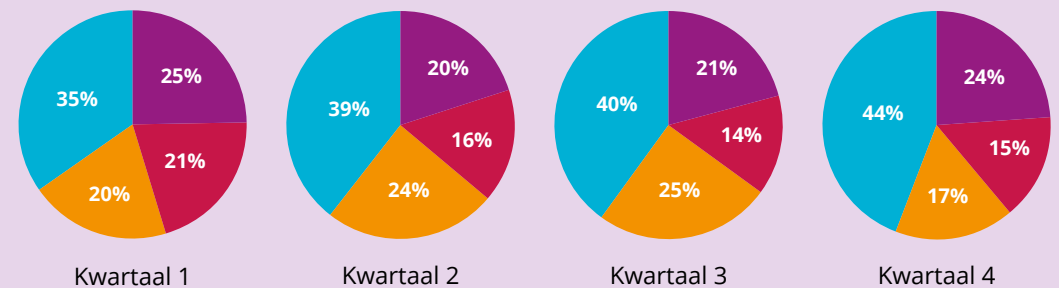
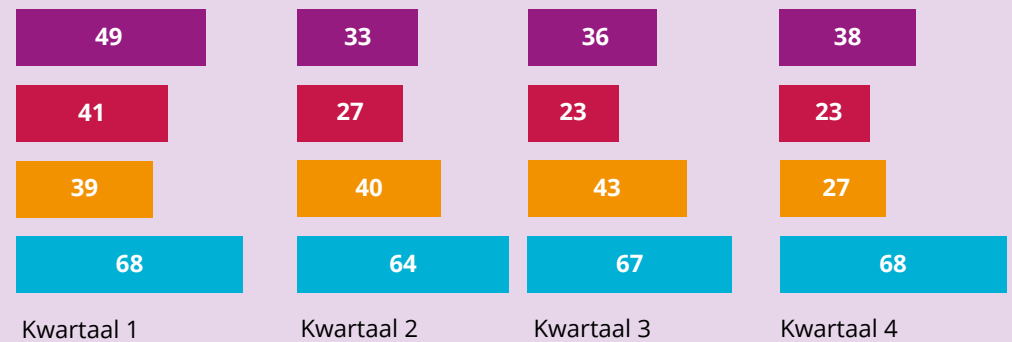
■ Tot 3 maanden

■ Meer dan 3 maanden

## Verwezen door

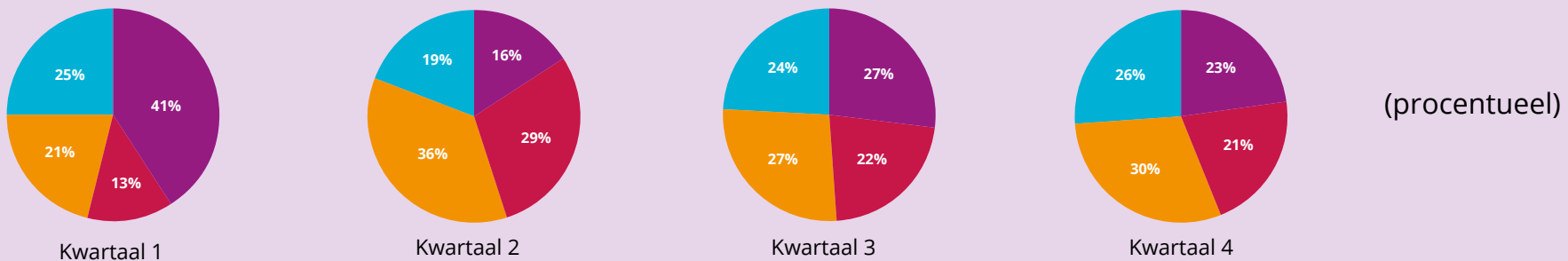
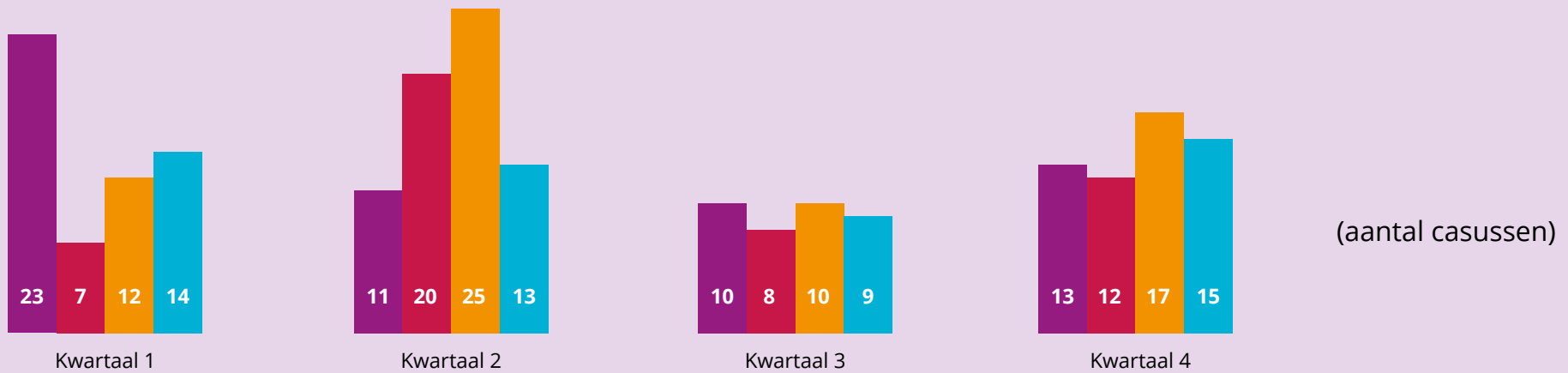


## Looptijden openstaande casussen



■ 0-3 maanden 
 ■ 3-6 maanden 
 ■ 6-12 maanden 
 ■ 12 maanden en langer

## Doorlooptijden gesloten casussen



■ 0-3 maanden 
 ■ 3-6 maanden 
 ■ 6-12 maanden 
 ■ 12 maanden en langer

# Gemeente Bernheze | Individuele ondersteuning



Uit diverse hoeken komen de aanvragen voor hulp binnen bij Lisette. Zoals via De Wegwijzer van de gemeente waar elke ochtend hulpverleners jeugd en volwassenen van ONS welzijn, Sociale Dienst en Wmo twee uur bij elkaar zitten. “De korte lijntjes, direct kunnen overleggen met de verschillende bloedgroepen en het samen op trekken heeft echt meerwaarde.”

Het is voor Lisette altijd afwachten wat voor populatie er binnen komt. De hulpvragen zijn divers en vaak gecompliceerd. “We hebben steeds meer te maken met arbeidsmigranten die bijvoorbeeld door ziekte zijn uitgevallen en dakloos geworden zijn. “Jongeren weten Checkpoint gemakkelijk te vinden. Tijdens reguliere inlooptmomenten zijn er soms wel 40 tot 45 aanwezig. Voor meisjes in de leeftijdsgroep van 10 tot 15 jaar wordt een speciale avond georganiseerd, waar gemiddeld 20 tot 25 meisjes op afkomen. Er wordt gestreefd naar een zo laagdrempelig mogelijke omgeving, waar thema’s zoals eenzaamheid openlijk besproken kunnen worden. “Het taboe hierop is aanzienlijk verminderd.”

Als voorbeeld noemt Lisette mensen die op straat komen te staan en nergens meer ingeschreven staan. “Ze kunnen wel een ‘briefadres’ krijgen van de gemeente, maar dat is aan veel voorwaarden verbonden. Uitkering, werk en een woning vinden vraagt een adres en inschrijving in BRP. Wanneer mensen dit niet hebben verloopt het moeizaam. Ondertussen help je deze mensen een dak boven het hoofd te zoeken. Verschillende opvangplekken zitten vol. Dit zijn ingewikkelde casussen.”

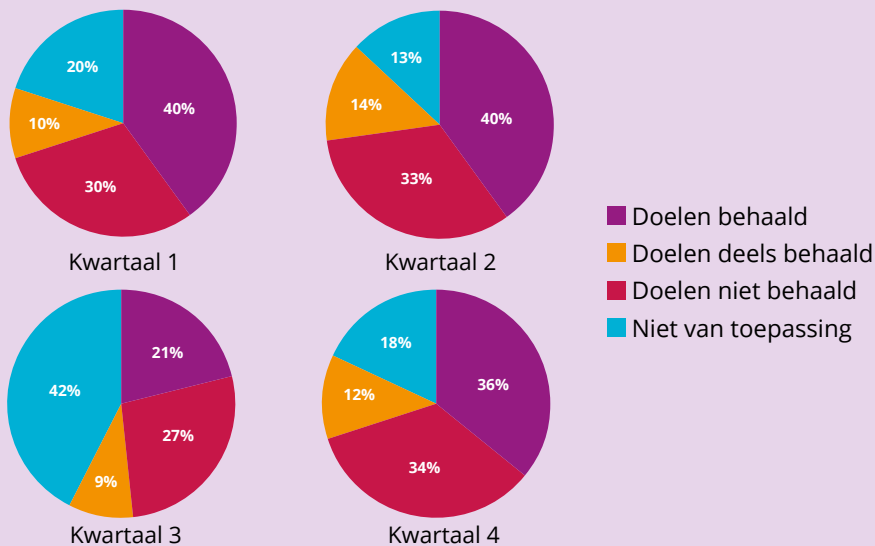
*Geïnterviewde: Lisette van Driel*



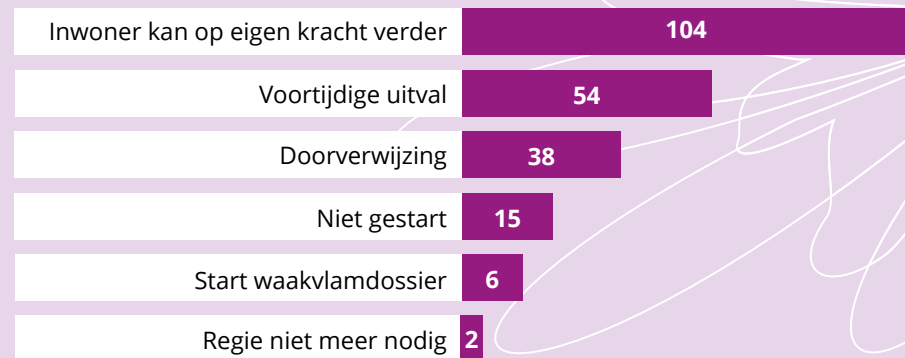
## Uitstroom en verwijzing



## Doelrealisatie gesloten casussen



## >< Reden afsluiting



## ↔ Doorverwijzing

Meerdere opties mogelijk





## Korte contacten



Kwartaal 1  
**15**

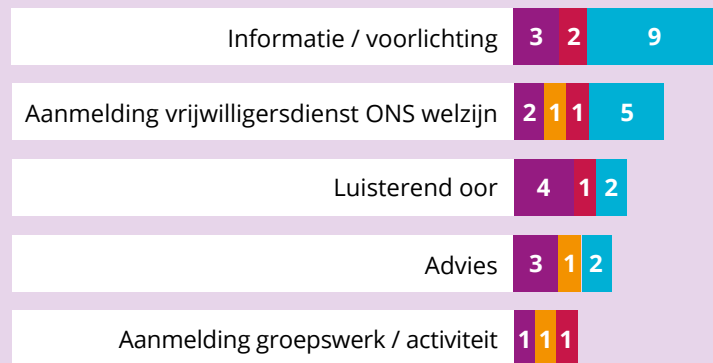
Kwartaal 2  
**10**

Kwartaal 3  
**18**

Kwartaal 4  
**16**



## Afhandeling hulpvraag



## Hulpvragen



■ Kwartaal 1 ■ Kwartaal 2 ■ Kwartaal 3 ■ Kwartaal 4



## Realisatie casussen



### Aantal gerealiseerde casussen

Jeugd

455

casussen (107%)

Volwassenen

375

casussen (88%)

## ? Hulpvragen

Juridische kwesties	82	1	4	8
Belasting	42	2	4	3
Uitkeringen / sociale zekerheid	24	1	7	10
Toeslagen	8	0	3	3
Werken / arbeidsrecht	9	1	0	0
Wonen / huisvesting	8	1	0	1
Complexe scheiding	6	1	0	0
Overige onderwerpen	0	0	1	6
Personen- / familierecht	6	0	0	1
Consumentenzaken	5	0	0	0



■ Kwartaal 1 ■ Kwartaal 2 ■ Kwartaal 3 ■ Kwartaal 4

Hij kan niet voor heel 2023 spreken, want hij begon pas na de zomer. Sinds november is Alvin erg druk met het ondersteunen van Oekraïense vluchtelingen en het hele proces van inschrijven en begeleiden. Vooral de onzekerheid voor 'derdelanders', vond hij pittig: 'Aan hen geven we raad en daad.'

Maar, constateert Alvin: "Mijn werk heeft echt toegevoegde waarde. Ook als ik bijvoorbeeld een moeder die geen alimentatie ontvangt, binnen een paar weken kan helpen, ben ik een blij mens."

Was er in het begin alleen maar een spreekuur in Heesch, Alvin heeft snel actie ondernomen en een spreekuur opgezet in Nistelrode en Heeswijk-Dinther. Voor de inwoners dichterbij huis en voor Alvin fijn dat ze hem zo beter weten te vinden.

*Geïnterviewde: Alvin Wiggemansen*



# ONS welzijn | Cliëntenraad



De cliëntenraad maakte begin 2023 een herstart met een nieuwe voorzitter en twee bestaande en twee nieuwe leden. Sindsdien hanteert zij een informele en pragmatische werkwijze waarbij zij zich richt op de kwaliteit van de dienstverlening van ONS welzijn aan de inwoners binnen haar werkgebied. Zij ziet een organisatie in verandering die dicht bij de inwoners is komen te staan en de vele vrijwilligers inzet naast en in combinatie met haar professionals.

Signalen uit de samenleving werden in het periodiek overleg met de directie besproken en kregen waar nodig een adequate follow up. Cliëntenraad en directie informeren elkaar in een open en constructief overleg, waarbij ONS gezamenlijk belang voorop staat, namelijk de inwoners in ons werkgebied optimaal te ondersteunen en bedienen.

Thematieken als eenzaamheid en verslaving in alle leeftijdscategorieën werden gesignaleerd. Samen met de directie van ONS welzijn willen wij ons de komende tijd ontwikkelen naar een brede inwonersraad voor het totale werkgebied van ONS welzijn.

De naam cliëntenraad doet geen recht aan onze rol en taak om alle inwoners, en niet alleen die cliënt zijn, te vertegenwoordigen. Via lokale contactpersonen halen zij de signalen op over de kwaliteit van de dienstverlening van ONS welzijn en de tevredenheid onder de inwoners die van de diensten gebruik maken. Verder willen zij een platform en klankbord zijn voor de honderden vrijwilligers die dagelijks onder de coördinatie van ONS welzijn werkzaam zijn en zich inzetten voor de ondersteuning van inwoners in onze gemeenten.

*Henk Verschuur, Voorzitter Cliëntenraad*



# Gemeente Imago- en Bernheze | naamsbekendheidonderzoek



GEMEENTE BERNHEZE  
RESULTATEN IMAGO- EN  
NAAMSBEKENDHEIDONDERZOEK

RESPONS  
67 DEELNEMERS

ZorgfocuZ  
onderzoekt en adviseert



## RAPPORTCIJFER



55%  
KENT ONS WELZIJN GOED EN WEET  
WAT ZIJ DOEN



75%

zou ONS welzijn aanraden

### WAT MOET ONS WELZIJN BEHOUDEN?

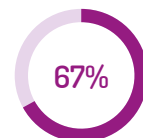
- Betrokkenheid
- Verscheidenheid in aanbod

### WAT KAN ONS WELZIJN VERBETEREN?

- Zichtbaarheid
- Bekendheid in de wijken

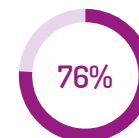
## BELANGRIJKSTE WAARDEN

BETROUWBAAR



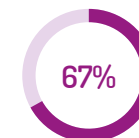
vindt deze waarde  
(heel) goed passend

ONDERSTEUNEND



vindt deze waarde  
(heel) goed passend

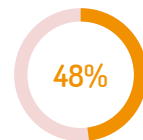
BETROKKEN



vindt deze waarde  
(heel) goed passend

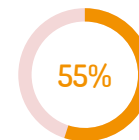
## NA DE ONDERSTEUNING

ZELFSTANDIG  
VERDER

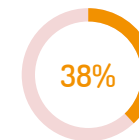


ZONDER INZET VAN EEN  
PROFESSIONAL OF INFORMELE  
STEUN

MEER VERTROUWEN  
IN DE TOEKOMST



MEER CONTACT  
MET MENSEN



## Klachten

In 2023 zijn er in totaal 10 klachten ingediend, waarvan een niet-ontvankelijk werd verklaard. Het aantal klachten was daarmee fors lager dan dat van 2022 (21 klachten waarvan vijf niet ontvankelijk). Vier van de negen in 2023 behandelde klachten werden geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard en leidden tot verbetermaatregelen.

## Externe klachtencommissie

In 2023 zijn er, net als in de voorgaande jaren, geen klachten aangemeld bij de externe klachtencommissie (OKC). Alle klachten werden intern behandeld/afgehandeld.

## Datalekken

In 2023 zijn er in totaal 16 datalekken gemeld bij de functionaris gegevensbescherming (FG). Dat zijn er zes meer dan in 2022. Omdat er bij geen van de datalekken een groot nadeel/risico was voor de betrokkenen, hoefde geen melding gedaan te worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## AVG/Privacy

In 2023 zijn door medewerkers 187 vragen voor advies en ondersteuning voorgelegd aan de functionaris gegevensbescherming (FG). De meeste vragen hadden betrekking op de AVG-grondslagen en op het behandelen van verzoeken van betrokkenen (vooral verzoeken voor het verstrekken van dossiers).

## Nieuwtjes / deskundigheidsbevordering

In 2023 zijn er acht nieuwsberichten over AVG-onderwerpen intern gecommuniceerd: vijf keer via het intranet en drie keer via de interne nieuwsbrief. Meer dan 50 nieuwe medewerkers volgden een online bijeenkomst. Kennismaking met klachten en privacy bij ONS welzijn. Medewerkers van ONS welzijn ontvangen geregeld vragen over AVG in de vorm van een quiz. Deze vragen werden door gemiddeld 134 medewerkers beantwoord.

*Arnold van Hazendonk, Klachtenfunctionaris & Functionaris Gegevensbescherming*





Hoofdkantoor: Schadewijkstraat 6, 5348 BC Oss  
Postadres: Postbus 322, 5340 AH Oss  
Telefoon: 088 374 25 25  
E-mail: [info@ons-welzijn.nl](mailto:info@ons-welzijn.nl)