

Jaarrapportage ONS welzijn



Gemeente Boekel 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 jaarverslag dat voor u ligt nemen we u mee in de 'pareltjes' die het laatste jaar zijn gestart. Zo zijn we in Boekel gestart met de formulierenbrigade. Hier krijgen inwoners kosteloos ondersteuning bij het invullen van verschillende formulieren, maar indien nodig is het Sociaal Raadsliedenwerk aanwezig om passende ondersteuning te bieden.

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



Informele zorg	4	Volwassenen - Individuele ondersteuning.....	13
Groepen & Trainingen	5	Volwassenen	14
Jeugd	6	Gemeentelijke toegang.....	17
Jeugd - Individuele ondersteuning	7	Cliëntenraad.....	18
Jeugd.....	8	Imago- en naamsbekendheidonderzoek.....	19
Preventiemedewerker 0-100.....	11	AVG & Privacy ONS welzijn.....	20
Volwassenen	12		

Succesvolle lopende matches

Gezelschap & bezoek	2	2
Mantelzorgondersteuning	2	3

- Aantal inwoners met vraag
- Aantal vrijwilligers dat deze vraag heeft helpen oplossen

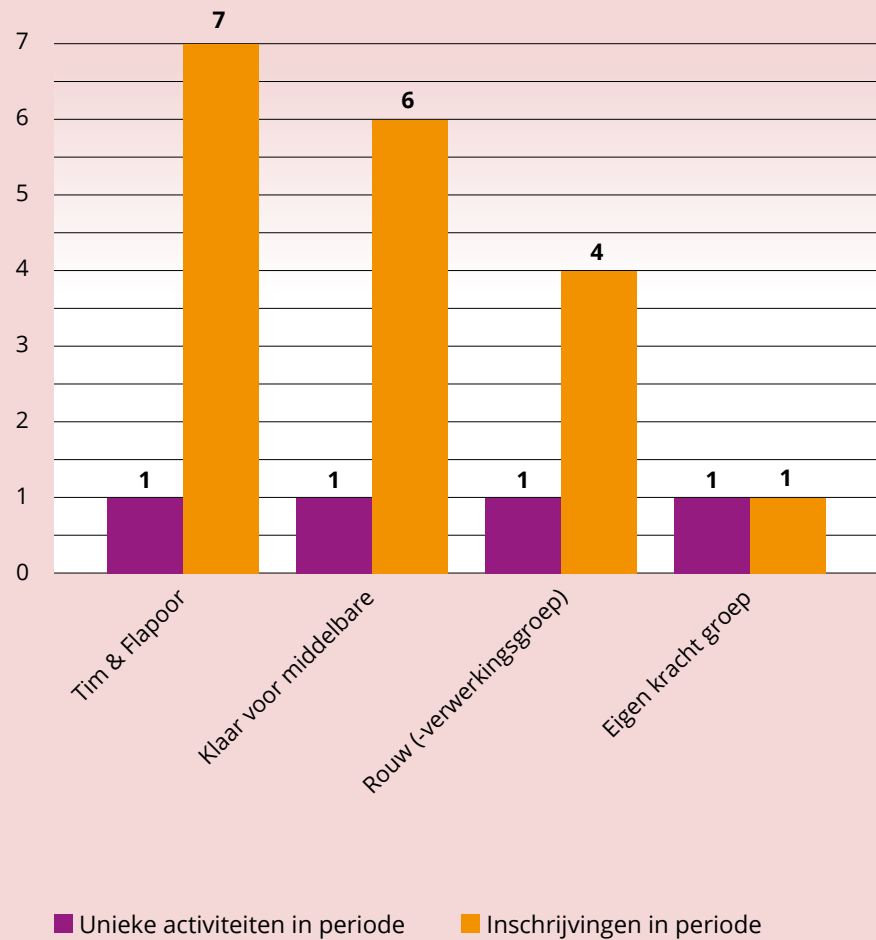
? Aantal vragen vacaturebank

Individuele ondersteuning	9
Activiteitenbegeleiding	8
Overig / Divers	3
Besturen / Organiseren	2
ICT / PR / Media	1

20



Gemeente Boekel | Groepen & Trainingen



**Aantal actieve
vrijwilligers**
Gemeente Boekel

30
in 2023

Dossierstroom



-  Kwartaal 1
41 unieke casussen
-  Kwartaal 2
49 unieke casussen
-  Kwartaal 3
45 unieke casussen
-  Kwartaal 4
41 unieke casussen

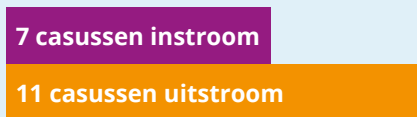
Kwartaal 1



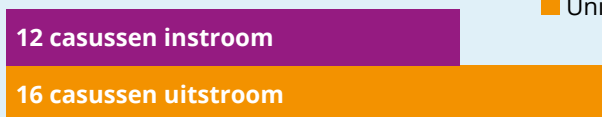
Kwartaal 2



Kwartaal 3



Kwartaal 4



■ Unieke casussen instroom
■ Unieke casussen uitstroom

? Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden	15	17	4	7
Ouderschap (verzorging en opvoeding)	3	5	3	3
Dagelijks functioneren (zelfzorg)	3	2	0	0
Huiselijke relaties	0	1	2	0
Ouderschap (scholing en opvang)	2	0	0	0
Sociaal netwerk / steunfiguren	1	1	0	0



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

Gemeente Boekel | Individuele ondersteuning



Jolijn en Ellen kijken tevreden terug op de groepsbijeenkomsten die ze in 2023 hebben georganiseerd. Met name zijn ze tevreden over de tweedelige workshop 'Groeï in zelfvertrouwen', die ze met input van twee collega's uit Oss ontwikkeld hebben. De workshop is voor ouders die wat meer adviezen willen hoe ze hun kind in zelfvertrouwen kunnen laten groeien. "Door alles over te nemen bij je kind, met alle goede bedoelingen, groeit het kind onvoldoende in zelfvertrouwen."

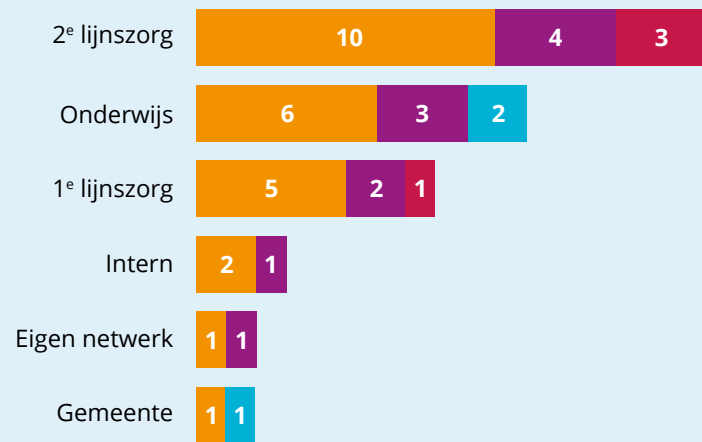
Wat betreft het organiseren van groepen of bijeenkomsten zijn zij altijd op zoek naar hoe ze de meeste mensen kunnen bereiken, waarbij laagdrempeligheid hoog in het vaandel staat. Daarbij steken Jolijn en Ellen in op het preventieve kader. In het afgelopen jaar is gebleken dat dit het goede uitgangspunt is en zien zij daarin dan ook een groei in het aantal deelnemers.

Dus in het jaar 2024 wil ONS welzijn blijven investeren in het collectiviseren en de samenwerking tussen diverse instanties versterken. Natuurlijk blijft, naast de groepsbijeenkomsten, de individuele ondersteuning aan inwoners van de gemeente Boekel een belangrijke pijler, zowel voor het kind of de jongere als voor hun omgeving.

Geïnterviewden: Jolijn Luijckx en Ellen van Dijck, jeugdprofessionals

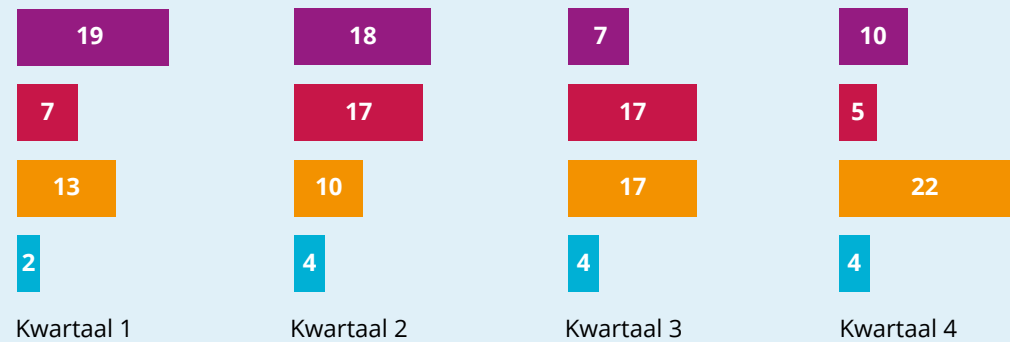


Verwezen door

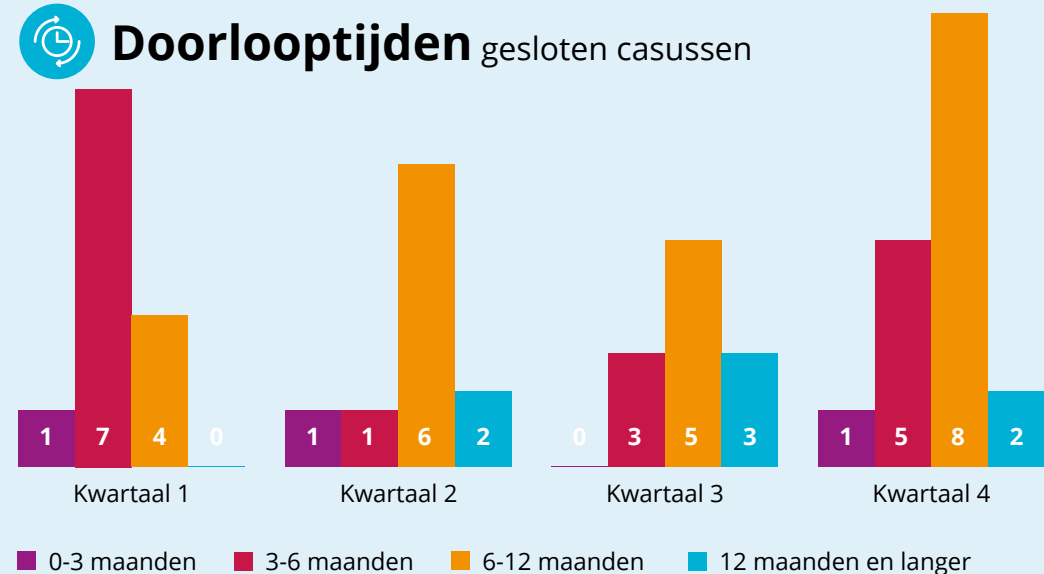


- Kwartaal 1
- Kwartaal 2
- Kwartaal 3
- Kwartaal 4

Looptijden openstaande casussen



Doorlooptijden gesloten casussen

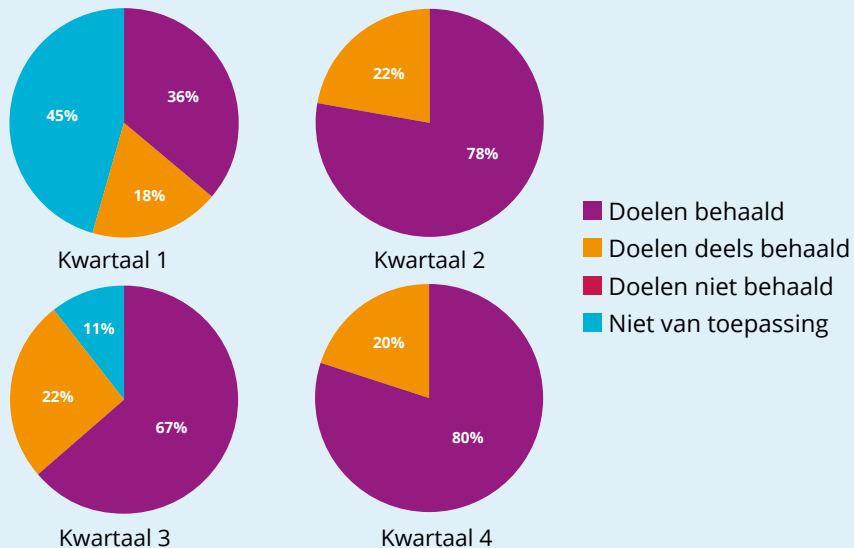


- 0-3 maanden
- 3-6 maanden
- 6-12 maanden
- 12 maanden en langer

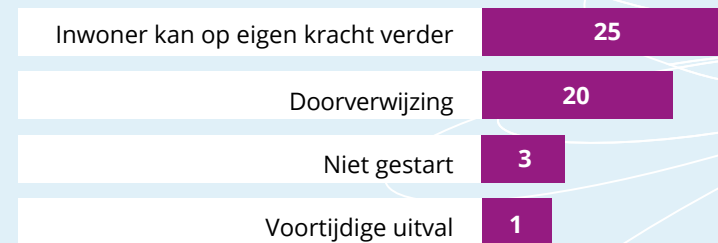
Uitstroom en verwijzing



Doelrealisatie gesloten casussen

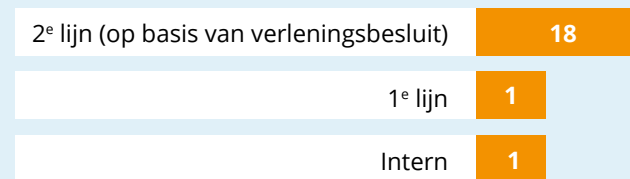


Reden afsluiting



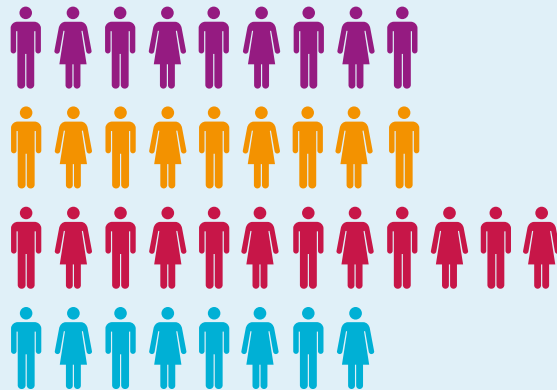
Doorverwijzing

Meerdere opties mogelijk





Korte contacten



Kwartaal 1
9

Kwartaal 2
9

Kwartaal 3
12

Kwartaal 4
8

? Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden



Dagelijks functioren (zelfzorg)



Ouderschap (verzorging en opvoeding)



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

Voor Hidde was het opzetten van een eigen plek, De Basement, voor de jeugd tussen de 6 en 18 jaar in Boekel een hoogtepunt in 2023. "Ik had niet verwacht dat het idee zo omarmd zou worden. Al enige tijd was er niks meer voor de jeugd en nu is er een goede basis, voor zowel de jongeren als de vrijwilligers.

Het was een wederzijds initiatief. Jongeren die er hun MET-project volbrachten, gaven bijvoorbeeld een workshop schaken, organiseerden feestjes, kinderactiviteiten en thema-activiteiten. Na afloop bleven jongeren graag hangen in De Basement. In twee jaar tijd is het uitgegroeid en vinden er zeker dertig jongeren per openstelling een tijdsbesteding. Ook zijn er verschillende activiteiten opgezet met ketenpartners om de jeugd actief te betrekken. "De coronatijd is lastig geweest voor de jongeren. In De Basement konden ze leeftijdsgenoten ontmoeten, spelletjes doen, samen gamen of wafels maken. Op feestjes hadden we ruim tachtig jongeren binnen en met carnaval ruim honderd."

De lijntjes met scholen, samenwerkingspartners en ouders zijn kort. Voor buurtbewoners zijn er koffiemomenten op de markt in samenwerking met Peelrand Wonen. Terugblikkend zegt Hidde: "De Boekelse gemeenschap is hecht. Saamhorigheidsgevoel is groot en dit wordt breed gedragen. Ze zien dat er behoefte is aan zo iets als De Basement. Het initiatief is goed ontvangen, daar zijn we blij mee."

Geïnterviewde: Hidde van der Linden, preventiemedewerker



Dossierstroom



-  Kwartaal 1
37 unieke casussen
-  Kwartaal 2
39 unieke casussen
-  Kwartaal 3
43 unieke casussen
-  Kwartaal 4
31 unieke casussen

Kwartaal 1

17 casussen instroom

10 casussen uitstroom

Kwartaal 2

13 casussen instroom

11 casussen uitstroom

Kwartaal 3



15 casussen instroom

11 casussen uitstroom

Kwartaal 4

21 casussen instroom

33 casussen uitstroom

 Unieke casussen instroom
 Unieke casussen uitstroom

? Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden

 8  8  9  15

Financiën / geldzaken

 5  4  4  4

Huiselijke relaties

 3  2  3  5

Wonen / huisvesting

 0  5  4  3

Dagbesteding (opleiding, werk, enz.)

 0  2  1  5

 Kwartaal 1  Kwartaal 2  Kwartaal 3  Kwartaal 4



Gemeente Boekel | Individuele ondersteuning



Samenwerking met andere partijen in Boekel is enorm belangrijk, weten Ramon en Catrien. Om aansluiting te vinden in een hecht dorp zoals Boekel moet je de weg leren kennen. Dat kan door open te staan voor het werk van anderen, zoals de bibliotheek of de woningcorporatie. Maar ook door zelf naar buiten uit te dragen dat mensen bij ons terecht kunnen met vragen en problemen. “Onze drempel moet zo laag mogelijk zijn. Het ‘ons kent ons’ en schaamtegevoel moet geen vat hebben op wat wij kunnen betekenen voor de dorpsbewoners.”

“We faciliteren steeds meer initiatieven vanuit bewoners met de bedoeling om mensen bij elkaar te laten komen. Dat dragen we samen. De Deelplaats in Boekel is een mooi voorbeeld. Daar kunnen inwoners die het financieel niet redden, boodschappen krijgen. Wij gaan in gesprek met deze inwoners om hun situatie te beoordelen en te bekijken hoe ze op termijn weer zelfredzaam kunnen worden. Ook het Rouwcafé is een goed voorbeeld. Samen met een betrokken inwoner en de bibliotheek geven we mensen een plek om elkaar te steunen.

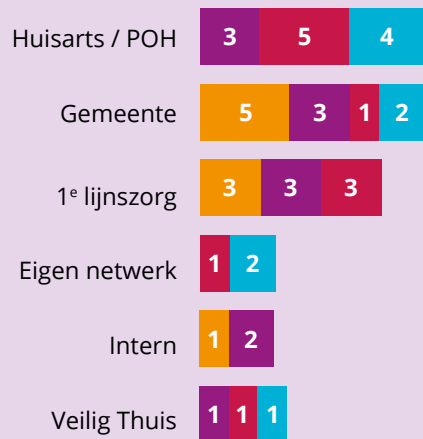
We organiseren we groepsbijeenkomsten zoals bijvoorbeeld een rouwgroep voor inwoners wiens partner is overleden en een training om beter te kunnen slapen.”

Ramon en Catrien zien een toenemend aantal ouders met zorgen over hun kinderen (veelal tieners en begin twintigers). “Jongeren die niet verder komen, niet weten wat ze willen, die in de knel komen, thuis zitten. Hierin is de samenwerking met het jeugdteam essentieel. Ook bieden we individuele psychosociale begeleiding aan inwoners die te kampen hebben met allerlei vormen van verlies zoals overlijden van naasten, echtscheiding, gezondheid, werk etc. Verder volgen we kwetsbare gezinnen, houden vinger aan de pols en verwijzen door waar nodig.”

Geïnterviewden: Ramon van Dijk en Catrien van Zutphen

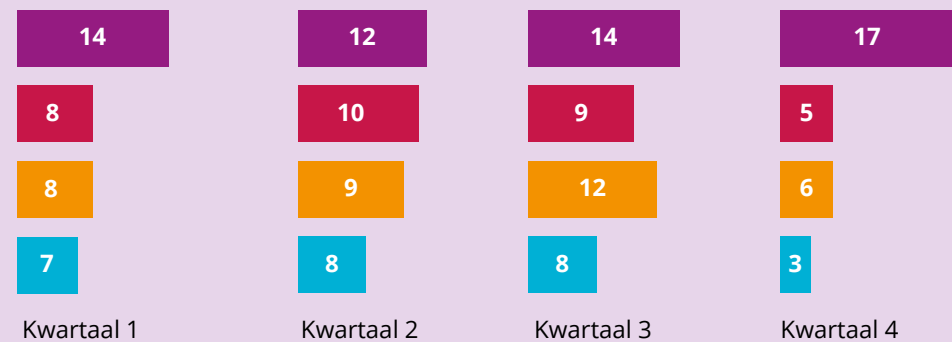


Verwezen door

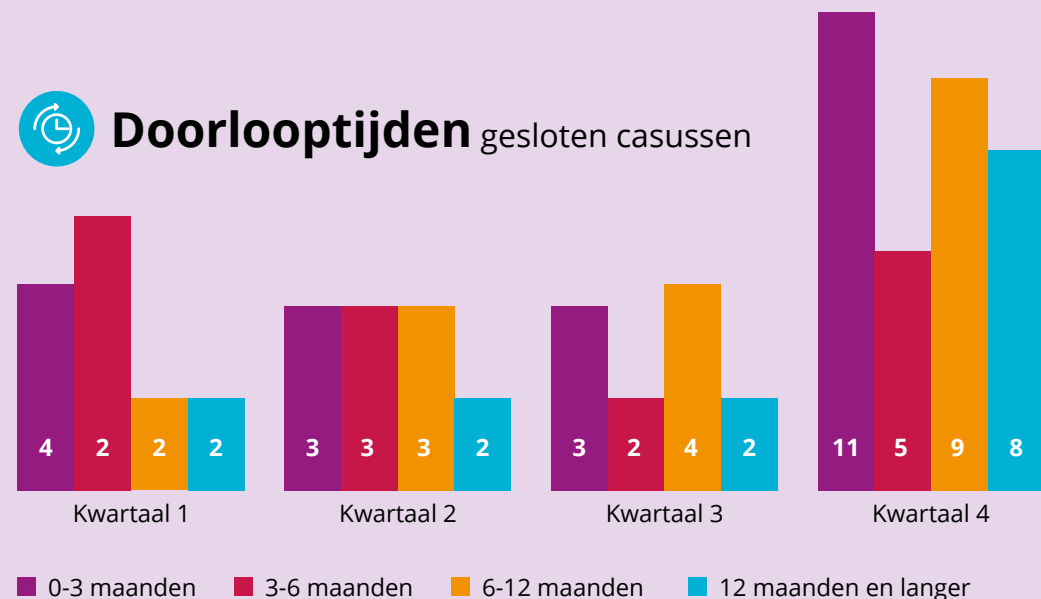


- Kwartaal 1
- Kwartaal 2
- Kwartaal 3
- Kwartaal 4

Looptijden openstaande casussen



Doorlooptijden gesloten casussen

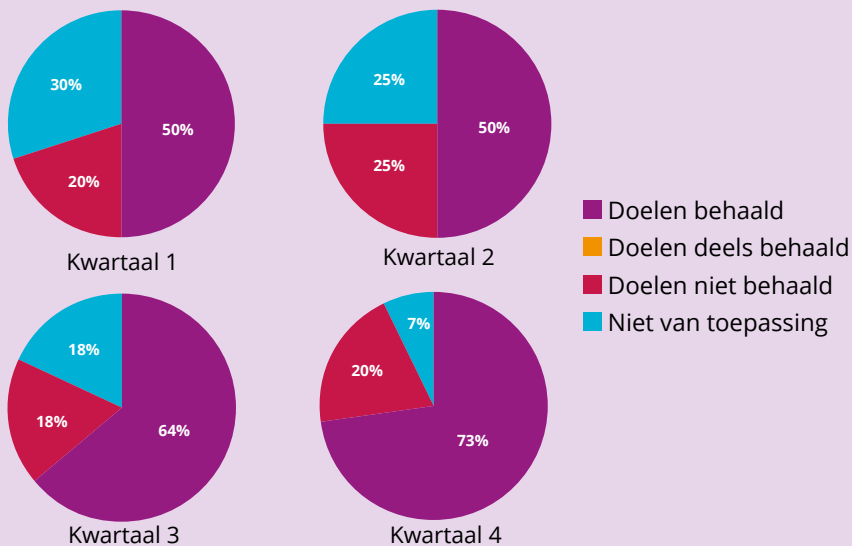


- 0-3 maanden
- 3-6 maanden
- 6-12 maanden
- 12 maanden en langer

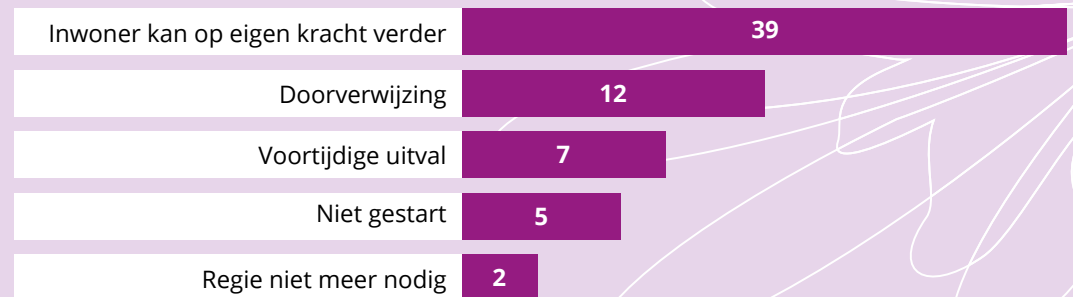
Uitstroom en verwijzing



Doelrealisatie gesloten casussen

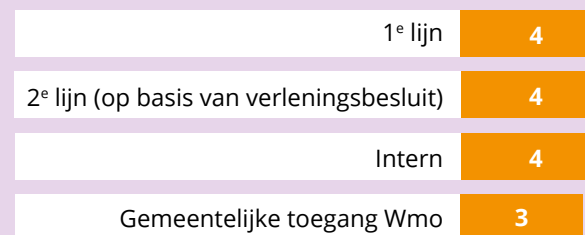


>< Reden afsluiting



↔ Doorverwijzing

Meerdere opties mogelijk



Korte contacten



Kwartaal 1
18

Kwartaal 2
16

Kwartaal 3
10

Kwartaal 4
10

Hulpvragen

Financiën / geldzaken



Lichamelijk / geestelijk welbevinden



Wonen / huisvesting



Dagbesteding (opleiding, werk, enz.)



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



Gemeente Boekel | Gemeentelijke toegang



Matchen van mensen voor vrijwillige inzet voor anderen en mantelzorgondersteuning, daar is Jos Hermens in Boekel onder meer druk mee geweest in 2023.

“Als mensen komen met een vraag om bijvoorbeeld een maatje, dan probeer ik die te koppelen aan iemand. Dat kan iemand zijn die zelf ook contact zoekt, dan zijn er twee mensen blij. Als het lukt om op een positieve manier mensen samen te brengen, ben ik helemaal tevreden.”

Jos zoekt inwoners op en maakt met hen kennis. Door al haar contacten in Boekel heeft ze een groot netwerk opgebouwd. En zij niet alleen, het Dorpsteam is goed ingeburgerd. “We zijn in 2014 klein begonnen met een solide team. Samen met het team en samen met ons netwerk proberen we antwoorden te vinden. Dit komt de burgers ten goede. Dat is onze kracht.”

Jos merkt in Boekel dat heftige problematiek toeneemt. Gebruik van middelen normaliseert bijvoorbeeld en leidt tot grote problemen. De zorg loopt tegen grenzen aan. Mensen komen niet verder en blijven aan de basis hangen. “En wij zitten aan die basis. In zo'n geval springen wij in de actiestand.”

Geïnterviewde: Jos Hermens



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 Boekel | Imago- en naamsbekendheidonderzoek



GEMEENTE BOEKEL
RESULTATEN IMAGO- EN
NAAMSBEKENDHEIDONDERZOEK

RESPONS
10 DEELNEMERS

ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert



RAPPORTCIJFER

BELANGRIJKSTE WAARDEN



BETROUWBAAR

ONDERSTEUNEND

DESKUNDIG



vindt deze waarde
(heel) goed passend



vindt deze waarde
(heel) goed passend



vindt deze waarde
(heel) goed passend

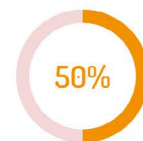
70%
KENT ONS WELZIJN VAN NAAM

NA DE ONDERSTEUNING

ZELFSTANDIG
VERDER

MEER VERTROUWEN
IN DE TOEKOMST

MEER CONTACT
MET MENSEN



ZONDER INZET VAN EEN
PROFESSIONAL OF INFORMELE
STEUN



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