

Jaarrapportage ONS welzijn



Gemeente Oss Jaarrapportage 2023





We beginnen dit jaarverslag om expliciet onze dank uit te spreken naar alle medewerkers en vrijwilligers, die zich ook in 2023 voor alle inwoners 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 waaraan we steeds vaker invulling geven in afstemming met onze samenwerkingspartners. Het Leerhuis van de Proeftuinen in Oss is daar aanjager in. We zien dat de samenwerkwijze die daar gezamenlijk wordt vormgegeven zich als een olievlek uitspreidt in onze regio. Daar zijn we blij mee! Want het helpt ons om samen met de inwoners de juiste keuzes te maken. Ieder vanuit zijn of haar eigen expertise. Onze sociaal werkers zijn daarin koploper, en daar zijn we trots op.

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 deden participeren actief in het GALA en het IZA. In het jaarverslag dat voor u ligt nemen we u mee in de 'pareltjes' die het laatste jaar zijn gestart. Zo is in Oss gestart met een innovatieve aanpak rondom psychisch kwetsbaren in de wijk. Vanuit deze aanpak is de samenwerking met de huisartsen (welzijn op recept) gestart, evenals de gezamenlijke screening met GGZ Noordoost-Brabant. Het lukt ons steeds beter om individuele vragen collectief op te pakken, onder andere door te investeren in de samenwerking van onze sociaal makelaar met de buurthuizen in Oss.

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 Lent!. 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



Jeugd.....	4	Sociaal Raadsliedenwerk	29
Centrum Jeugd & Gezin	5	Geldzorgen, aanpak in de wijken	30
Veiligheid en nieuwe methodiek.....	10	Een dag uit het leven van een baliemedewerker	32
Jongerenwerk	11	Groepswork & Trainingen	33
Volwassenen	15	Informele zorg	34
Langer thuis wonen en ouderen.....	18	Zachte landing in de wijk.....	35
Van wijk naar Samenwerkwijze.....	19	Voor Mekaar en Vacaturebank.....	36
Veilig thuis wonen.....	20	GALA-gelden.....	37
Bewonersondersteuning	25	Cliëntenraad.....	38
Opbouwwerk.....	26	Imago- en naamsbekendheidonderzoek.....	39
Collectief.....	27	AVG & Privacy ONS welzijn.....	40
Collectiveren en Groepen & Trainingen	28		

Dossierstroom



-  Kwartaal 1
821 unieke casussen
-  Kwartaal 2
814 unieke casussen
-  Kwartaal 3
844 unieke casussen
-  Kwartaal 4
905 unieke casussen

Kwartaal 1

302 casussen instroom

276 casussen uitstroom

Kwartaal 2

280 casussen instroom

287 casussen uitstroom

Kwartaal 3

260 casussen instroom

230 casussen uitstroom

Kwartaal 4

326 casussen instroom

265 casussen uitstroom

■ Unieke casussen instroom
■ Unieke casussen uitstroom

? Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden

147 136 114 104

Ouderschap (verzorging en opvoeding)

154 128 112 86

Ouderschap (scholing en opvang)

76 70 55 49

Huiselijke relaties

49 38 37 32

Beperking / chronische aandoening

45 39 37 16

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



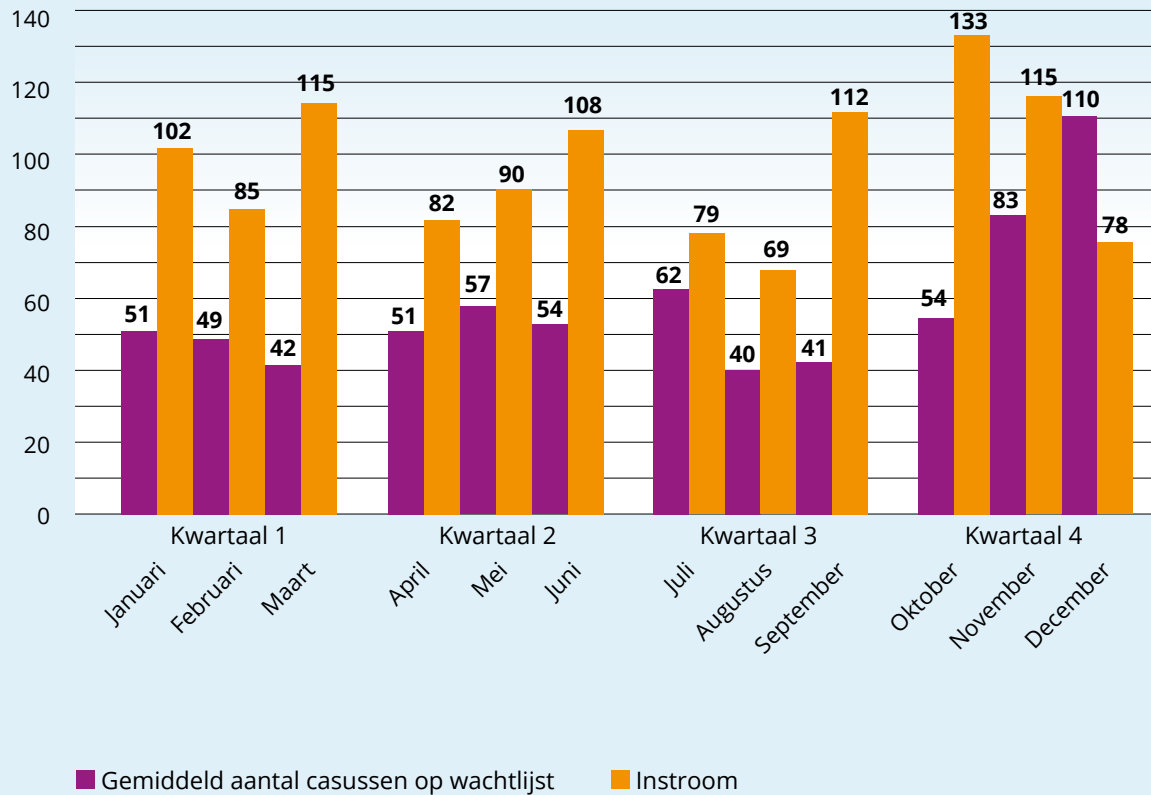
Joyce van Selten en Anouk van Zandvoort zijn de kartrekkers voor de groepen en trainingen voor jeugd in de gemeente Oss. Dit betekent dat zij de aanmeldingen voor de groepen verwerken, groepen samenstellen, maar ook zelf een aantal groepen verzorgen en ontwikkelen. "Vooral de weerbaarheidstrainingen lopen goed. Ouders weten ons te vinden, waardoor 68 jeugdigen een weerbaarheidstraining hebben kunnen volgen in 2023. Er zijn veel kinderen die zich onzeker voelen, moeite hebben op een goede manier hun grens en hun mening aan te geven. Deze onzekerheden zal iedereen wel herkennen en horen ook bij het opgroeien. Sommige kinderen hebben naast de ondersteuning vanuit ouders en school wat extra's nodig en doen dan bijvoorbeeld mee met de Rots & Water-training, PowerKids, Tim & Flapoor of de zomertraining. We betrekken ouders bij deze trainingen, zodat zij hun kind kunnen ondersteunen in de thuissituatie of bij dingen die ze lastig hebben gevonden op school of bij de sportclub."

Naast de weerbaarheidstrainingen zijn er ook andere trainingen voor kinderen; zoals KIES; voor kinderen in een echtscheidings situatie, Piepclub voor jonge kinderen die extra steun nodig hebben, omdat ze thuis of in hun omgeving te maken hebben met spanning of stress. De brussengroep is er voor kinderen die een broertje of zusje hebben met een beperking.

Elke week voeren we verschillende gesprekken met ouder(s)/verzorger en kind om met elkaar te bespreken of deelname aan een groep passend is. Als ze besluiten mee te doen, vinden ze het vaak super spannend. "De eerste keer zijn de kinderen nog heel afwachtend, maar al snel voelen ze de ruimte om zichzelf te laten zien en om nieuwe vriendschappen aan te gaan. Leuk om te zien wanneer ze na de training elkaar op Snapchat toevoegen. Onze missie is dan geslaagd!"



Instroom- en wachtlijst



Wachttijd per einde kwartaal aantal casussen

Kwartaal 1



Kwartaal 2



Kwartaal 3

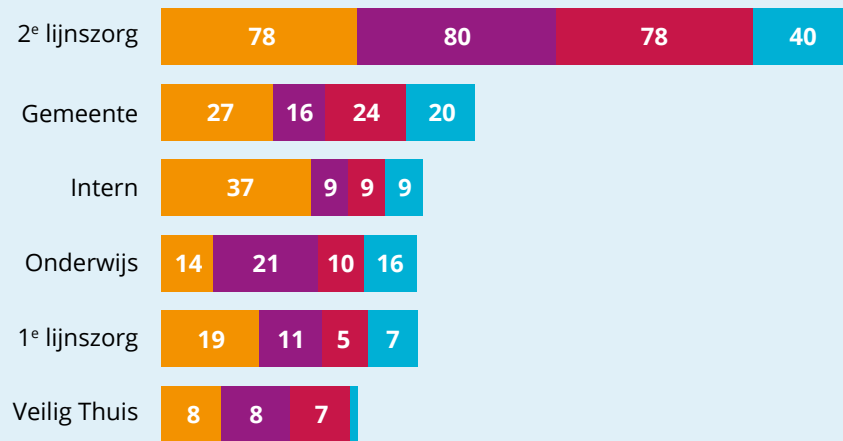


Kwartaal 4

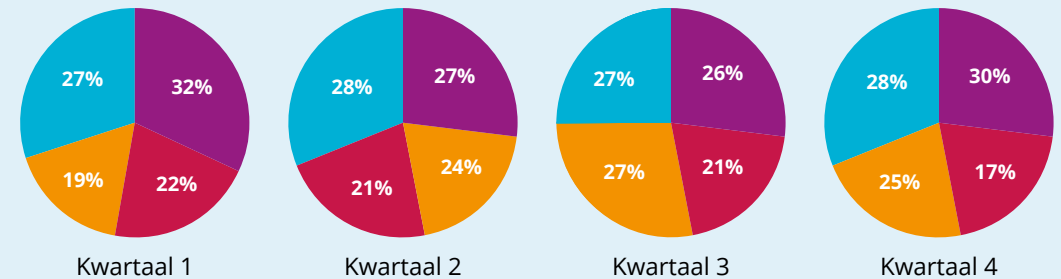
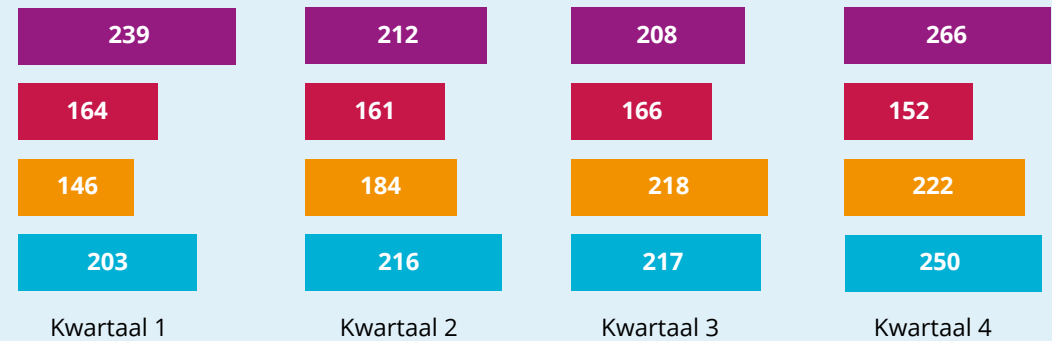


- Tot 1 week
- Tot 1 maand
- Tot 3 maanden
- Meer dan 3 maanden

Verwezen door



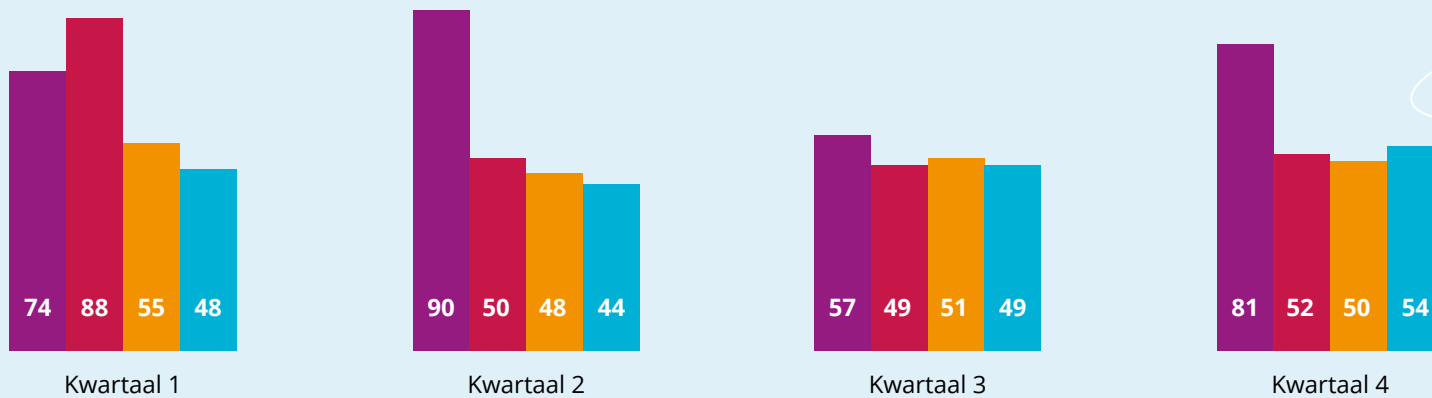
Looptijden openstaande casussen



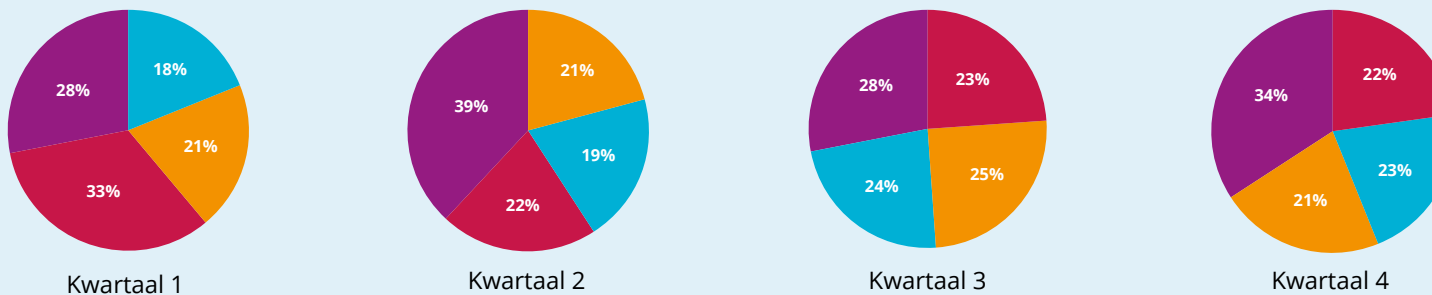
- Kwartaal 1
- Kwartaal 2
- Kwartaal 3
- Kwartaal 4

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

Doorlooptijden gesloten casussen



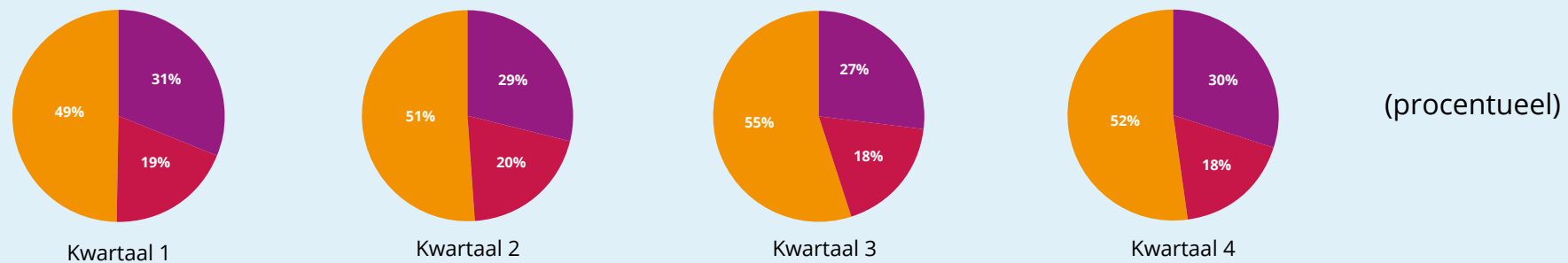
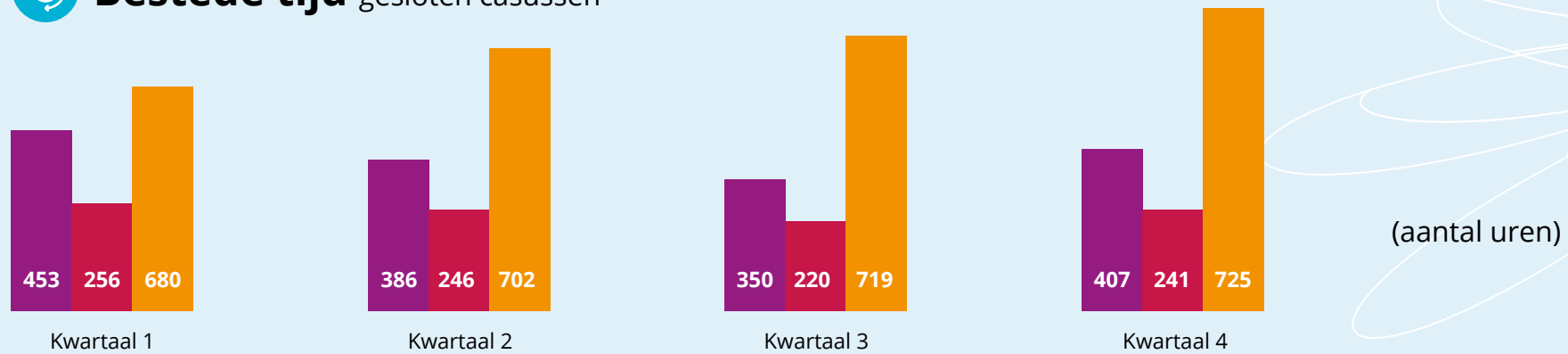
(aantal casussen)



(procentueel)

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

Bestede tijd gesloten casussen

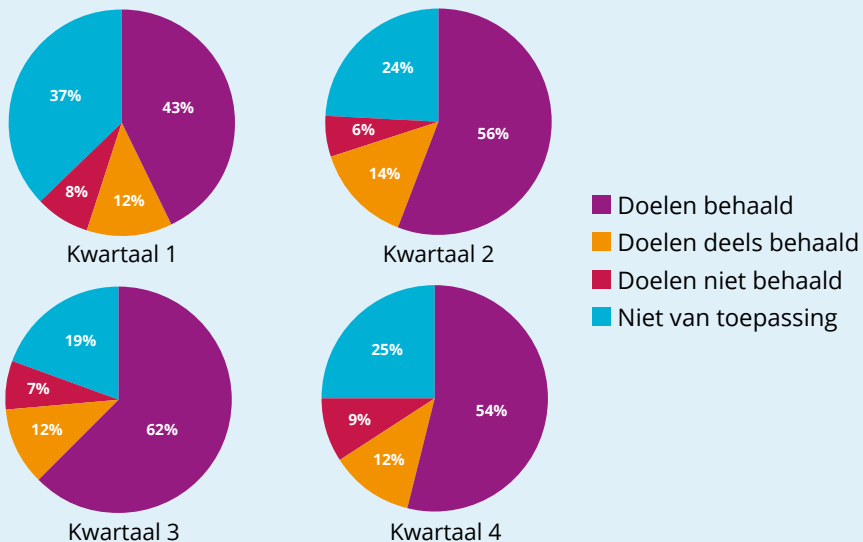


■ Aanmelding ■ Verheldering ■ Dienstverlening

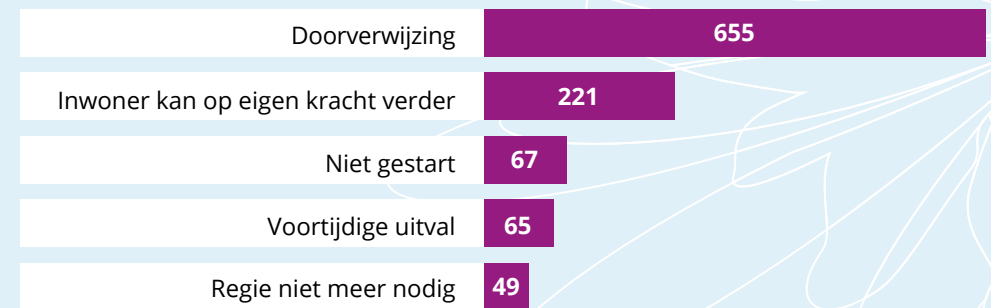
Uitstroom en verwijzing



Doelrealisatie gesloten casussen

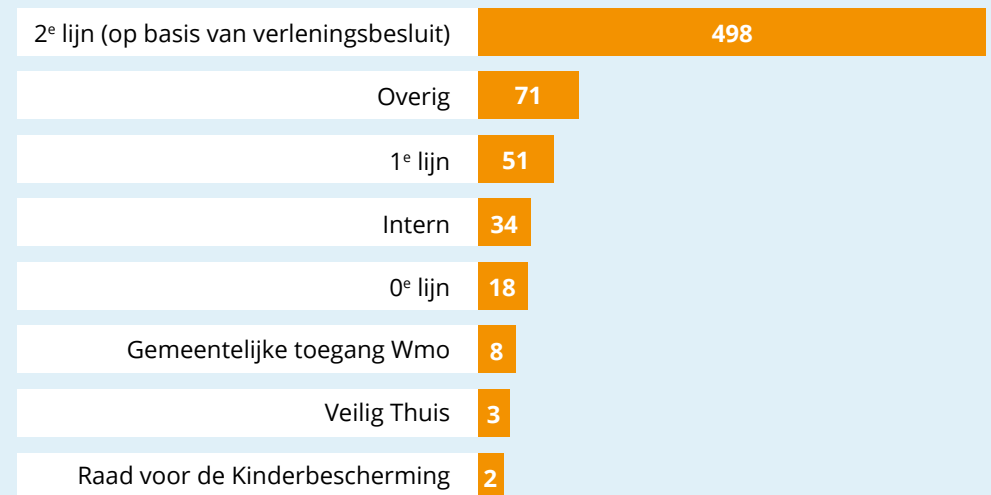


Reden afsluiting



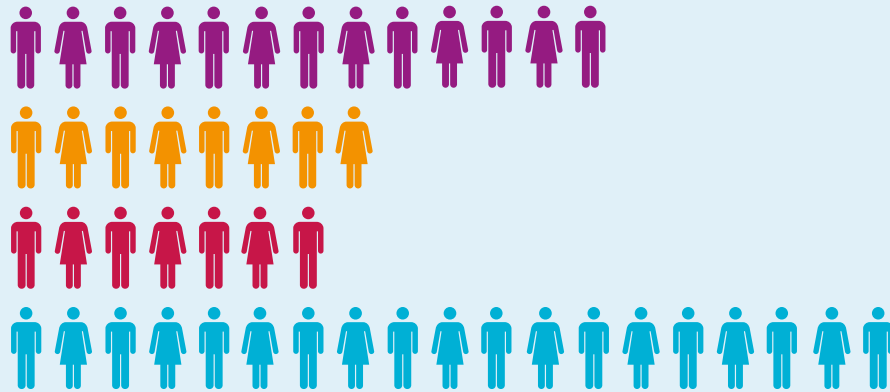
Doorverwijzing

Meerdere opties mogelijk

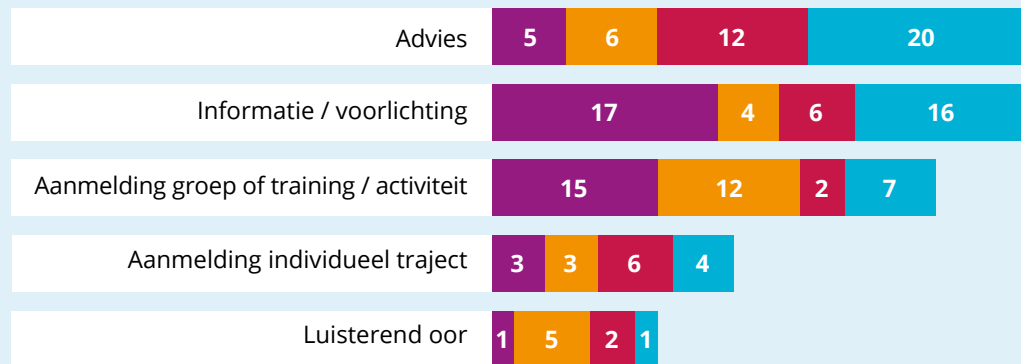




Korte contacten



Afhandeling hulpvraag



Kwartaal 1
165

Kwartaal 2
126

Kwartaal 3
124

Kwartaal 4
257



Hulpvragen



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

De complexiteit van de casussen is toegenomen. De maatschappij is steeds individualistischer en complexer, dat zie je terug. Er wordt veel van de inwoners gevraagd, concluderen Leanne van Uden en Aline Verniers. “We kunnen goed inzoomen op waar de kracht van de mensen en van de collega’s ligt. We zijn goed in de vraagverheldering, sluiten aan bij landelijke ontwikkelingen en weten de verschillende partijen steeds beter te vinden in de casuïstiek.”

In de samenwerking met Veilig Thuis, jeugdprofessionals en sociaal werkers die geschoold zijn in de ‘TOP-3 methodiek’, wordt voorgesorteerd op de toekomst.

“We werkten al veel samen in het veiligheidsnetwerk. Door nog meer dezelfde taal te spreken en afspraken te maken toegespitst op de inwoners, komen we eerder tot de kern van een probleem. Zo’n afspraak is bijvoorbeeld dat we binnen drie maanden stabilisatie proberen te bereiken bij een probleem. Lukt dat niet, dan moeten we door en niet eindeloos blijven hangen bij een casus. Sneller duidelijk maken welke kant het opgaat. Dus, ingrijpen bij een acuut probleem, zorgen voor herstel en nazorg verlenen. Het veiligheidsnetwerk weet elkaar steeds beter te vinden. Hoe pakken we dingen samen aan? Niet naar elkaar wijzen, maar kijken hoe we het samen kunnen doen. Op voorhand al kijken wie hulp nodig heeft, ruimte maken voor de implementatie en samen casuïstiek blijven doen.”



Het jongerenwerk in Oss speelt zich voor een deel af in en om het jongerencentrum 't Honk aan de Palestrinastraat. Daarnaast zijn alle jongerenwerkers onderdeel van een multidisciplinair team in de wijk. Op die manier proberen we zoveel mogelijk jongeren in de gemeente Oss te bereiken. Het team is jong, iedere jongerenwerker heeft zijn eigen kwaliteiten en samenwerking staat centraal. Met altijd de vraag: hoe kunnen we nog meer 'toevoegen' voor jongeren in de gemeente? Dat lukt volgens Osman Hussien al prima. Er zijn activiteiten in de wijken en dorpen. Van een voetbaltoernooi tot voorlichting over drugs en alcohol. Een meidenavond of het maken van muziek. "We hebben onze eigen rol en jongeren kunnen hun verhaal met ons delen. Als een groepje moeite heeft met de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) of met het doen van belastingaangifte, dan organiseren we daar iets voor. Maar dat doen we niet alleen. Er zijn ook jongeren die zelf activiteiten organiseren zoals voor Oekraïense jongeren in de opvang.

Dat gebeurt dan in het kader van MET (Maatschappelijke Ervaringstijd) voor jongeren tussen de 14 en 27 jaar. En we hebben een vast aanbod zoals JoinUs, voor jongeren die te maken hebben met eenzaamheid of sombere gedachten. Als jongeren op meerdere vlakken problemen ervaren, werken we samen met onze collega's, jeugdconsulenten bijvoorbeeld en andere organisaties."

Jongerenwerk is hard nodig, zeggen Niek van Lanen en Osman. "We doen al veel met weinig middelen, maar het liefst zouden we uitbreiden om een grotere doelgroep te kunnen bereiken. We zien veel mogelijkheden als we aanwezig zouden kunnen zijn binnen het onderwijs. Op school kom je in principe alle jongeren tegen en heb je dus laagdrempelig contact. Daarnaast kun je makkelijker afstemmen met docenten, maar ook met de ouders van jongeren. Wie weet is dat iets voor de toekomst."



Een greep uit de activiteiten en acties in de wijken jongerenwerk 2023

Jonge mantelzorgersgroep
Kookclub 't Honk
Meidenavond Schadewijk
Meidenactiviteit 't Honk
Meidenmiddag Schadewijk
Zakgeldproject
Singel
Ambulant jongerenwerk in de wijk
Cruyff Court

Boksen
ISK inloop + voorlichting 't Honk
Open inloop woensdag, donderdag en vrijdag
Dinsdagavondgroep
Woensdagmiddagactiviteit
Activiteit Berghem 't Honk
Leren op locatie in samenwerking met KW1C
Maatschappelijke ervaringstijd



Dossierstroom



-  Kwartaal 1
537 unieke casussen
-  Kwartaal 2
483 unieke casussen
-  Kwartaal 3
537 unieke casussen
-  Kwartaal 4
533 unieke casussen

Kwartaal 1

352 casussen instroom

348 casussen uitstroom

Kwartaal 2

290 casussen instroom

344 casussen uitstroom

Kwartaal 3



314 casussen instroom

260 casussen uitstroom

Kwartaal 4

370 casussen instroom

374 casussen uitstroom

 Unieke casussen instroom
 Unieke casussen uitstroom

? Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden

122 84 97 84

Voedselbank

107 89 96 84

Financiën / geldzaken

76 65 49 52

Dagelijks functioneren (zelfzorg)

66 50 44 55

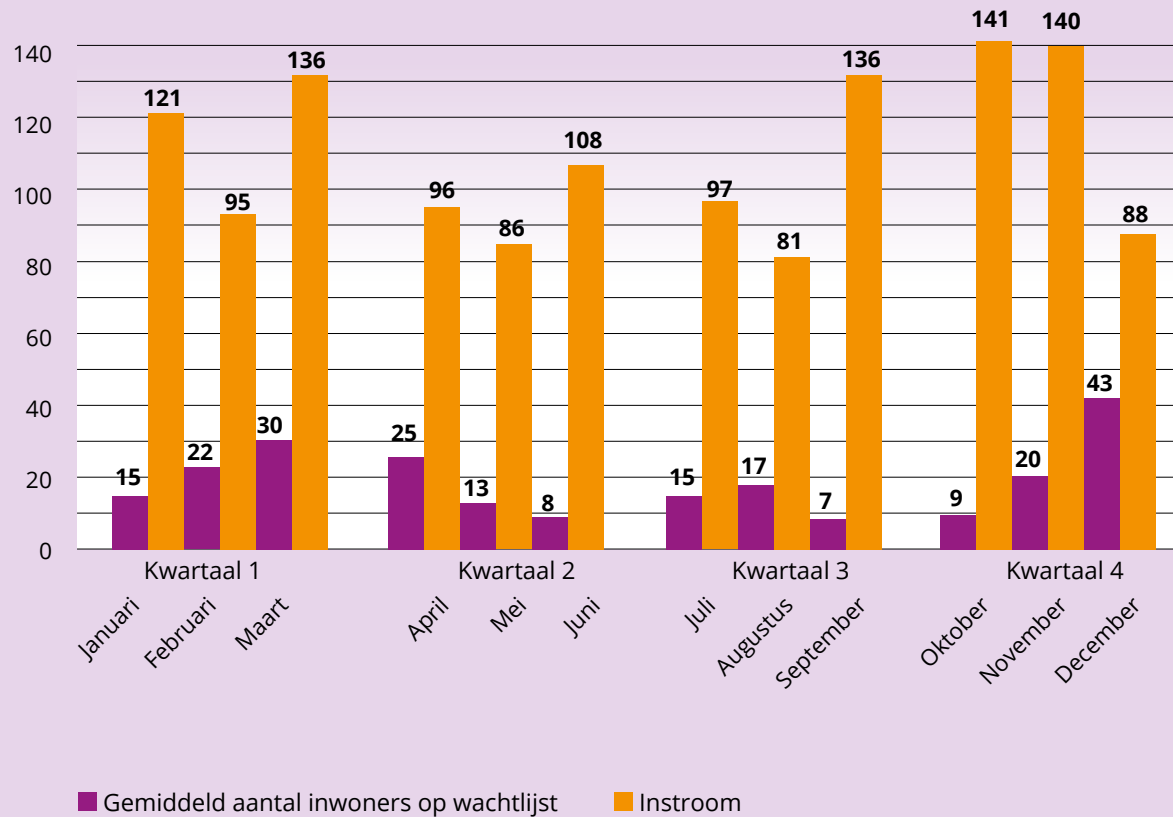
Wonen / huisvesting

49 51 53 53



 Kwartaal 1  Kwartaal 2  Kwartaal 3  Kwartaal 4

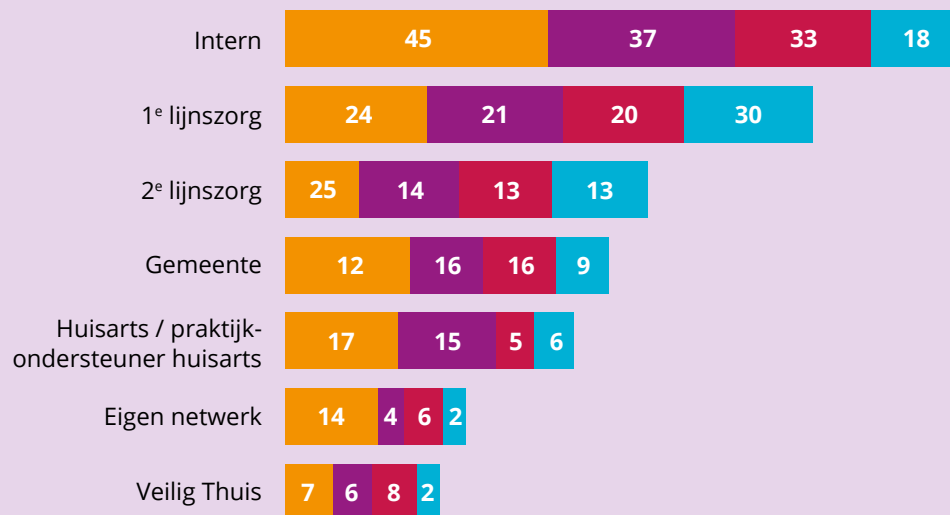
Instroom- en wachtlijst



Wachttijd per einde kwartaal aantal casussen

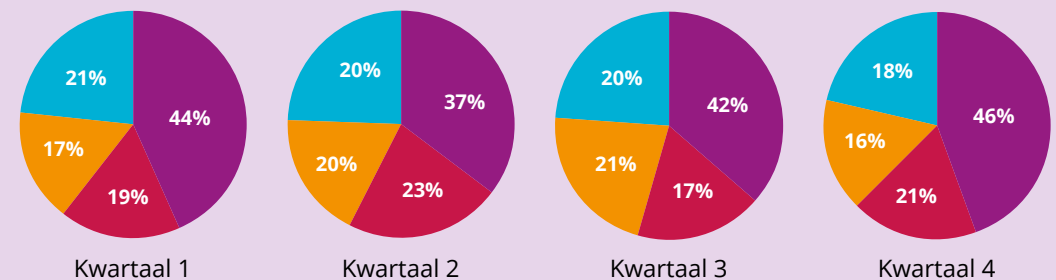
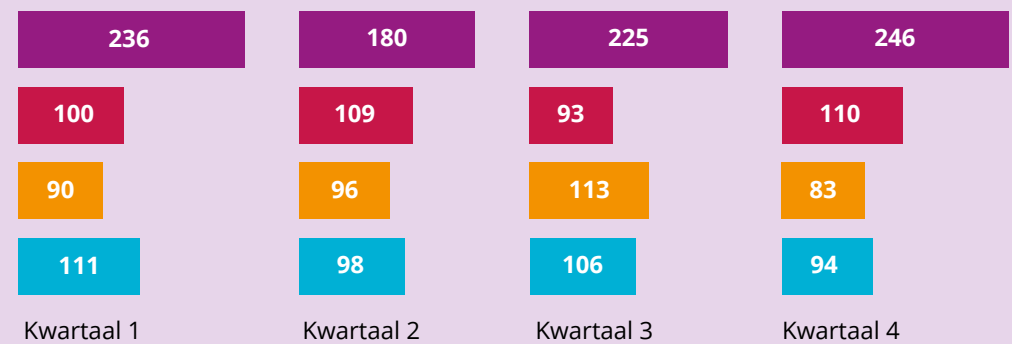


Verwezen door



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

Looptijden openstaande casussen



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

Gemeente Oss | Langer thuis wonen en ouderen



Hoe gaan we de toekomst tegemoet? Daarover werd gesproken tijdens een door ONS welzijn georganiseerde werkconferentie in 2023. De conclusie was dat langer thuis wonen natuurlijk prima is, maar dat ouderen dat niet altijd alleen kunnen. Zeker niet nu de huishoudelijke zorg voor veel ouderen wegvalt. Je wordt als sociaal werker met de neus op de feiten gedrukt. En ook de sociaal werker kan dat niet alleen. “Tijdens de conferentie werd een beeld geschetst hoe we het gaan doen. Er is een visie en aan de hand daarvan wordt een plan gemaakt”, weet Martijn Smits.

Er gebeurt natuurlijk al veel om ouderen te ondersteunen. Zo werken er bij ONS welzijn vrijwillige ouderenadviseurs die ingeschakeld worden. Maar die mogelijkheid moet bekender worden. “Daarom versturen we handige informatie en flyeren we op markten. We doen aan collectiviseren. Een ouderenadviseur lost niet een-op-een op, maar behandelt een aantal dezelfde vragen van inwoners tegelijk en in samenwerking met de inwoners.” Marloes Timmermans ervaart dat in kleine dorpen de sociale cohesie groter is dan in de stad. Lokale verenigingen lossen veel samen op. “Maar we moeten voorkomen dat we vanaf eigen eilandjes te werk gaan. Daarom werken we graag samen met lokale KBO’s en andere lokale partijen. We organiseren informatiemarkten in wijkgebouwen, zorgen voor korte lijntjes met professionals en kiezen voor een gezamenlijk thema. Zoals bijvoorbeeld een middag over valpreventie, waar we ook de kinderen van deze ouderen proberen te bereiken. Zodat zij zich meer bewust zijn van de verantwoordelijkheid naar hun ouders toe en dat ze weten waar ze terecht kunnen met hun vragen.”



Gemeente Oss | Van wijk naar Samenwerkwijze



Hoe meer netwerkpartners samenwerken in een wijk, hoe leuker het wordt voor iedereen. Voor de inwoners, maar zeker ook voor de professionals. Dat is de overtuiging van Robert Jans en Christel Reijnders. Zij hebben zelf die ervaring in respectievelijk De Ruwaard en Ussen. “We hebben, om te weten wat er speelt, veel tijd nodig om met de inwoners te praten. Er wordt steeds beter naar elkaar geluisterd. Maar, we moeten nóg meer vanuit de inwoner denken en doen.”

In de zogenaamde Proeftuin wordt gewerkt aan zichtbaarder zijn in de wijk, zodat de inwoners weten wat ONS welzijn en andere partijen zoals de wooncoöperatie en de wijkraad te bieden hebben. De inwoners worden zoveel mogelijk bij alles betrokken. Er wordt in kaart gebracht wat ze willen en wat ze nodig hebben. In de wijkgebouwen worden spreekuren gehouden en er is dan altijd een gastheer of gastvrouw aanwezig. “Als de bezoeker bij wijze van spreken iemand ziet in een blauw shirt (gemeenschappelijk shirt van de Samenwerkwijze), dan kunnen ze die aanspreken en hun vragen stellen.”

‘Ik kan, ik wil en ik heb nodig’, dat is de kapstok voor de sociaal werkers waarmee ze de inwoners benaderen. De wijkbewoners zien daar al de voordelen van. Christel en Robert zijn altijd op zoek naar de stem in de wijk. “Dat is die man of vrouw die een centrale rol heeft in de wijk en veel weet van iedereen. Door contact te hebben met die persoon, kunnen wij beter vraaggericht te werk gaan.”



Gemeente Oss | Veilig thuis wonen



Door alle veranderingen in de zorg en de grote toename van ouderen, kunnen mensen steeds moeilijker terecht in een zorgcentrum waar zij ook kunnen wonen. Ze blijven vaak noodgedwongen langer thuis wonen. Wanneer zij daar hulp bij nodig hebben, kan er een beroep op zorg of ondersteuning worden gedaan. Steeds meer mensen hebben dat soort zorg nodig. En die groep wordt alleen maar groter. Want in alle lagen van de bevolking zijn er ouderen die in de problemen komen omdat ze geen netwerk hebben. Ze kunnen geen of nauwelijks beroep doen op familie, vrienden of burens.

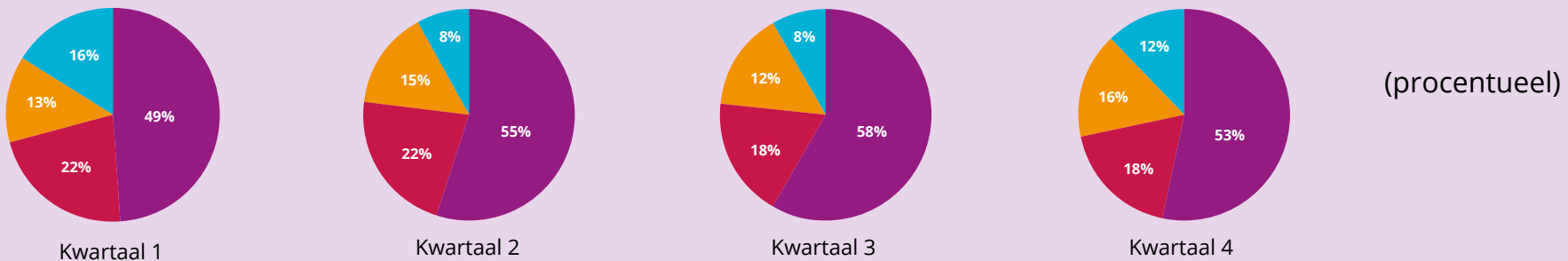
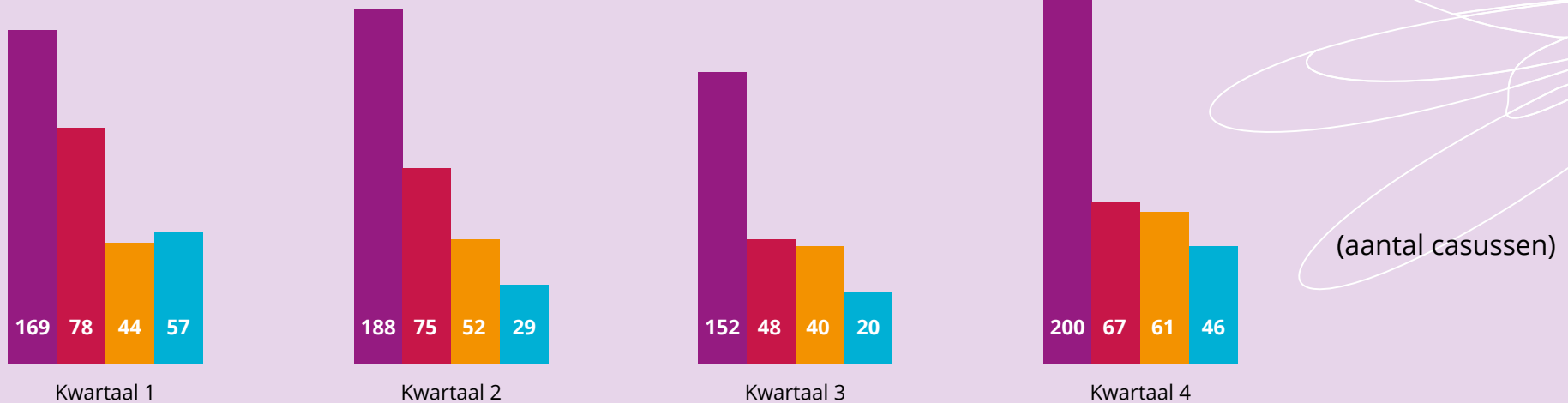
Daarom zijn er wijkteams in het leven geroepen waarin professionals samenwerken. Sociaal werk is er daar een van. "We zijn een schakel om al die instanties aan elkaar te verbinden. We zijn een soort spin in het web en hebben lijntjes met mantelzorgers en zorginstanties daar omheen. We leggen bruggen tussen die ene contactpersoon, begeleider of dagbesteding", zegt Hetty van Amstel.

Daarbij wordt vooral gekeken naar wat ouderen nog wél kunnen. Vanaf 75 jaar kunnen inwoners een beroep doen op vrijwillige ouderenadviseurs die hen de weg wijzen door de hoeveelheid informatie en hulpinstanties. Belangrijk is dat die vrijwilligers het vertrouwen van inwoners krijgen om hen te helpen.

In het Alzheimercafé worden allerlei thema's besproken. Daar komen volgens Hetty op een avond gemiddeld zo'n 70 tot 80 gasten op af. Zowel mensen met geheugenproblematiek, professionals als mantelzorgers. "We blijven zoeken naar mogelijkheden om te verbinden, zoals het ondersteunen van lotgenotengroepen en het aanbieden van cursussen voor mantelzorgers." Zo is er een pilot met de 'Huiskamer van de wijk'. Dichtbij huis, samen bij elkaar komen en iets ondernemen. Om dure dagbesteding en eenzaamheid te voorkomen.

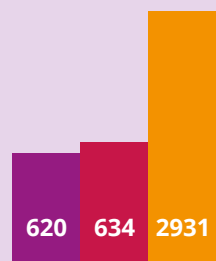


Doorlooptijden gesloten casussen

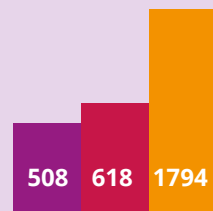


■ 0-3 maanden
 ■ 3-6 maanden
 ■ 6-12 maanden
 ■ 12 maanden en langer

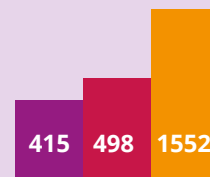
Bestede tijd gesloten casussen



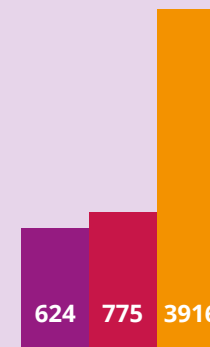
Kwartaal 1



Kwartaal 2

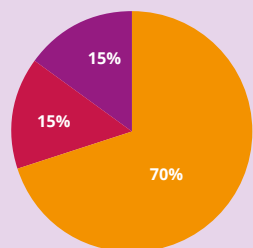


Kwartaal 3

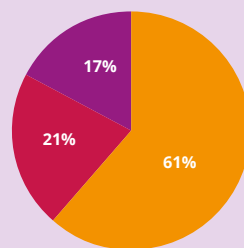


Kwartaal 4

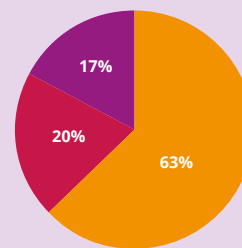
(aantal uren)



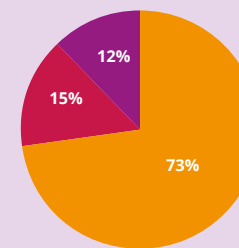
Kwartaal 1



Kwartaal 2



Kwartaal 3



Kwartaal 4

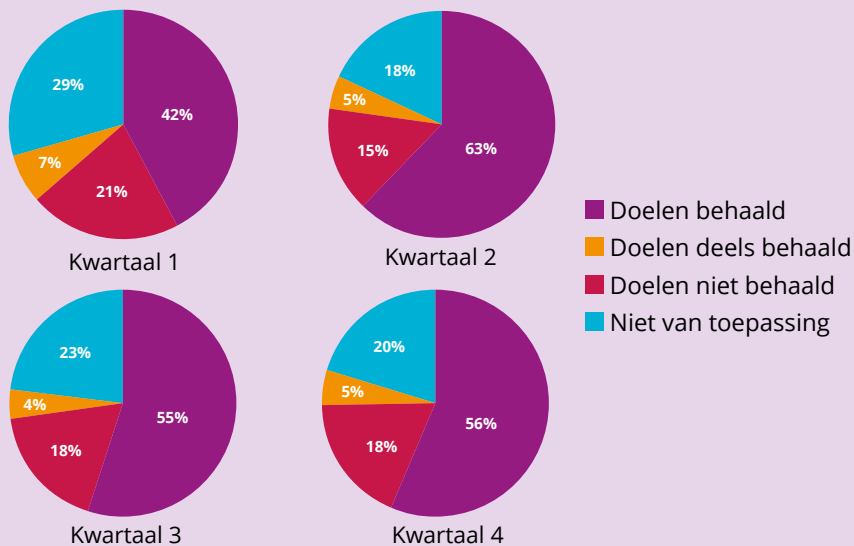
(procentueel)

■ Aanmelding ■ Verheldering ■ Dienstverlening

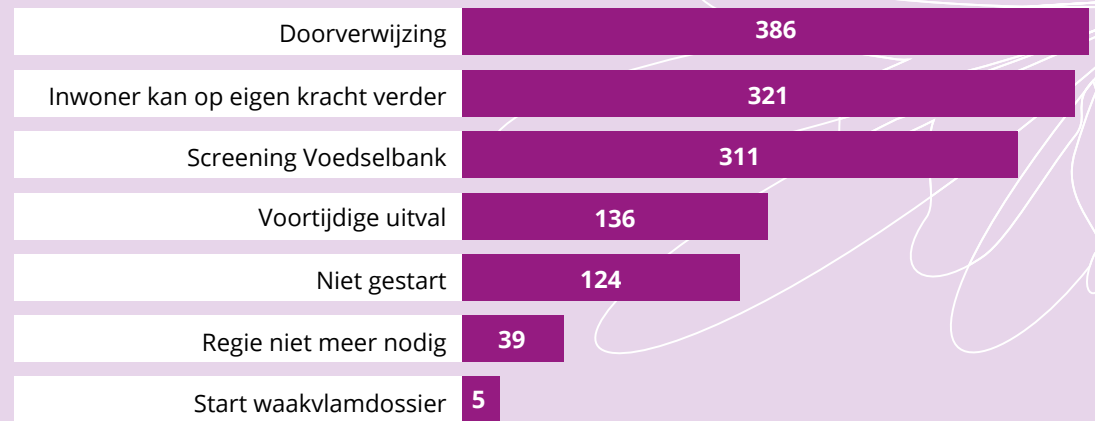
Uitstroom en verwijzing



Doelrealisatie gesloten casussen

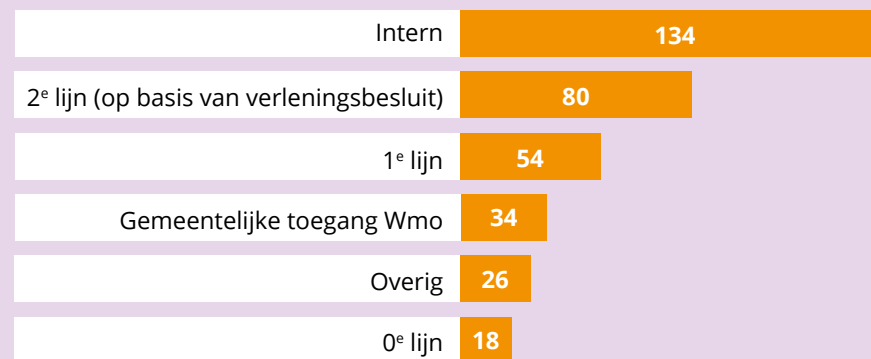


>< Reden afsluiting



↔ Doorverwijzing

Meerdere opties mogelijk



Aantal korte contacten

444

? Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden	92
Maatschappelijke participatie	66
Financiën / geldzaken	64
Sociaal netwerk / steunfiguren	58
Dagelijks functioneren (zelfzorg)	52
Beperking/chronische aandoening	49

? Afhandeling hulpvraag

Aanmelding vrijwilligersdienst ONS welzijn	48
Advies	48
Informatie / voorlichting	47
Luisterend oor	34
Aanmelding groep of training / activiteit	13

Aantal vragen Financiële inlooppreekuren

1144

👥 Onderwerpen

Financiële ondersteuning	340
Werk&Inkomen	200
Praktische ondersteuning	164
Digitale ondersteuning	88
Administratieve zaken	84
Luisterend oor	72

👥 Afhandeling inlooppreekuren

Direct zelf geholpen	876
Doorverwezen	280

Bart Hoes is betrokken bij wat er speelt in 'zijn' wijk, vooral als er op collectief niveau iets gebeurt. Zoals bij de renovatie van vijf flats in de Ruwaard. Die werkzaamheden zijn ingrijpend voor de inwoners. Bart kreeg extra uren om deze mensen gedurende de renovatie te ondersteunen. Hij luisterde naar hen. Voor sommigen zijn deze veranderingen in de flat belastend en zwaar, voor anderen gaat het veel te snel. Samen met de huismeester en de bewonersconsulent van de aannemer keken ze naar behoeften. Er kwam bijvoorbeeld een plek voor koffiemomentjes om de werkzaamheden even te ontvluchten. Er werden activiteiten voor kinderen georganiseerd op het moment dat er geen school en geen kindervakantieweek was. "Waarom zou de aannemer een consulent inhuren als je iemand in de wijk hebt die de inwoners goed kent, die weet waar wie woont en die kan schakelen met allerlei partijen die voor oplossingen kunnen zorgen", zegt Bart, die positief is over deze werkwijze. "Iedereen was er blij mee."



In iedere wijk in Oss werken een of twee opbouwwerkers met ieder hun eigen focus op de buurt en zijn bewoners. Volgens Maartje Bressers is het een uitdaging om aansluiting te vinden met alle inwoners in de wijk. “We steken voortdurend de thermometer in de wijk om te toetsen wat er leeft en speelt. Samen met inwoners en andere professionals in de wijk stellen we zo de sociale agenda samen en geven er uitvoering aan.”

Er is geïnvesteerd in scholing van opbouwwerkers, bijvoorbeeld met trainingen van Buurtbinders over de ABCD-methode. De focus ligt op het proces van mensen samenbrengen om in hun buurt samen verandering aan te brengen. Er wordt collectief en preventief naar samenlevingsopbouw gekeken. Opbouwwerkers werken van binnenuit aan een leefbare buurt, in alle opzichten. “Wijkgericht werken staat weer op de kaart. We brengen sociale relaties tot stand en mobiliseren bewoners, organisaties en

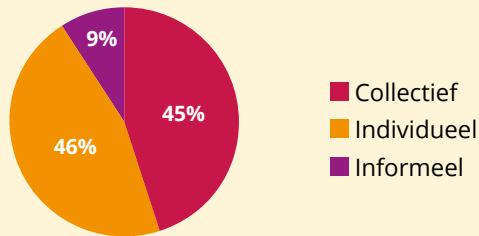
instellingen in de wijkgebouwen door middel van projecten zoals ‘Thuis in de buurt’, laagdrempelig ontmoeten in het eigen wijkgebouw.”

De opbouwwerker agendaert belangrijke zaken, brengt het netwerk bij elkaar, is de spin in het web. De opbouwwerker ondersteunt initiatieven zoals bijvoorbeeld eind vorig jaar Recycle Sint, een speelgoedactie met Sinterklaas, het opknappen van een speeltuin of de bewonersbegeleiding bij renovaties. “Wij begeleiden, ondersteunen en zetten mensen in hun kracht.” In het kader van ontwikkeling van vakmanschap haalde ONS welzijn de landelijke opbouwwerkersconferentie voor opbouwwerkers; Krachtproef, naar ons werkgebied en verzorgde de organisatie. Maartje: “Dat was een heel goede actie. De conferentie is goed verlopen en we hebben vakgenoten uit heel het land laten zien wat we doen. Het was een succes.”

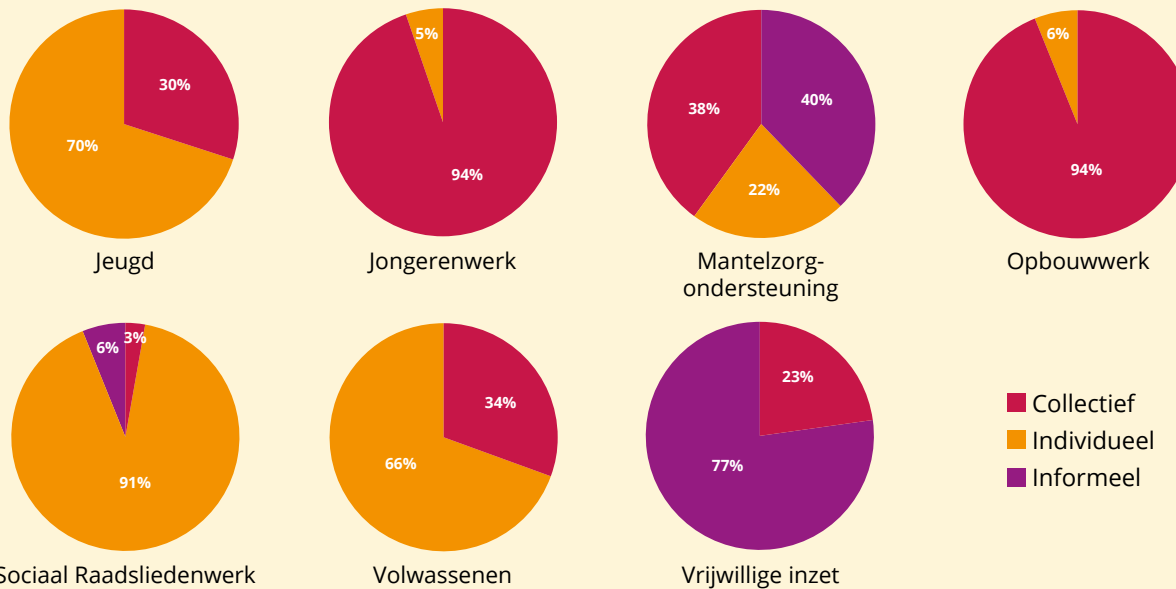




Ontwikkeling naar meer collectief sociaal werk



Collectief - Informeel - Individueel 2023 per werkgebied



Gemeente Oss | Collectiveren en Groepen & Trainingen

Het is volgens Marga Sieben en Julie Goosens een klus voor ons allemaal om de inwoners te leren dat hulpverleners niet alles meer een op een kunnen doen. Dat er behalve een individueel aanbod, vooral ook een aanbod is in groepen. Maar wat blijft is de gemeenschappelijke deler en dat is 'de vraag'. "Wij zijn de schakel, helpen, verbinden en faciliteren. 'Invoegen, toevoegen en uitvoegen', noemen we dat."

De inwoners worden zelf aan het werk gezet in de 'Eigen Kracht Groep'. 'Je kunt zoveel meer, spreek dat uit', is het advies. In de lotgenotengroepen leren de deelnemers om zelf de regie te nemen, om de uitdaging aan te gaan en eigen kunde en kunnen aan te spreken. "De ervaring leert dat deelnemers van een lotgenotengroep uiteindelijk zelf onderling contact houden en iets aan elkaar hebben. Dat is belangrijk."

"We maken de omslag; wat zijn jouw doelen en waar wil je naartoe werken, wat kun je betekenen voor jezelf en voor een ander en wat heb je daarvoor nodig? In veel andere culturen voeden mensen in een gemeenschap samen de kinderen op. Noem het maar liefdevol bemoeien. We moeten hier ook veel meer kijken met een collectief oog en zorgen dat de mensen zelf weer aan het stuur zitten. De komende tijd gaan we inzetten op de meerwaarde van onze groepen en trainingen, bij onze collega's, ons netwerk en natuurlijk onze inwoners. Zodat mensen zeggen: 'Daar willen we bij zijn', 'dit wil ik meemaken'."



Korte contacten

Kwartaal 1

357 casussen instroom

Kwartaal 2

265 casussen instroom

Kwartaal 3

301 casussen instroom

Kwartaal 4

197 casussen instroom

■ Unieke casussen instroom



? Hulpvragen

Uitkeringen / sociale zekerheid	83	46	55	42
Belasting	95	54	35	32
Juridische kwesties	71	44	56	44
Personen- / familierecht	49	28	40	18
Toeslagen	43	27	27	34
Werken / arbeidsrecht	26	34	33	11
Wonen / huisvesting	21	18	31	29
Complexe scheiding	14	14	21	11
Overige onderwerpen	23	9	17	8
Consumentenzaken	12	16	11	13
Onderwijs	6	1	7	3

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

Gemeente Oss | Geldzorgen, aanpak in de wijken



De sociaal raadvrouw, sociaal werk, netwerkpartners en de gemeente hebben samen afspraken gemaakt in het kader van het thema armoede en schulden. Zo zijn er financiële spreekuren met getrainde vrijwilligers in alle wijken van Oss en in Berghem en Geffen, met hulp van de werk en inkomen consulent van de gemeente, sociaal team en Sociaal Raadsliedenwerk (SRW) van ONS welzijn. Die spreekuren worden druk bezocht. Informatie hierover wordt verspreid via flyers, markten en in wijkkrantjes.

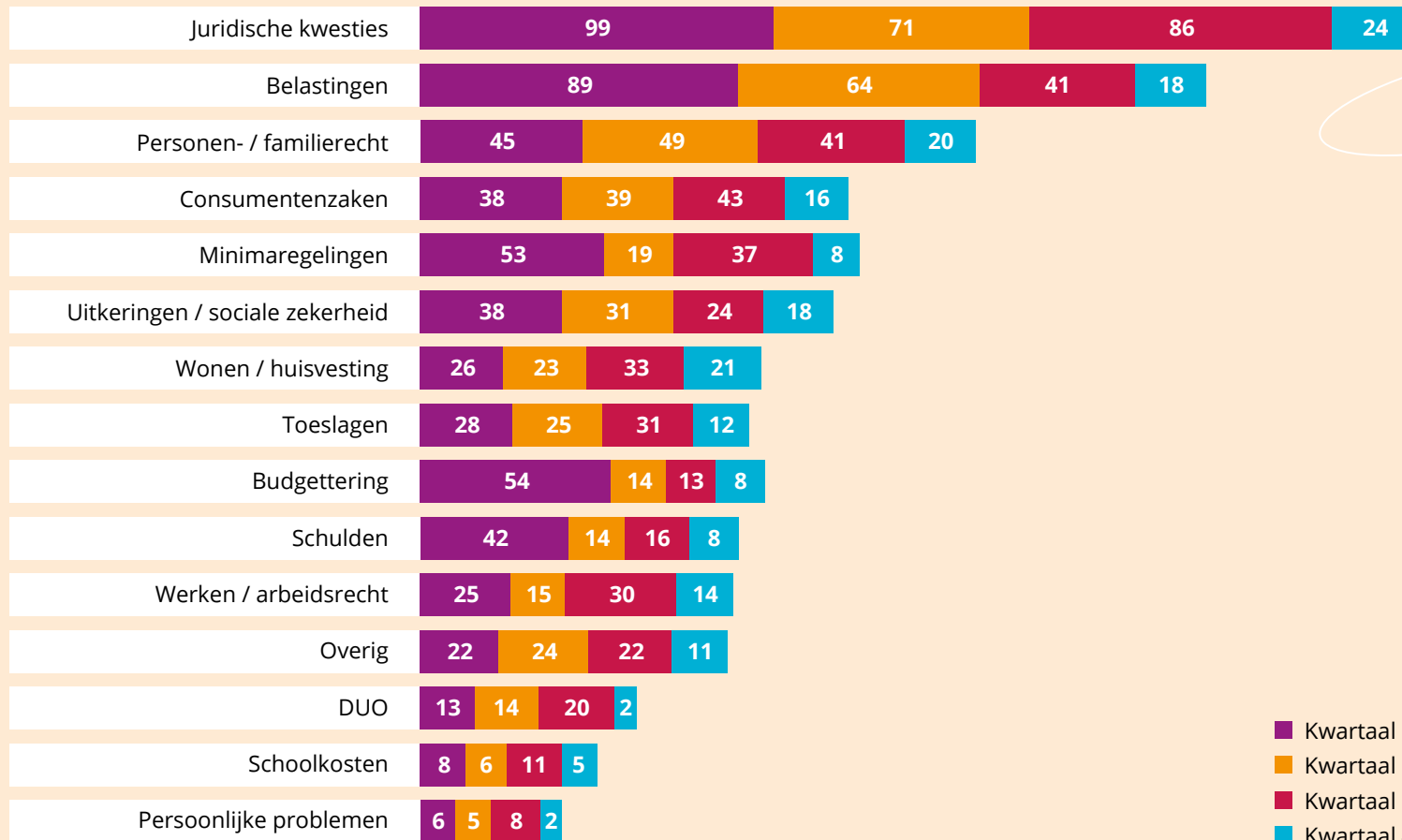
Een grote groep bezoekers van het spreekuur heeft problemen met de taal in zijn algemeenheid. Ze snappen brieven niet, hebben problemen met een DigiD, met belastingaangifte, toeslagen aanvragen enzovoorts. "Door al deze verschillende hulpvragen hebben we besloten de spreekuren langer te maken."

Met de vrijwilligers zijn afspraken gemaakt over welke vragen zij beantwoorden en welke niet. Als er meer aan de hand is kunnen ze terecht bij de professionals met de juiste expertise. Er is in de wijk een breed sociaal team actief met korte lijntjes. "De samenwerking is nog nooit zo goed geweest. Het levert veel op", is de ervaring van Mirjam Plante en Amber Albinus. "In de wijk weten de bewoners dat ze bij ons terecht kunnen, in de breedste zin van het woord."

Ook aan jongeren wordt gedacht uit preventief oogpunt. Op het KW1 college wordt voorlichting gegeven door SRW over omgaan met geld, ondermijning en kunnen scholieren terecht met vragen over DUO. Verder worden er acties gehouden zoals die met Kerstmis, voor jongeren tot 18 jaar. Dankzij een kledingactie konden veel jongeren in het nieuw naar het kerstdiner.



Onderwerpen inlooppreekuur



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

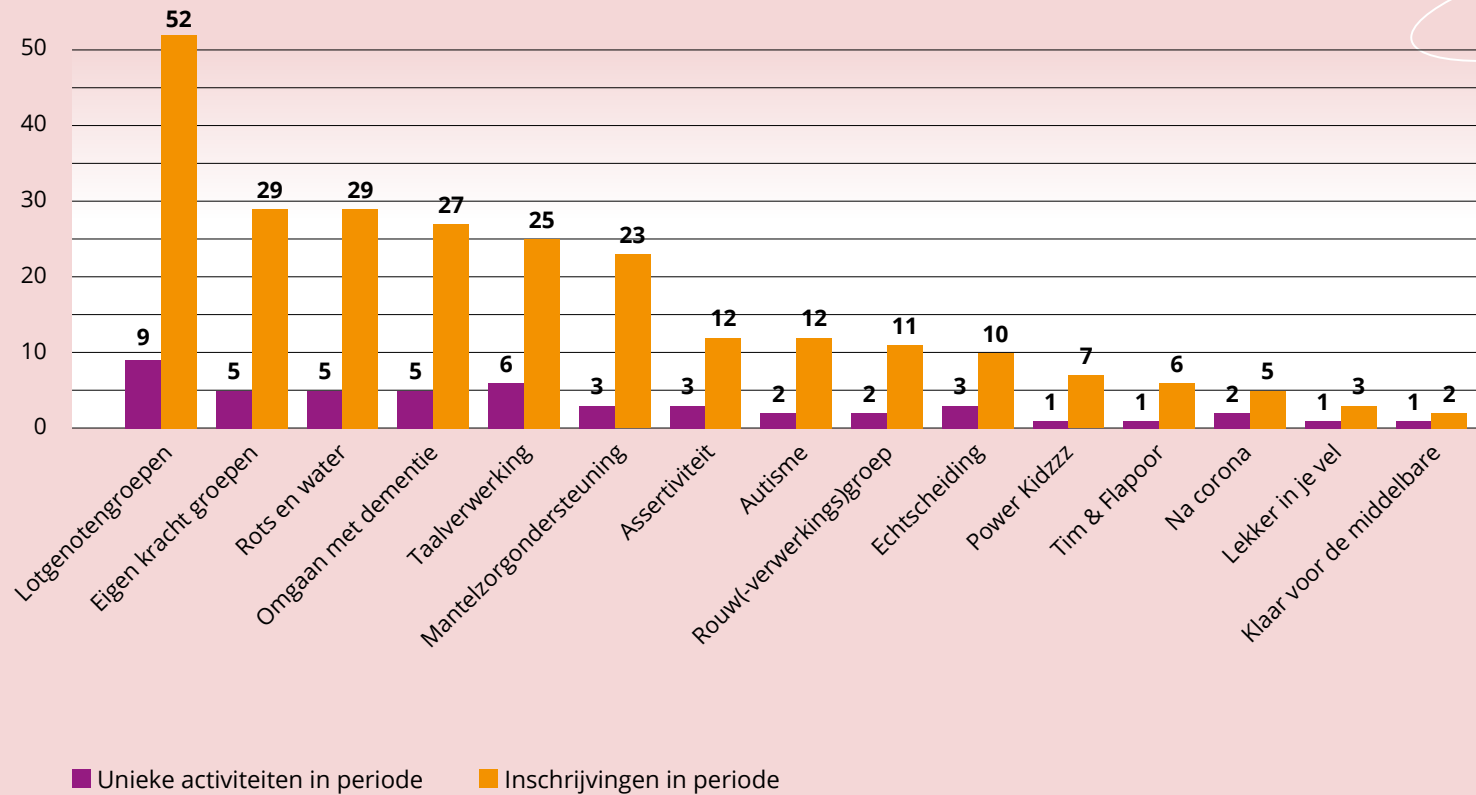
De medewerkers van het team balie en telefonie wijzen inwoners de weg in het grote gebied van ONS welzijn, voorzien ze van informatie of verwijzen hen door. Ze zorgen voor mensen die met een vraag aan de balie staan. “We krijgen te maken met emoties als bijvoorbeeld iemand uit huis is gezet. We geven aan die persoon iets te drinken en proberen diegene te kalmeren totdat een sociaal werker er is”, vertelt Wijna van Doore.

“We moeten alles weten over wat ONS welzijn te bieden heeft, we zijn lopende encyclopedieën”, lacht Anne-Marie van Uden. “En iedere gemeente heeft andere werkwijzen. Daarom hebben online en op papier veel informatie, zodat we snel dingen kunnen opzoeken. Zoals over de verschillende inlooppreekuren of informatie over de groepen en trainingen.”

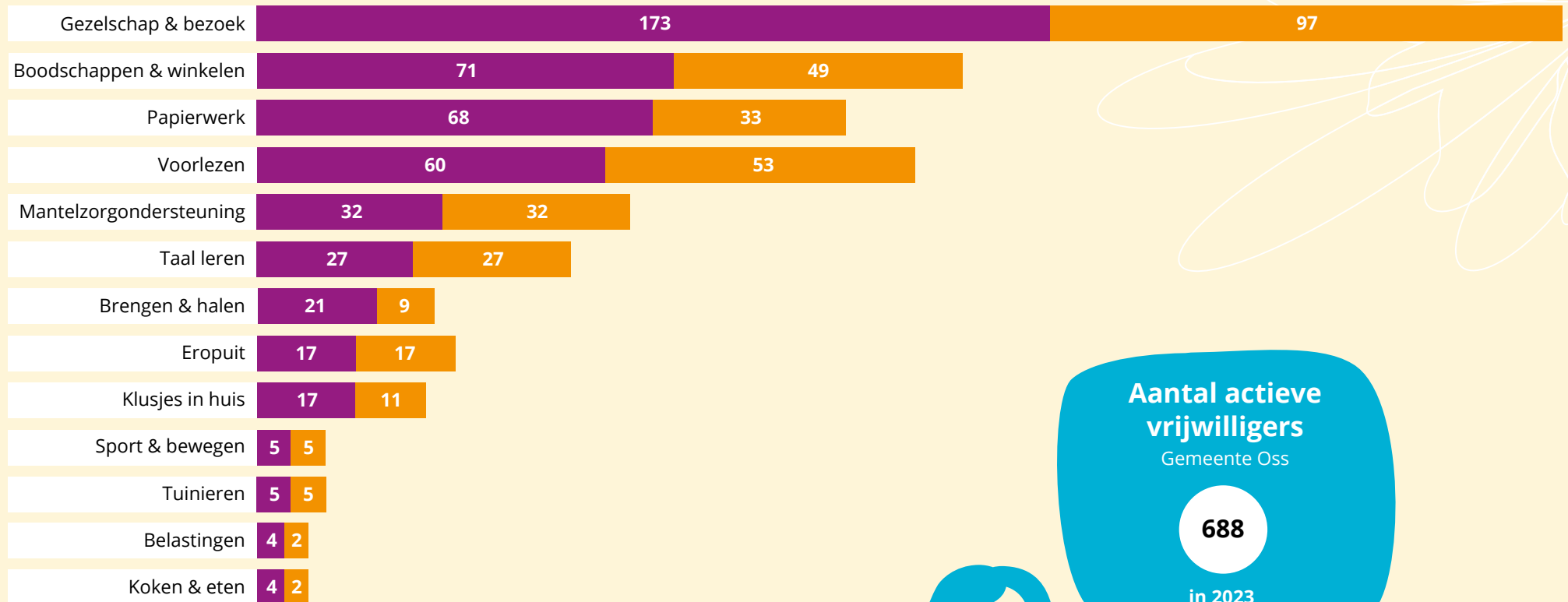
Het directe contact met mensen, dat is wat het werk zo leuk maakt. Wijna: “Het is een uitdaging om inwoners zo snel mogelijk te kunnen helpen, ook wanneer ze emotioneel tijdens het gesprek zijn. Je moet weten hoe je met mensen om moet gaan en hen vriendelijk ontvangen. Onze taak is dus veel meer dan alleen maar mensen ontvangen bij de balie en het doorverbinden van mensen aan de telefoon.”



Gemeente Oss | Groepswork & Trainingen



Succesvolle lopende matches



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



**Aantal actieve
vrijwilligers**
Gemeente Oss
688
in 2023

Gemeente Oss | Zachte landing in de wijk



ONS welzijn biedt hulp om te voorkomen dat psychisch kwetsbare mensen zich verloren voelen in de wijk. Door allerlei maatschappelijke ontwikkelingen en ambulantisering van de zorg is de druk op de wijken toegenomen. Hierdoor voelt niet iedereen zich even welkom of prettig in de wijk. Het is daarom van groot belang om te investeren in goede ondersteuning, leefbaarheid en buurtinitiatieven.

Vera Mols: “Als je het gevoel hebt dat de buurt niet op jou zit te wachten ligt eenzaamheid op de loer. En dat terwijl zelfstandig wonen (bijvoorbeeld na een opname in een instelling) best heel spannend is. We werken daarom aan een zachte landing in de wijk. Samen met de inwoner en ketenpartners zoals GGZ, huisartsen en de woningcorporatie, onderzoeken we wat er nodig is om duurzaam te wonen en wat deze mensen zelf kunnen. We doen dat samen. We zorgen ervoor dat er echt iets gebeurt. Ook werken we aan de ontwikkeling van een ‘zelfregiecentrum’ met ervaringsdeskundigen en Stichting Voor en Door, een aanvulling op wat er al is in de wijk.

Het moet een ontmoetingsplek zijn waar mensen terecht kunnen voor persoonlijke ontwikkeling en herstel. Waar ze zelf aan de slag gaan. Geen hangplek, maar een plek waar vanuit ervaringsdeskundigheid met je meegedacht wordt.”

Ook willen Vera en Claudia Thijssen een anti-stigma campagne nieuw leven inblazen, samen met zorginstellingen en de woningcorporatie. “Deze gezamenlijke aanpak is keihard nodig.” De krapte op de woningmarkt neemt toe en ook psychisch kwetsbare mensen moeten gehuisvest worden. “Sociaal werk is daarbij van cruciaal belang. We weten wat er speelt en helpen verbindingen te leggen tussen het formele en informele netwerk. Niet alleen die ene collega krijgt de gecompliceerde vraagstukken, maar samen bieden we ondersteuning. Huisartsen, maatschappelijke opvang, GGZ en woningcorporatie zijn blij met onze expertise.”



Vrijwilligers backoffice houden met alle plezier de Vacaturebank en Voor mekaar bij. Op de online vacaturebank zoeken organisaties en bedrijven naar vrijwilligers. Sinds 2022 kunnen organisaties een eigen account aanmaken en beheren. Ze kunnen ook zelf reageren.

“Ik werk het liefst vanuit het kantoor van ONS welzijn, vanwege het contact met anderen. Bij veel vacatures moet ik mezelf inhouden om me niet aan te melden. Dat is leuk werk, dat is een leuke klus, denk ik dan. Ook verdiep ik me graag in de vragende organisatie, zodat ik weet wie wat vraagt en waarom.”

Op de website Voor mekaar koppelen hulpzoekenden (vragers) zich laagdrempelig aan hulpaanbieders (vrijwilligers), bijvoorbeeld voor het vinden van een maatje. Deze website moet goed worden bijgehouden. “Regelmatig opschonen, dubbelen eruit laten halen bijvoorbeeld. Zelf bemiddelen tussen vrijwilligers doe ik om privacyredenen niet. Dat gebeurt door het wijkteam. Ik was verrast door het grote aantal vrijwilligers bij ONS: maar liefst 1200 vrijwilligers!” Bovendien is de samenwerking met andere organisaties die veel vrijwilligers hebben, zoals KBO en Samen Heesch, erg goed.

Als vrijwilligers voelen zij zich welkom en betrokken bij ONS welzijn en de teamleden waar ze direct mee te maken hebben.



Het mee vormgeven van de GALA plannen is wat Lizzy van der Horst betreft wel een hoogtepunt in 2023. Dankzij een intensieve samenwerking met de gemeente Oss is dat gelukt. “Beide partijen zien en ervaren de noodzaak om met dit thema aan de slag te gaan. ONS welzijn had daar ideeën over. Daarom hebben we samen het voorbereidend werk gedaan en hebben we alles goed op elkaar afgestemd.” Meer aandacht en slim samenwerken voor een gezondere samenleving. Dat is het doel van het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA).

“Een voorbeeld: er zijn zoveel verschillende mantelzorgers. Ouderen die voor ouderen zorgen, kinderen die voor hun ouders zorgen, ouders die voor hun ouders zorgen. Het is heel belangrijk dat we weten waar al deze mensen behoefte aan hebben, waar ze tegenaan lopen. En vooral ook, hoe bereiken we al deze mantelzorgers. Dankzij de GALA-gelden kan dit nu onderzocht worden en weten we straks beter of de behoeften aansluiten bij het aanbod.”

Het eerste inlooppreekuur voor mantelzorgers in het T-Huiz loopt inmiddels al volop. Dit is voor mantelzorgers die meer willen weten over hulpmiddelen en technologie die het mogelijk maken om langer thuis te blijven wonen.



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 Oss | Imago- en naamsbekendheidonderzoek



GEMEENTE OSS
RESULTATEN IMAGO- EN
NAAMSBEKENDHEIDONDERZOEK



RESPONS
187 DEELNEMERS



RAPPORTCIJFER



43%
KENT ONS WELZIJN GOED EN WEET
WAT ZIJ DOEN



zou ONS welzijn aanraden

WAT MOET ONS WELZIJN BEHOUDEN?

- Mensen verbinden
- Betrokkenheid

WAT KAN ONS WELZIJN VERBETEREN?

- Zichtbaarheid en bekendheid
- Bereikbaarheid

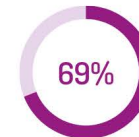
BELANGRIJKSTE WAARDEN

BETROUWBAAR



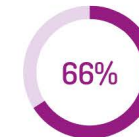
vindt deze waarde
(heel) goed passend

ONDERSTEUNEND



vindt deze waarde
(heel) goed passend

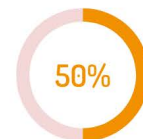
DESKUNDIG



vindt deze waarde
(heel) goed passend

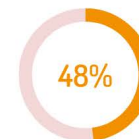
NA DE ONDERSTEUNING

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