

Jaarrapportage ONS welzijn



Gemeente Maashorst 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 hebben we in Maashorst een stevigere rol in het opbouwwerk ingenomen en zijn we gestart met preventiewerk Jeugd. Een ontwikkeling grote tevredenheid over is.

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	Volwassenen - Individuele ondersteuning.....	16
Vrijwillige inzet	6	Volwassenen	17
Informele zorg	7	Sociaal Raadsliedenwerk.....	20
Preventiemedewerker Jeugd.....	9	SRW en Geld de Baas	22
Preventiemedewerker diversiteit en inclusie.....	10	Cliëntenraad.....	23
Groepen & Trainingen	11	Imago- en naamsbekendheidonderzoek.....	24
Volwassenen	13	AVG & Privacy ONS welzijn.....	25

Opbouwwerkers trekken veel op met netwerkpartners, maar zijn zelf een bekend aanspreekpunt voor inwoners. De bekendheid van bijvoorbeeld het inloopspreekuur in de kernen Volkel en Odiliapeel kan nog worden vergroot. Daar wordt aan gewerkt samen met lokale verenigingen, de dorpsraad, KBO en anderen.

Volgens Doriene regelt de kleine gemeenschap vaak veel zaken zelf, zij sluit daarbij aan waar nodig. Voor sommige zaken moet ze een lange adem hebben en andere zaken lopen meteen goed. Zoals Samen eten. "Hoe mooi is het om met anderen te eten, elkaar te leren kennen en naar elkaar om te kijken. In een dorp is het ons kent ons, maar kwetsbaarheid wordt vaak verborgen gehouden. De vraag: 'Hoe is het met jou', kan dan zomaar iemand aan het huilen maken."

Succesvol waren de fitheidsdagen, georganiseerd met Stichting Zorg en Welzijn en vele professionals in Odiliapeel. Ook de open dag van De Schakel in Volkel met 270 bezoekers mogen we een succes noemen. In Muzerijk waren de activiteiten met Stichting Compass en Missie Maashorst voor de jeugd in de zomer heel erg leuk. Vooral omdat ook ouders deelnamen en elkaar leerden kennen. Dat is een mooie bijvangst. Daarnaast was er een gezamenlijk zomerprogramma met de kinderclubs, de Pit, Muzerijk, Flatwijk en Mellepark.

Ook was een fitheidstest met 75 deelnemers en gezonde lunch erg geslaagd. Voor de mensen die liever zitten en lezen, zijn de Samenleesgroepen in Muzerijk en Mellepark geliefd.

*Geïnterviewden: Mary van Egmond, Muzerijk en Bitswijk |
Dorien van Katwijk, Volkel en Odiliapeel en Loes van der Heijden*



Flatcamping een groot succes

De Flatcamping was toch wel het mooiste en succesvolste project het afgelopen jaar in de Flatwijk van Uden. “We zijn gewoon de camping op gaan bouwen en de mensen kwamen vanzelf. De een maakte de ander enthousiast en zo groeide het uit tot een gevarieerde club. Verschillende culturen en leeftijden op een veldje.”

Door dit initiatief, in een tijd van sociale ongelijkheid waarin mensen steeds verder van elkaar lijken te verwijderen, slaagde er juist in hen samen te brengen. Buren die voorheen nooit met elkaar spraken, maakten kennis met elkaar.

In Uden kwamen zelfs senioren uit de ‘buitenring’ (omgeving Flats) gezellig op de koffie. Volgend jaar weer, weet Loes zeker. Nu was het uitproberen of het idee aan zou slaan. In het nieuwe jaar wil ze het uitbreiden naar twee nachten, dit in samenwerking met een werkgroep.

Het regelmatig terugkerende Buurtbakkie zorgde voor een betere verbinding van de directe omgeving en het wijkgebouw De Balans. Bewoners waarderen deze activiteit. “We geven mensen vertrouwen en dat was na corona hard nodig. Uiteindelijk plukken de bewoners er zelf de vruchten van.”

Geïnterviewden: Mary van Egmond, Muzerijk en Bitswijk | Dorien van Katwijk, Volkel en Odiliapeel en Loes van der Heijden



In 2023 is er hard gewerkt aan meer zichtbaarheid, onder andere door middel van een aantal vrijwilligersmarkten. Dat leverde niet alleen enkele nieuwe vrijwilligers op, maar ook meer bekendheid. Vervolgens komt er veel maatwerk kijken bij het koppelen van vraag en antwoord. Suzanne signaleert de verschuiving van de hulpvraag naar zorg. “Onze vrijwilligers zijn ‘maatje’ van iemand. Ogen druppelen doen ze bijvoorbeeld niet.” Samen met de gemeente en partners zijn we aan het onderzoeken hoe hiermee om te gaan.

Het ouderencafé werd acht keer georganiseerd, met thema's zoals 'Zelfstandig thuis wonen' en 'Voorzieningen Wmo'. De bijeenkomsten werden goed bezocht, ook door mantelzorgers en we ontvingen positieve reacties. “Er is zoveel meer dan ik dacht,” hoor je dan. Suzanne merkte op dat oudere inwoners na corona langzaam uit hun schulp kwamen.

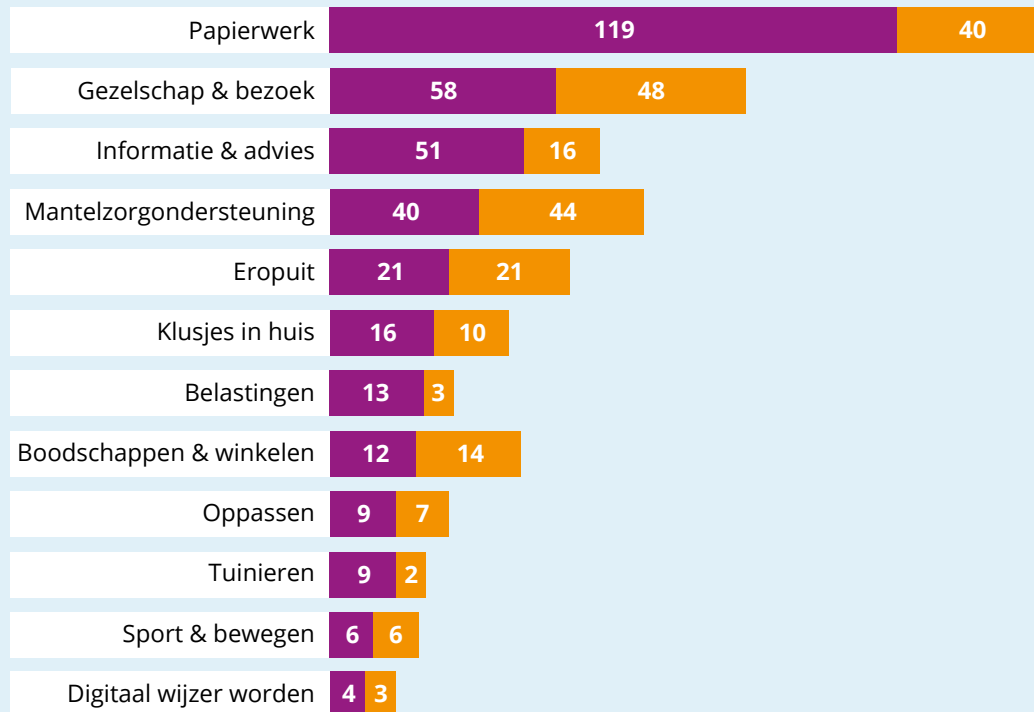
In september is het mantelzorgcafé van start gegaan, wat positief ontvangen werd. Een van de bezoekers kon, na veel opgekropte emoties, eindelijk haar verhaal delen. Voor anderen was de gegeven informatie een uitkomst; het bood hen duidelijkheid over welke stappen te ondernemen, wat voor rust zorgde. Suzanne merkt op: “Veel mensen realiseren zich niet dat ze mantelzorger zijn. Het overkomt je en lijkt er gewoon bij te horen. Het kiezen hiervoor is geen bewuste actie; je leeft in essentie ook het leven van je partner.”

Nog in ontwikkeling is het project Straatkaartjes waarmee een oproep wordt gedaan aan buurtgenoten om iets voor elkaar te betekenen.

Geïnterviewde: Suzanne Cochius



Succesvolle lopende matches

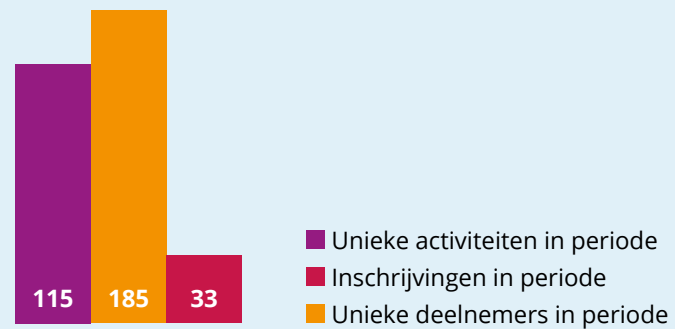


■ Aantal inwoners met vraag
■ Aantal vrijwilligers dat deze vraag heeft helpen oplossen

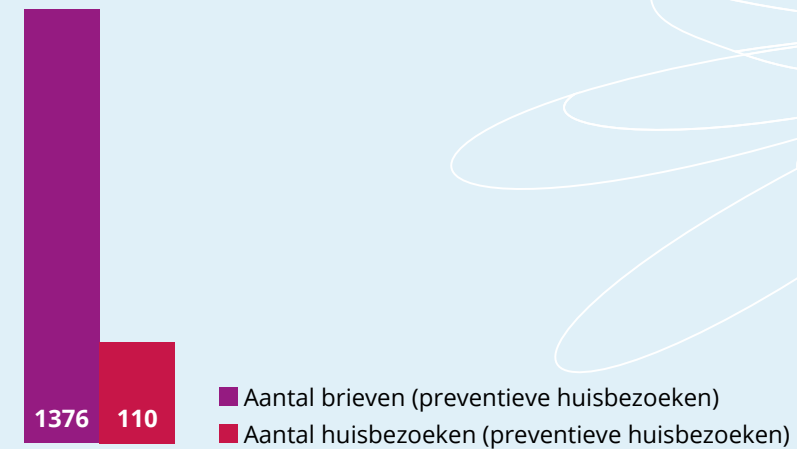
? Aantal vragen vacaturebank



Boodschappen en uitjes PlusBus



Preventieve huisbezoeken Ouderen



Het preventieteam Jeugd krijgt onder meer vragen van ouders, verpleegkundigen, huisartsen, wijkagenten en boa's. Er is een intensieve samenwerking met Compass, GGD, GGZ en praktijkondersteuners. Alle routes die je kan bedenken zijn mogelijk en dat maakt het werk volgens Tobias zo tof. Als de vraag het preventiestuk voorbij gaat, is er speciale hulp nodig en dragen Tobias en collegae het over aan de jeugdconsulent van de gemeente.

Tobias is op een vaste dag aanwezig op het Udens College, zowel op vmbo als havo/vwo. Het preventiewerk is gericht op 0 tot 23-jarigen. Met name vanaf 18 jaar is het belangrijk het spanningsveld snel te tackelen. Het gaat daarbij om middelengebruik, al vanaf 13 jaar. Mocht er sprake zijn van somberheidsklachten dan wordt er gedaan wat nodig is. Maatwerk dus. Groepen en trainingen worden daarbij vaak ingezet, samen met Ypse en Compass. Tobias: "We zitten niet op een eilandje, we slaan bruggen."

Jeugdpreventiewerk schakelt altijd met het gezin en kijkt achter de voordeur. Vaak een uitdaging, blijven volhouden, persoonlijk contact en flexibel zijn. "Ik maak een sprongje als een afwezige, onwillige vader zich ook gaat inzetten."

Het jonge team is in maart begonnen en ging van twee naar 13 collega's. "We vangen veel vragen op aan de voorkant, geven iemand het vertrouwen zodat die weer verder kan. We doen het voor mijn gevoel echt met elkaar."

Geïnterviewde: Tobias Jubbega



Gemeente Maashorst | Preventiewerk diversiteit en inclusie

Het was voor Luka als preventiewerker diversiteit en inclusie pionieren in een nieuwe functie. Een zoektocht naar waar je op in moet zetten. "Ik had verwacht veel individuele begeleiding te gaan bieden, maar in groepen werken bleek waardevoller te zijn. Daarom werd het inhaken op initiatieven die er al zijn en vele verbindingen leggen."

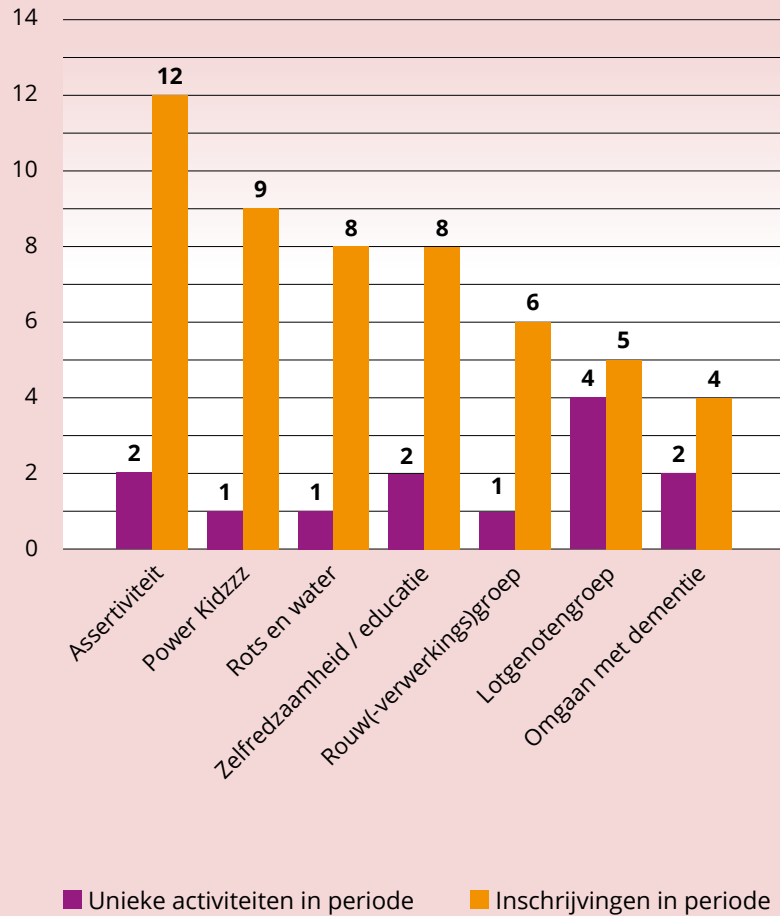
Luka zette in Oss, Bernheze en Maashorst goed bezochte informatieavonden op over seksuele- en genderdiversiteit. Een bijeenkomst voor ouderen, samen met BrabantZorg was bijvoorbeeld heel mooi.

In dorpshuis De Phoenix in Schaijk is elke tweede vrijdag van de maand een bijeenkomst waar LHBTQIA+'ers en anderen samenkomen, waar mensen uit Schaijk, Reek, Zeeland en omgeving vrij zijn om binnen te lopen.

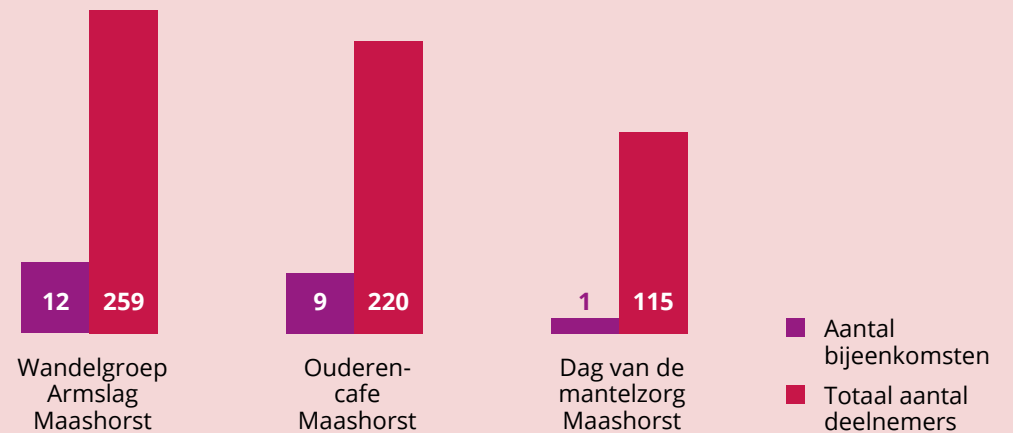
Geïnterviewde: Luka van Zutphen



Gemeente Maashorst | Groepen & Trainingen

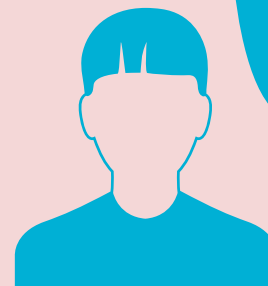


Activiteiten Maashorst



Aantal actieve vrijwilligers
Gemeente Maashorst

390
in 2023



Gemeente Maashorst | Groepen & Trainingen



Van 20 tot 65 -70 jaar. Zo gevarieerd is de leeftijd van de deelnemers aan de assertiviteitstraining die in het voor- en najaar is gegeven. 'Had ik dit maar eerder gedaan', is een veelgehoorde opmerking achteraf. "De deelnemers leren van elkaar. Dat is zo mooi om te zien. Het is de herkenning in elkaars problemen, leeftijd maakt dan niks uit."

Het gebeurt vaak dat deelnemers aan de assertiviteitstraining al ervaring hebben opgedaan in de Eigen Kracht Groep (op eigen kracht problemen op te lossen), waar ze eerder met het thema in aanraking kwamen. Hierdoor zoeken ze verdieping, willen ze hun vaardigheden versterken en ervaringen uitwisselen. "We besteden veel tijd aan het ondersteunen van de deelnemers in hun ontwikkeling," legt Susan uit, die opmerkt dat de deelnemers ook na de trainingen vaak langdurig contact met elkaar onderhouden.

Een andere succesvolle groep was de Rouwgroep. Wat opviel is dat er veel mensen aan meedoen die rouwen om een ander verlies dan dat van een partner. Daarom zijn we ook gestart met de groep Partnerverlies.

Geïnterviewde: Susan de Kock



Dossierstroom



-  Kwartaal 1
190 unieke casussen
-  Kwartaal 2
175 unieke casussen
-  Kwartaal 3
144 unieke casussen
-  Kwartaal 4
147 unieke casussen

Kwartaal 1

72 casussen instroom

54 casussen uitstroom

Kwartaal 2

48 casussen instroom

63 casussen uitstroom

Kwartaal 3

37 casussen instroom

68 casussen uitstroom

Kwartaal 4

67 casussen instroom

64 casussen uitstroom

■ Unieke casussen instroom
■ Unieke casussen uitstroom

? Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden

50 37 21 37

Dagelijks functioneren (zelfzorg)

24 13 9 15

Huiselijke relaties

14 11 14 13

Sociaal netwerk / steunfiguren

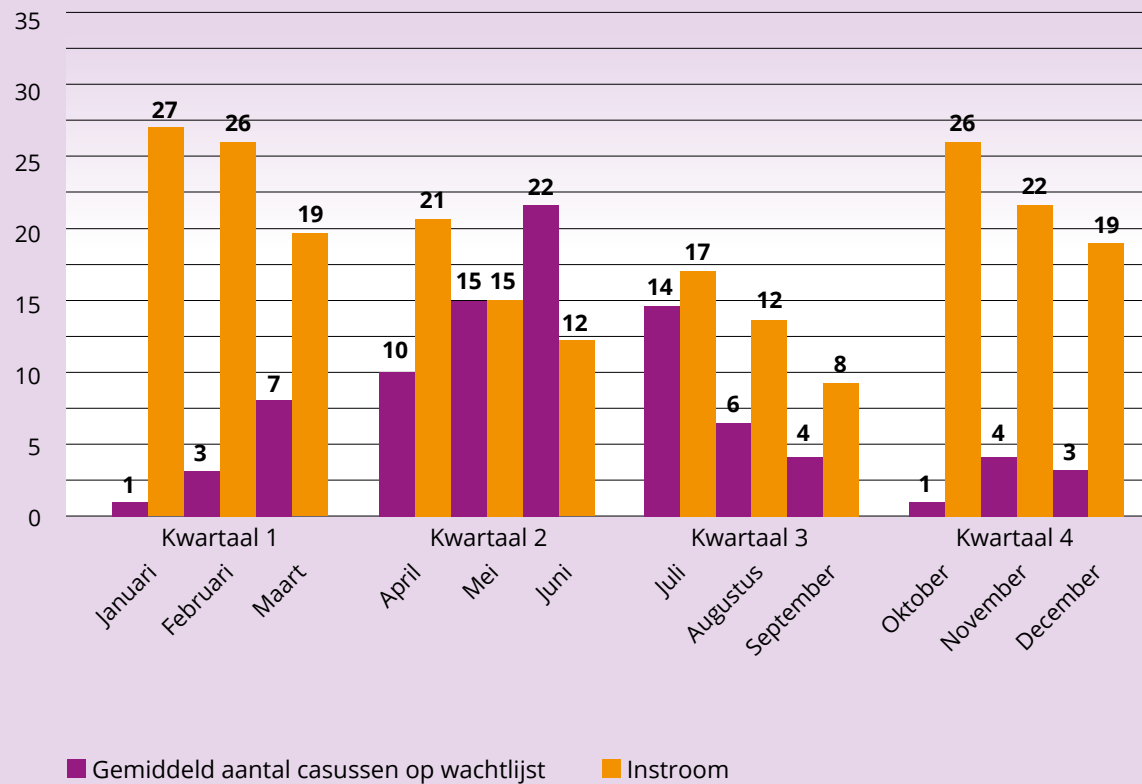
12 15 10 14

Wonen / huisvesting

14 12 12 9

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

Instroom- en wachtlijst



Wachttijd per einde kwartaal aantal casussen

Kwartaal 1



Kwartaal 2



Kwartaal 3

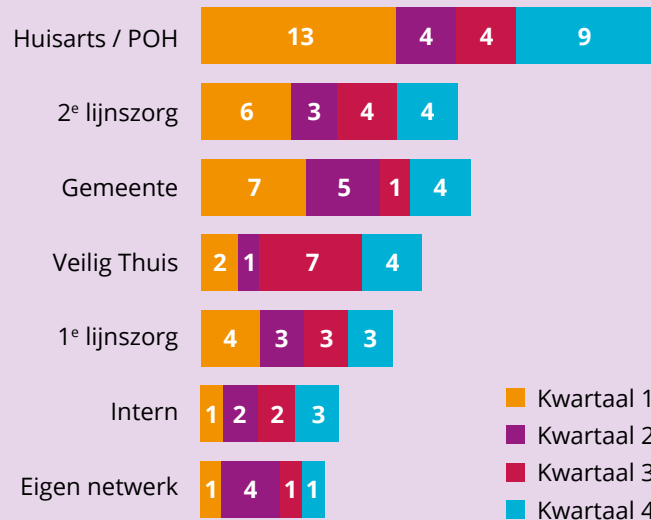


Kwartaal 4

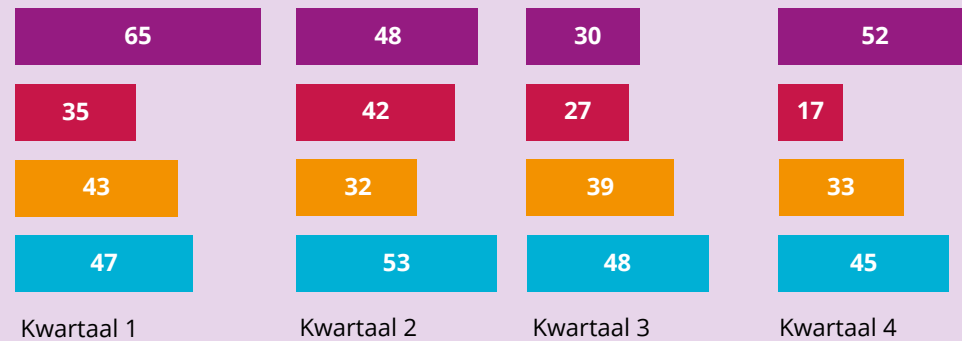


- Tot 1 maand
- Tot 3 maanden
- Meer dan 3 maanden

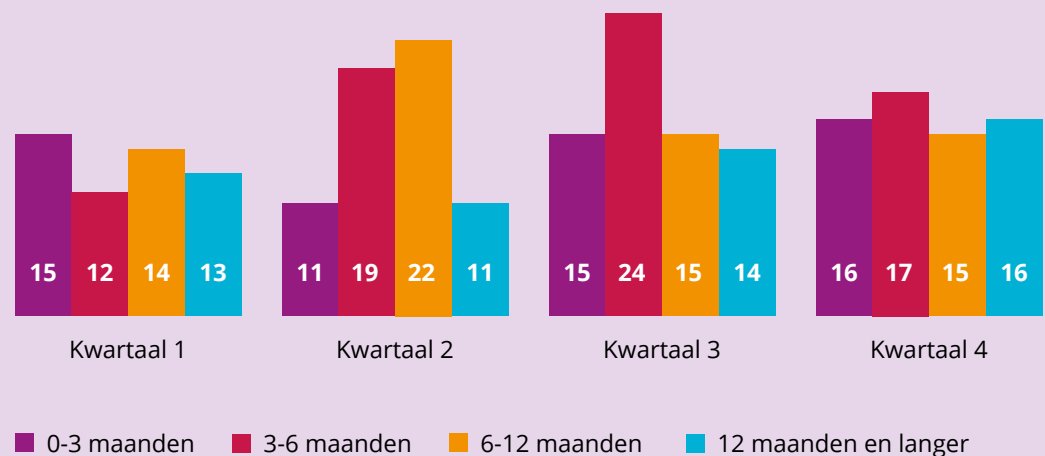
Verwezen door



Looptijden openstaande casussen



Doorlooptijden gesloten casussen



Aanmeldingen voor hulp door ONS welzijn in Maashorst komen onder andere binnen de Toegang Volwassenen. Deze Toegang Volwassenen is een werkterm. In Maashorst zijn twee personen aangewezen om voor een goede verdeling van de hulpvragen zorg te dragen. Zij zijn verantwoordelijk voor de vragen die binnenkomen via de inwoner zelf, collega's, netwerkpartner en/of andere instanties. De bedoeling is om sneller te kunnen schakelen tussen de vragende inwoner, netwerkpartners en instanties zoals bijvoorbeeld huisarts, POH, gemeente, zorgaanbieders en de hulpverlener van ONS welzijn.

“We zijn goed zichtbaar, worden goed gevonden. En, het is zeldzaam dat ik iemand niet kan helpen of kan doorverwijzen. We kunnen altijd wel iets doen.” Shelly vraagt waar de hulpvrager ondersteuning in wenst. Ze hoort wat er speelt, onderzoekt wat er nodig is en zet uit. Daarbij is belangrijk de vraag achter de vraag.

In 2023 hoeven de inwoners van Maashorst zich niet meer eerst te melden bij de gemeentelijke Toegang maar kunnen rechtstreeks terecht bij ONS welzijn terecht voor hulp, informatie en advies. In het begin waren er veel huisvestingsvragen, het is nu duidelijker voor inwoners dat daar de wooncorporatie over gaat.

Vooraf het aantal vragen naar groepen en trainingen valt op. “Daarmee stimuleren we zelfredzaamheid en daar hebben veel inwoners behoefte aan”, merkt Shelly.

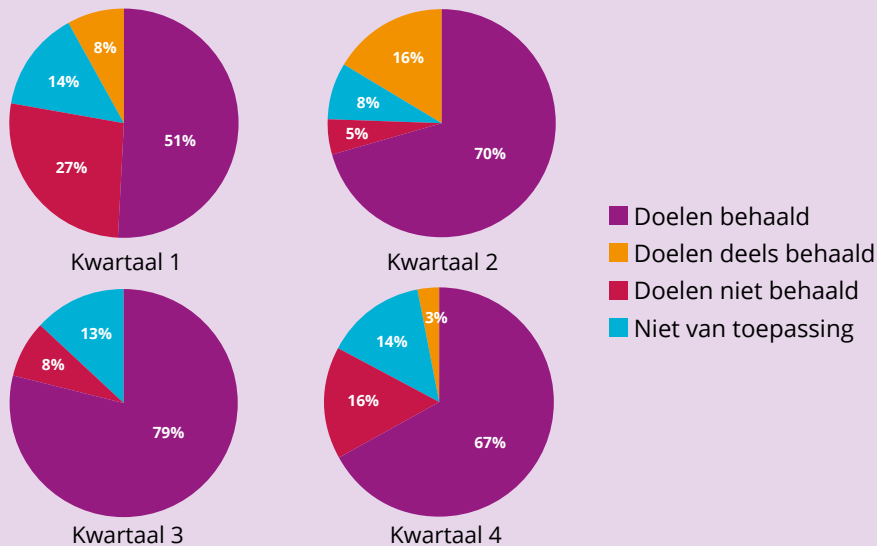
Geïnterviewde: Shelly Hendriks



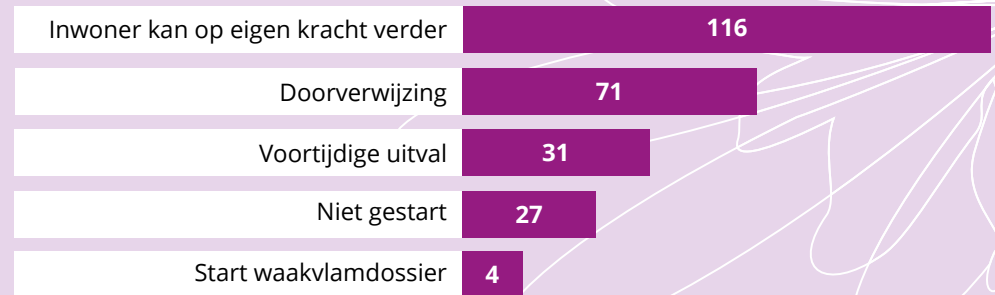
Uitstroom en verwijzing



Doelrealisatie gesloten casussen

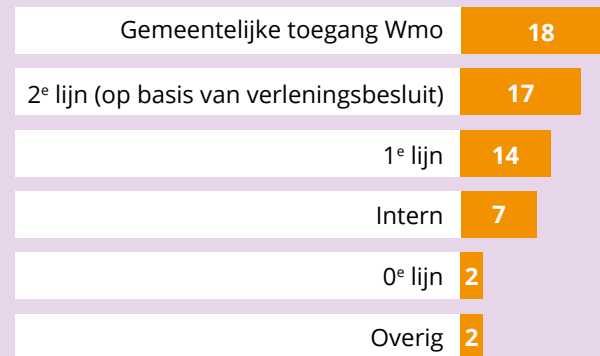


>< Reden afsluiting



↔ Doorverwijzing

Meerdere opties mogelijk





Korte contacten



Kwartaal 1
36

Kwartaal 2
22

Kwartaal 3
9

Kwartaal 4
21



Afhandeling hulpvraag



Hulpvragen

Lichamelijk / geestelijk welbevinden



Vinden en binden vrijwilligers (continuïteit)



Beperking / chronische aandoening



Maatschappelijke participatie



Mantelzorg



Sociaal netwerk / steunfiguren



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



Realisatie casussen



Aantal gerealiseerde casussen

Volwassenen

396

casussen (85%)

Korte contacten

Kwartaal 1

282 casussen instroom

Kwartaal 2

282 casussen instroom

Kwartaal 3

275 casussen instroom

Kwartaal 3

346 casussen instroom

■ Unieke casussen instroom



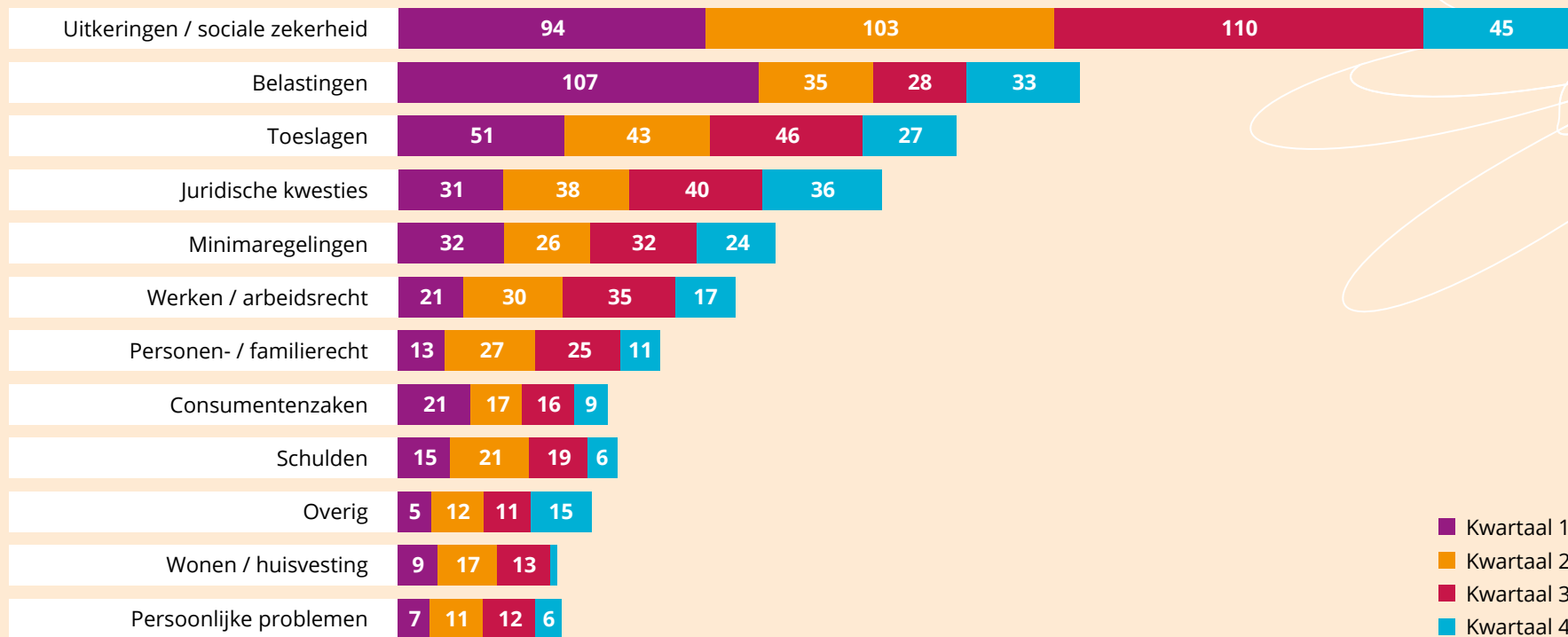
? Hulpvragen

Meerdere opties mogelijk

Uitkeringen / sociale zekerheid	127	138	131	157
Juridische kwesties	86	105	86	101
Toeslagen	86	63	70	81
Belasting	77	43	42	53
Werken / arbeidsrecht	49	60	41	39
Personen- / familierecht	20	27	41	43
Consumentenzaken	30	28	15	28

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

Onderwerpen inlooppreekuur



Gemeente Maashorst | SRW en Geld de Baas



Sinds 1 april 2023 is er een inloopspreekuur Geld de Baas van 9 tot 12 uur in 't Handelshuys. In het kader van de 'preventieve vroegsignalering' kunnen inwoners binnenlopen tijdens het spreekuur.

De individuele begeleiding loopt goed. Inwoners melden zichzelf aan en vanuit de consulent 'vroegsignalering' worden er steeds meer casussen aangemeld. Ook jonge mensen worden doorverwezen. "We merken op dat jongeren geen zicht hebben op hun financiën." In de meeste casussen is er een onderliggend probleem, bijvoorbeeld online gokverslaving. Dankzij de vrijwilligers van Geld de Baas en het wijkteam wordt er samen met de inwoner(s) een totaalplaatje gemaakt van hun financiën. Zo krijgen ze overzicht en is er snel resultaat.

Een voorbeeld van een casus is: Een jonge vluchteling die in ploegdienst werkt, geen sociaal netwerk heeft en niets begrijpt van administratieve processen. Hij maakt geld over naar zijn familie, maar onbewust bouwt hij een huurschuld op. Daarnaast wordt hij beschuldigd van overlast. Wanneer de deurwaarder verschijnt en er een huuropzegging volgt, ontdekt Donya dat de jongeman met iemand anders is verward. De huurschuld wordt opgelost, een probleem dat snel handelen vereiste. Donya benadrukt dat dit soort succesjes ook bij zaken omtrent energie en de belastingdienst voorkomen. "We vervullen steeds vaker een coachende rol, door mensen op weg te helpen en hen los te laten zodra ze zelfstandig verder kunnen."

Met de Formulierenbrigade, waarmee in 2023 werd gestart in wijkgebouwen, gaat het goed. Nu is het de beurt aan de kleine kernen van Maashorst.

Geïnterviewden: Lea Mommersteeg en Donya Snoussi



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 Maashorst | Imago- en naamsbekendheidonderzoek



GEMEENTE MAASHORST
RESULTATEN IMAGO- EN
NAAMSBEKENDHEIDONDERZOEK

RESPONS
41 DEELNEMERS

ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert



RAPPORTCIJFER

7,6

29%
KENT ONS WELZIJN GOED EN WEET
WAT ZIJ DOEN



66%

zou ONS welzijn aanraden

WAT MOET ONS WELZIJN BEHOUDEN?

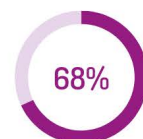
- Ondersteuning bieden
- Er voor iedereen zijn

WAT KAN ONS WELZIJN VERBETEREN?

- Zichtbaarheid en bekendheid
- Informatievoorziening

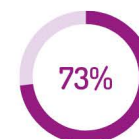
BELANGRIJKSTE WAARDEN

BETROUWBAAR



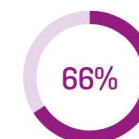
vindt deze waarde
(heel) goed passend

ONDERSTEUNEND



vindt deze waarde
(heel) goed passend

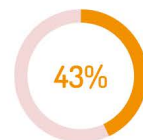
DESKUNDIG



vindt deze waarde
(heel) goed passend

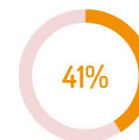
NA DE ONDERSTEUNING

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