

Jaarverslag 2015

eigen kracht is onze kracht

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	4
Maatschappelijke effecten	5
Formulierenbrigade (FB)	5
Gebiedsteams (GBT)	5
Basisteams (BT)	5
Begeleiding medewerkers	6
Samenhang	6
Signaleren en rapporteren	7
Prestatieafspraken	8
Eigen kracht aanboren/versterken – Resultaatgericht werken	8
Vraaggericht werken – Vraag achter de vraag	8
Planmatig, integraal, outreachend, maatwerk en transparantie	8
In-, door- en uitstroom	9
Tevredenheid, efficiëntie en effecten	9
Netwerkbijeenkomsten	10
Wachlijstproblematiek	10
Het nieuwe werken	11
Interne ontwikkelingen	15
Medewerkers Divisie MWW	15
Ziekteverzuim	15
Klachten	15
Bijlage 1. Analyse van de ZRM resultaten	16
Zelfredzaamheidsprofiel	17
De zelfredzaamheidsprofielen in grafiek	17
Zelfredzaamheidsprofiel en problematiek	18

Zelfredzaamheidsprofiel en risicoinschatting	18
Ontwikkeling in de tijd.....	19
2015 in vogelvlucht	22

Voorwoord

Het afgelopen jaar gaat de boeken in als een overgangsjaar, waarin de vier decentralisaties van Rijk naar gemeenten (transities) hebben plaatsgevonden en waarin het sociale domein op Walcheren op de schop is gegaan. De meest in het oog springende verandering is de vorming van de organisatie Porthos per 1-10-2015. Daarmee was ook de overgang van personeel vanuit MWW naar Porthos een feit.

Er is van beide zijden veel geïnvesteerd in de relatie en de samenwerking tussen de MT's van Porthos en MWW. Begonnen als een semantische discussie over begrippen, is het tweewekelijks overleg uitgroeid naar een aansluiting van de processen tussen beide organisaties. Uiteraard ieder vanuit een eigen taak en opdracht. Waar Porthos de toegang is tot de maatwerkvoorzieningen is MWW in de praktijk de toegang tot de vrij toegankelijke voorzieningen. Langzamerhand is het bewustzijn gegroeid dat Porthos en MWW twee zijden van dezelfde medaille zijn en elkaar nodig hebben om het geheel drijvend te houden. Vaak fungeert dit als een waterbed.

Er wordt onverminderd een beroep wordt gedaan op de spreekuren die dagelijks verzorgd worden in Middelburg en Vlissingen. Wekelijks komen daar zo'n 100 inwoners van Walcheren met vragen van zeer uiteenlopende aard. Dit is ongeveer 80% van de totale inloop. De overige inwoners komen met vragen die afgehandeld worden door de klantondersteuners van Porthos. Van de vragen die aan MWW worden gesteld wordt 65% directafgehandeld in het spreekuur door algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadslieden werk en de vrijwilligers van de formulierenbrigade. De overige 35% moet verder uitgevraagd worden en gaat dan vervolgens na een risicotaxatie (zelfredzaamheidsmatrix) en stabiliserende activiteiten naar een gebiedsteam, andere professionele hulpverlening buiten MWW of komen terecht op de wachtlijst binnen MWW. Crisissen zijn te allen tijde opgepakt.

Nieuwe klantstromen zijn ontstaan door het sluiten van andere loketten (Intervence – voorliggende jeugdvoorzieningen en MEE), terwijl de door- en uitstroom naar het voorliggende vrijwilligersveld nog niet optimaal is georganiseerd. Het heeft het inzicht doen ontstaan dat de wachtlijst bij MWW, door de positionering van MWW in het sociale domein, deels het logische gevolg is van politieke besluitvorming. Het is eigenlijk de wachtlijst van het sociale domein op Walcheren. Het is gelukt om tot december 2015, met inzet van extra eigen middelen, de wachtlijst binnen de norm te houden. Daarna is deze weer zeer hard opgelopen. De verwachting dat een deel van het personeel vanuit de gebiedsteams terug zou keren naar het basisteam om de wachtlijst met bestaande middelen te kunnen normaliseren is niet uitgekomen.

Eind november werd duidelijk dat een deel van de MEE medewerkers per 1-1-2016 in dienst zou treden bij MWW. Gezien de korte doorlooptijd is er voor gekozen om dit eerst arbeidsrechtelijk goed uit te voeren. Het inhoudelijke deel is doorgeschoven naar het eerste kwartaal van 2016.

Middelburg, april 2016

Finus Kuijs, Divisiemanager MWW

Maatschappelijke effecten

De gemeenten beogen met de inzet van het MWW de volgende maatschappelijke effecten te bereiken¹:

1. Zorg dragen dat kwetsbare inwoners op Walcheren weer leren hun eigen leven te organiseren.
2. Ondersteuning dient gericht te zijn op versterking de eigen kracht en van het eigen netwerk van de inwoners.

Om deze maatschappelijk effecten te kunnen bereiken heeft MWW conform de beschikkingen en de uitvoeringsovereenkomst in 2015 de volgende input en output geleverd:

Formulierenbrigade (FB)

In 2015 zijn 435 verzoeken om hulp bij het invullen van formulieren afgehandeld door de vrijwilligers van de FB. Zij kunnen qua kennis (met name juridisch) terugvallen op de sociaal raadslieden van MWW, die hen scholen en begeleiden om hun werk op juiste wijze te kunnen verrichten.

Gebiedsteams (GBT)

In 2015 heeft MWW tien medewerkers met een minimale contractomvang van 32 uur (0,8 FTE) ingezet in de GBT. MWW heeft daarmee zowel in aantal, als in termen van in te zetten formatieve uren conform de afspraken heeft geleverd. Daarnaast zijn er op basis van additionele financiering tijdelijk zeven extra medewerkers met een soortgelijk contract ingezet om vermindering van de wachtlijsten in de gebiedsteams mogelijk te maken. Een deel van die extra financiering is naar 2016 doorgeschoven om de inzet te continueren, waarmee de afschaling van casuïstiek vanuit de GBT naar het basisteam AMW en de frontoffice van Porthos mogelijk wordt.

Basisteams (BT)

Gezien de formatieve omvang was het niet langer mogelijk om meerdere basisteams algemeen maatschappelijk werk in te richten. Er was dus sprake van één BT voor heel Walcheren. Dit team heeft alle spreekuren op beide Porthos locaties bemenst (met alle werkzaamheden die daaruit voortvloeien, zoals risico inventarisatie , stabiliserende activiteiten, wachtlijstbemiddeling, (familie) netwerkberaden en overdracht van afgeschaalde casuïstiek), heeft de 24-uursbereikbaarheid buiten kantooruren en het casemanagement bij tijdelijke huisverboden invulling gegeven en is ingezet in het project ouderenmisleiding (met de HZ en het notariaat).

doorstroomoverzicht(aantallen)

gezinssystemen	Middelburg	Veere	Vlissingen	Walcheren
jaar 2015				
dossiers in begeleiding	1776	204	1861	3841
dossiers gestart in deze periode	1324	119	1608	3051
dossiers afgesloten in deze periode	1431	145	1525	3101

¹ Bron: uitvoeringsovereenkomst 2015 MWW, punt 4, pagina 2.

Daarnaast was er een basisteam schoolmaatschappelijk werk voor heel Walcheren. Verdeeld over het VO en het PO hebben zij gemiddeld 4 uur per week per locatie beschikbaar. De locaties voorschoolse opvang worden hierin zoveel mogelijk geïntegreerd meegenomen. Om de efficiëntie te optimaliseren wordt er gewerkt in 2 clusters, waarbij reistijd tussen locaties tot een minimum kan worden beperkt. Iedere locatie heeft een vast aanspreekpunt, maar de hulpverlening wordt opgepakt binnen het cluster. Dit heeft tot gevolg dat er flexibel ingespeeld kan worden op daar waar de vraag is. Een nadeel is dat scholen niet altijd één ‘vertrouwd’ gezicht zien binnen de school. Binnen de zorgstructuur op school worden de taken verdeeld tussen directie en intern begeleiders enerzijds en de schoolmaatschappelijk werker anderzijds. De laatste is tevens de linking pin met de GBT van Porthos en kan ook optreden als sleutelwerker.

doorstroomoverzicht (aantallen) basisonderwijs

gezinssystemen	Middelburg	Veere	Vlissingen	Walcheren
jaar 2015				
dossiers in begeleiding	181	73	217	471
dossiers gestart in deze periode	87	44	140	271
dossiers afgesloten in deze periode	80	43	113	236

doorstroomoverzicht (aantallen) voortgezet onderwijs

gezinssystemen	Middelburg	Veere	Vlissingen	Walcheren
jaar 2015				
dossiers in begeleiding	118	32	92	242
dossiers gestart in deze periode	64	17	56	137
dossiers afgesloten in deze periode	77	20	61	158

Begeleiding medewerkers

Er is in 2015 veel aan deskundigheidsbevordering gedaan, zowel organisatiespecifiek en individueel, als organisatieoverstijgend (bijvoorbeeld de Leertuin). De intervisie van medewerkers hoort thuis binnen de werksoort, binnen de moederorganisatie. Daarnaast zijn ook vormen van werkbegeleiding gedaan zijn binnen de multidisciplinaire setting van Porthos. Dit zal in 2016 verder worden uitgewerkt met de supervisors. De overhead is binnen de norm gebleven.

De nieuwe cao Welzijn biedt de medewerkers meer mogelijkheden om keuzes te maken in tijd en geld, middels de introductie van het Loopbaanbudget en het Individueel Keuze Budget. Hiermee kunnen werk en privé beter in balans worden gebracht. De werknemer krijgt hierin een grotere verantwoordelijkheid, wat recht doet aan de ruimte en professionaliteit die de hedendaagse professional wordt geboden. Het sluit ook goed aan bij de eerder ingezette beweging naar meer zelforganiserende teams.

Samenhang

De samenhang tussen GBT en BT is goed verlopen. Middels het op identieke wijze toepassen van de ZRM is een helder overdrachtscriterium in het leven geroepen. Het is alleen jammer dat overdracht van casuïstiek leidt tot een knip in het hulpverleningsproces. Medewerkers uit de GBT geven daarnaast aan dat zij het gevoel van ‘succes’ missen. Op het moment dat een casus in rustiger

vaarwater komt, moet er eigenlijk overgedragen worden. Andersom geldt dat een BT medewerker in een casus die ineens van laag naar een hoger risico profiel schiet, graag de sleutelwerkers rol wil behouden, om na deëscalatie weer verder te kunnen met de casus. Ook voor klanten zou dit meer rust kunnen brengen. In 2016 zal hier mee worden geëxperimenteerd.

In 2016 wordt er gekeken of de frontoffice van Porthos en de vrije inlooppreekuren fysiek dichterbij elkaar vormgegeven kunnen worden. Dit is van belang, aangezien er een verschil is in het begrip 'toegang'. De samenvoeging van Orionis en Porthos binnen de EU-call zou hier om dezelfde redenen op aan moeten sluiten. Ook de samenhang met het voorliggend veld van vrijwilligersorganisaties en overige vrij toegankelijke voorliggende voorzieningen verdient verbetering en is onderwerp van gesprek in het teamleidersoverleg van alle partijen die medewerkers leveren aan de GBT. Ook dit krijgt in 2016 een vervolg.

Signaleren en rapporteren

Aangezien 2015 een overgangsjaar was, waren er legio knelpunten. De meest in het oog springende was het ontbreken van een adequate bezetting om alle klantstromen enigszins normaal te kunnen laten verlopen en tegelijkertijd te transformeren. Er is veel werk verricht door medewerkers, die vaak onder hoge werkdruk moesten presteren. Dat zat niet alleen binnen de GBT en BT, maar evenzeer bij de front- en backoffice van Porthos. Onze waardering gaat dan ook uit naar al deze medewerkers, die onder moeilijke omstandigheden (kwantitatief, inhoudelijk en vaak binnen een nieuwe organisatie) hun werk hebben moeten doen. Er is veel 'on the job' geleerd, maar dit heeft ook inefficiëntie in de hand gewerkt. De transitie is ver afgerond, maar de echte transformatie moet grotendeels nog plaats gaan vinden. Er is hierover frequent (tweewekelijks) overleg gevoerd met het MT van Porthos en onze accountmanagers van de gemeenten.

Prestatieafspraken

Dit zegt iets over de output en de outcomes van onze inspanningen. De prestatieindicatoren zijn als bijlage 1 opgenomen bij de uitvoeringsovereenkomst. Helder is dat het aantal indicatoren en de mate van 'smartheid' voor verbetering vatbaar zijn. Dit zal in de loop van 2016 verder ingevuld worden.

Eigen kracht aanboren/versterken – Resultaatgericht werken

De burger is op alle relevante leefgebieden voldoende zelfredzaam als de hulpverlening is beëindigd.

Om dit meetbaar te maken heeft MWW in haar klantvolgsysteem zowel het drie-kolommenmodel als de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) gedigitaliseerd opgenomen. In het drie-kolommenmodel zitten waarderingmomenten van de klant zelf, die gevraagd wordt zijn of haar situatie te beoordelen met een score op een schaal van 0 tot 5. Het is echter lastig gebleken om op basis daarvan uitspraken te doen. Om die reden is onze aandacht verplaatst naar de ZRM.

Per deelgebied wordt een score aangegeven door de professional. Op basis daarvan kan het risico ingeschat worden om te bepalen waar de casus moet worden opgepakt. Niet op alle terreinen hoeft er geïntervenieerd te worden. Als maatstaf nemen wij de progressie die geboekt wordt als gevolg van de interventie(s). Wij hebben de analyse als bijlage bij dit jaarverslag opgenomen. Wij zijn er van overtuigd dat de interventies die onze medewerkers plegen bijdragen aan het doel dat de gemeenten nastreven. Het blijkt echter nog steeds lastig om uit de data een enkele indicator te destilleren die dit ook inzichtelijk maakt.

Vanuit het drie-kolommenmodel en de zelfredzaamheidsmatrix wordt het ondersteuningsplan, dat ook binnen Porthos wordt gebruikt, gevoed. Ook dit is in ons systeem gedigitaliseerd. Samen vormen deze drie documenten het digitale klantdossier. Onze medewerkers in de Gebiedsteams werken binnen I-Samenleving en binnen ons eigen klantvolgsysteem. De output van het ene systeem wordt gebruikt als input voor het andere systeem. Hiermee wordt onnodige administratieve belasting zoveel mogelijk vermeden en is het mogelijk om casussen te bijhouden vanuit Porthos en MWW.

Vraaggericht werken – Vraag achter de vraag

Er is uiteindelijk besloten om op alle dagen spreekuren te houden. Hiermee kon de druk op de spreekuren beter worden verdeeld. Dit was mogelijk door inzet van extra mensen vanuit de bestaande financiering, nadat duidelijk was dat het risico van boventaligheid was verdwenen. Waar mogelijk zijn casussen direct afgedaan, waar nodig zijn stabiliserende acties uitgevoerd en zijn mensen op de wachtlijst bij MWW terecht gekomen.

Planmatig, integraal, outreachend, maatwerk en transparantie

Tussen MWW en het MT van Porthos is structureel overleg. Hierbij is ook onze 'account' ambtenaar standaard aanwezig. Tijdens dit overleg worden lopende zaken besproken en knelpunten voorgelegd en vaak ook direct opgelost. Dit zorgt ervoor dat Porthos en MWW dicht naast elkaar werken en dat de afstemming zorgt voor transparantie in elkaars processen en een continue verbetering van de

integrale toegankelijkheid en de daaruit voortvloeiende hulpverlening. Aangezien beide organisaties werken met dezelfde documenten is ook de planmatige aanpak geborgd.

Onze medewerkers in het SMW en in de GBT werken per definitie outreachend. Naast de functie van het vrij toegankelijke spreek uur op twee locaties (zowel AMW als SRW) werkt het basisteam ook vaak op locatie bij mensen thuis en in samenwerking met Orionis, Porthos, ADRZ, Veiligheidshuis en Veilig Thuis. Onze maatschappelijk werkers werken eveneens outreachend in geval van een crisis, die niet voor het gebiedsteam bestemd is. Denk hierbij aan het consulentchap huiselijk geweld en het casemanagement bij huisverboden.

In-, door- en uitstroom

Op pagina 5 is aangegeven hoe de in-, door- en uitstroom is verlopen. De uitstroom ligt 50 dossiers hoger dan de instroom.

doorlooptijd(%)

doorlooptijd	Middelburg	Veere	Vlissingen	Walcheren
jaar 2015				
binnen 1 maand	56,2%	39,2%	65,9%	60,2%
1 tot 3 maanden	14,8%	19,0%	15,5%	15,4%
3 tot 6 maanden	8,6%	10,5%	6,3%	7,5%
6 tot 9 maanden	5,8%	5,2%	4,3%	5,0%
9 tot 12 maanden	2,7%	7,2%	2,2%	2,7%
12 tot 24 maanden	7,9%	11,1%	3,5%	5,8%
24 maanden of meer	4,0%	7,8%	2,3%	3,3%
totaal	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Uit het overzicht blijkt dat in 75% van de gevallen binnen 3 maanden na aanvang de casus wordt afgesloten.

Tevredenheid, efficiëntie en effecten

Ondanks de grote drukte op de spreekuren en de werkdruk van de medewerkers zijn er weinig redenen om te veronderstellen dat klanten niet tevreden zijn geweest over de dienst- en hulpverlening. Er is vooral gemopperd op de lange wachttijden, maar er was ook begrip voor de omstandigheden. Er is 1 klacht ingediend (zie verderop in dit stuk).

MWW heeft haar teams zo efficiënt mogelijk ingedeeld, zodat er een maximaal effect kan worden behaald. Binnen scholen heeft dit geleid tot vragen over de beschikbaarheid van SMW. Men zou graag vaste gezichten zien op vaste tijdstippen, maar dit is niet haalbaar, noch wenselijk. De clusters die gevormd zijn, zorgen ervoor dat problemen snel kunnen worden opgepakt. De keerzijde is dat er meer schoolmaatschappelijk werkers op een school actief kunnen zijn. Wel is er één contactpersoon per school. In het kader van Passend Onderwijs zijn hier gesprekken over gevoerd, zowel met het Reformatorisch onderwijs als met de beleidsambtenaar op dit terrein. Alleen Nehalennia en de ISK (internationale schakelklas) kopen extra uren in bij MWW.

Netwerkbijeenkomsten

In 2015 hebben de volgende netwerkbijeenkomsten plaatsgevonden:

Aantal netwerkbijeenkomsten AMW 2015	
Familie Netwerk Beraad	35
MDO Porthos	156
Netwerkbijeenkomst client en professionals	201
Netwerkbijeenkomst prof. en sociaal netwerk	29
Netwerkbijeenkomst professionals	103
Netwerkbijeenkomst sociaal netwerk	7

Aantal netwerkbijeenkomsten SMW 2015	
Familie Netwerk Beraad	27
MDO Porthos	35
Netwerkbijeenkomst client en professionals	95
Netwerkbijeenkomst prof. en sociaal netwerk	27
Netwerkbijeenkomst professionals	235
Netwerkbijeenkomst sociaal netwerk	1

Netwerkbijeenkomsten zijn een adequaat middel om de eigen kracht van mensen en hun netwerk te activeren. Het zorgt uiteindelijk voor minder inzet door professionals. Deze bijeenkomsten kunnen facultatief ingezet worden en afhankelijk van de situatie met of zonder professionals en al dan niet in het bijzijn van een gespreksleider vanuit Porthos worden gehouden.

Wachlijstproblematiek

Tot medio november stond de wachlijst bij MWW op circa 130 personen. Vanaf dat moment is er met name bij AMW een toename te zien. Deze toename laat zich lastig verklaren, aangezien niet altijd duidelijk is waar mensen precies vandaan komen. Verlegde klantstromen (Intervence, MEE) zijn hier zeer waarschijnlijk debet aan. Wij weten bovendien dat er een aantal zaken vanuit het Veiligheidshuis is aangemeld in het kader van JIT. Deze zaken werden eerst bij Veilig Thuis aangemeld, maar werden van daaruit niet opgepakt (want laag risico), maar ook niet doorgezet. Deze wachlijst is derhalve niet per definitie de wachlijst van MWW, maar vooral het resultaat van besluitvorming en positionering binnen het sociale domein. Daarnaast zagen wij de wachlijst door interne overdracht (extra inzet nam afscheid) snel oplopen.

Begin december zat MWW op de prestatienorm van 175 personen. Eind 2015 was dit opgelopen tot ruim 230 mensen. De verwachting was dat een aantal medewerkers uit de GBT na de jaarwisseling terug zouden keren naar het BT. Dat bleek niet het geval te zijn. De inzet in het GBT bleef in Q1 nodig en hoewel hiervoor additionele middelen konden worden ingezet, leidde dit niet tot extra inzet en daarmee de gewenste afname van de wachlijst bij het BT. Inmiddels is helder dat dit ook na Q1 in 2016 niet, of in beperkte mate het geval zal zijn.

Het nieuwe werken

Met de gemeenten zijn afspraken gemaakt over het terugdringen van de vraag bij MWW om op die manier de werklast in overeenstemming te brengen met de verminderde subsidie. Dat houdt in dat MWW met verschillende netwerkpartners overleg pleegt over de verdeling van de werklast en hoe dit geoptimaliseerd kan worden. Hiertoe zijn een drietal speerpunten benoemd: Onderwijs, Werk en Inkomen en Veiligheid. Voor MWW komen daar de samenwerking met Porthos en het voorliggende vrijwilligersveld bij.

Porthos

Met het management van Porthos is iedere 14 dagen overleg. Hierbij is continue afstemming tussen de partijen ten aanzien van de verdeling van de werklast (basisteam – gebiedsteam) en de inzet van personeel van MWW binnen Porthos. Gaandeweg wordt hierdoor steeds duidelijker welke rol, waar komt te liggen en wordt er steeds beter samengewerkt. Er is weinig tot geen overlap in de instroom. Porthos is toegang tot maatwerk voorzieningen en MWW is vrij toegankelijke hulpverlening (algemene voorziening). Het leidt vooralsnog niet tot een verminderde instroom bij MWW.

Orionis

Hierbij spelen drie zaken een rol: integrale schuldhulpverlening, de toegang tot het sociale domein en signalering huurachterstanden. Wij hebben in een gesprek met de beleidsambtenaren aangegeven dat wat MWW betreft breder gekeken moet worden dan alleen schuldhulpverlening. Ook armoedebelief kan aanknopingspunten bieden om een situatie te stabiliseren, terwijl hulpverlening aan de slag gaat. Ook hebben wij aangegeven dat er gekeken moet worden naar de werkverdeling. Orionis is sterk in administratieve processen, de TAP van Humanitas kan ordening aanbrengen en een deel van het formulierenwerk doen en MWW kan de gedragsaspecten voor haar rekening nemen. Het voorkomen van overbodig (administratief) werk door MWW zou veel werk uit handen kunnen nemen.

Het nieuwe beleid is gekoppeld aan de EU-call, dat betrekking heeft op de integrale toegang. MWW is hierin geen gesprekspartner. Onze zorg is dat de toegang tot de vrij toegankelijke voorliggende voorzieningen onvoldoende in beeld komt, terwijl een fors deel van de schuld gerelateerde problematiek zich juist bij het basisteam MWW aandient. Als er onvoldoende aansluiting is tussen deze toegang en de toegang tot maatwerkvoorzieningen die Porthos en Orionis in het kader van de EU-call aan het vormgeven zijn, dreigt hier een lacune te ontstaan. Dit is door ons aangegeven. Met Porthos is al gesproken over de aansluiting van de frontoffice op de inloop gesprekken van MWW, ook in meer fysieke zin. Wellicht dat de integrale toegang Porthos/Orionis hierin meegenomen kan worden. Het beleid wordt in de loop van 2016 vastgesteld. Of en in welke mate dit kan gaan leiden tot een afname van het werk binnen MWW kan dan bekeken worden.

In de afspraken in relatie tot huurachterstanden en de woningcorporaties op Walcheren zijn afspraken gemaakt tussen de corporaties en Orionis om nog vroeger in het proces te signaleren wanneer huurachterstanden ontstaan. De rol die MWW hierin mogelijk kan gaan vervullen moet nog worden besproken met ons. Ook dit zal in 2016 een vervolg krijgen.

Onderwijs

Er is een werkgroep actief, bestaande uit vertegenwoordigers uit het onderwijs, de gemeenten en o.a. MWW. In de werkgroep wordt gesproken over Passend Onderwijs. Door ziekte van de gemeentelijke procesleider heeft dit proces vertraging opgelopen. Eind 2015 was hierin weinig veranderd.

Vanuit het onderwijs zijn signalen gekomen dat men zich zorgen maakt over de wachtlijsten en dat men de schoolmaatschappelijk werkers te weinig ziet en dat er wisselende gezichten te zien zijn. Dat laatste is juist. Er is geen 'vaste' maatschappelijk werker meer verbonden aan een school. Er wordt gewerkt vanuit clusters, die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een aantal scholen. Dit stelt ons in staat om onze inzet vraaggestuurd, efficiënt en effectief in te zetten. De hulpverlening kan door meerdere medewerkers worden uitgevoerd, wel is er per school een vast aanspreekpunt. Indien scholen meer inzet wensen staat het hen vrij om extra uren in te kopen, zoals Nehalennia en de ISK (Internationale Schakelklas) doen.

Daarnaast is er gekeken of er taken zijn die SMW uitvoert, die eigenlijk door de interne zorgstructuur op een school uitgevoerd kunnen worden. Dat zou het resultaat kunnen zijn van een bepaalde handelingsverlegenheid. Dit hebben wij niet vast kunnen stellen. De taakverdeling is behoorlijk helder: de school en de IB'er zijn verantwoordelijk voor een goed pedagogisch klimaat, terwijl de schoolmaatschappelijk werker kan zorgen voor de verbinding met het brede sociale domein en interventies op het gebied van psychosociale hulpverlening kan uitvoeren.

De vraag is vervolgens verlegd naar de vraag of er geen doublures zijn tussen de bespreking in de zorgstructuren op scholen en de rol van de frontoffice van Porthos. Dit zal in 2016 verder worden opgepakt.

Veiligheidshuis

MWW heeft aangegeven dat wij geen gebruik meer zullen maken van de werkplek in het Veiligheidshuis m.i.v. 2016. Dat wil niet zeggen dat wij niet meer samen zullen werken. Waar nodig zullen wij aanschuiven bij (casus)overleg. Wel moet er gekeken worden uit welk budget onze inzet in de veiligheidsketen bekostigd moet worden. Het is geen automatisme dat dit vanuit de lumpsum financiering wordt gedaan, aangezien dit leidt tot verdere werkdruk in het basisteam AMW of SMW.

Veilig Thuis

Met Veilig Thuis zijn gesprekken gevoerd over de bereikbaarheid buiten kantooruren en de inzet van MWW en Veilig Thuis bij huisverboden. Veilig Thuis houdt zich bezig met het doen van onderzoek, terwijl MWW de hulpverlening ter hand neemt en de risicotaxatie samen met de hulpofficier van justitie doet. Waar nodig kunnen medewerkers van MWW en beroep doen op Veilig Thuis om vroegtijdig mee te gaan naar een casus. De bereikbaarheid buiten kantooruren is uiteindelijk een provinciebrede aanpak geworden, waarbij Veilig Thuis vanuit haar wettelijke kader een eigen bereikbaarheid heeft aangehouden. Er is tevens onderzoek verricht naar de taakverdeling bij hoog risico zaken. De verwachting bij gemeenten was dat Veilig Thuis bij crises casuïstiek zou overnemen van de GBT medewerkers. Dat blijkt niet het geval te zijn.

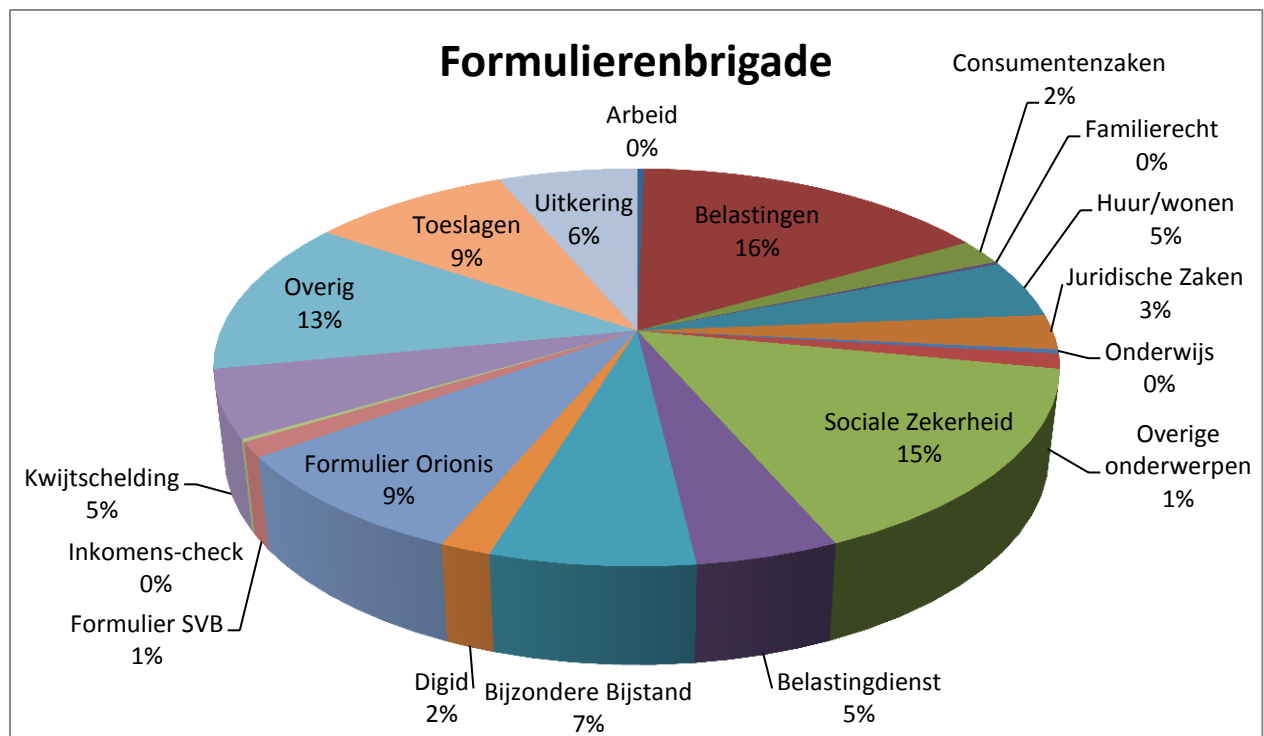
Formulierenbrigade

Met diverse partijen is gesproken over toevoeging van hun vrijwilligers aan de Formulierenbrigade.

De Voedselbank zou vier vrijwilligers toevoegen aan de Formulierenbrigade, die zich niet alleen zouden gaan bezig houden met aanvragen t.b.v. de Voedselbank, maar breed ingezet konden worden. Dit is uiteindelijk niet doorgegaan. De vrijwilligers hebben aangegeven zich liever bezig te houden met de kerntaak van de Voedselbank.

Ook met Vluchtelingenwerk is gesproken. Waar nodig kunnen de medewerkers van beide organisaties gebruik maken van elkaar competenties. Het gaat echter niet zover dat vrijwilligers van Vluchtelingenwerk ook actief deelnemen in de Formulierenbrigade.

Met Stichting Welzijn Veere is gesproken over de inzet van de ouderenadviseurs. Besloten is om deze niet toe te voegen aan de Formulierenbrigade, maar zij kunnen indien gewenst wel outreachend worden ingezet. In 2016 wordt onderzocht of de Formulierenbrigade uitgebreid kan worden met studenten.



Conclusie

De conclusie luidt dat de instroom onverminderd hoog is gebleven. Op het gebied van samenwerking heeft MWW verschillende initiatieven genomen die op termijn hadden moeten leiden tot een betere werklastverdeling. Aan veel overlegtafels zijn wij echter nog niet aan zet. Dit geldt met name op het gebied van Werk en Inkomen (nieuw beleid, toegang) en in het Veiligheidsdomein (beleid en uitvoering, taakverdeling). De inrichting van de toegang heeft centraal gestaan en de transformatie moet nog op gang komen. De hoop is dat dit in 2016 en verder van de grond gaat komen.

Daar waar wel initiatief kon worden genomen heeft dit vooralsnog niet geleid tot uitbreiding van vrijwillige deelname aan de Formulierenbrigade. In 2016 zullen nieuwe paden bewandeld gaan worden en zal onder andere een verkenning plaatsvinden met de HZ over de inzet van studenten.

Uit de analyse blijkt dat 2/3 van het werk binnen de Formulierenbrigade gerelateerd is aan gemeentelijke overheidsinstanties: belastingen, sociale zekerheid, bijzondere bijstand, toeslagen, kwijtscheldingen en uitkeringen. Waar mogelijk zoekt MWW het contact om te kijken of de werkzaamheden die hieruit voortvloeien tot een minimum kunnen worden beperkt.

Interne ontwikkelingen

Medewerkers Divisie MWW

Op 31 december 2015 waren	61	medewerkers werkzaam bij MWW
Met een gemiddelde arbeidsduur van	30,02	uur per week
	50,86	FTE
Naar geslacht	54	Vrouw
	7	Man
Daarnaast waren er	26	medewerkers werkzaam bij Thuisbegeleiding

Per 1-10-2015 is een deel van het personeel van MWW in dienst getreden bij Porthos. Daar staat tegenover dat het personeelsbestand is uitgebreid om de extra inzet in de GBT en het terugdringen van de wachtlijst te faciliteren. Ultimo waren er 14 medewerkers minder in dienst. Per 1-1-2016 zijn daar de medewerkers van MEE Zeeland voor in de plaats gekomen.

Ziekteverzuim

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
MWW	6,60	6,75	7,13	7,43	7,36	7,06	6,52	6,12	5,68	5,43	5,30	3,91
TB	5,79	5,09	4,81	5,95	7,61	7,77	5,75	5,13	4,86	4,86	4,83	4,88

Het streven is om het verzuim onder de 5,5% op jaarbasis te houden. Dit is gelukt. Eind 2014 lag het ziekteverzuim op 6,86% bij maatschappelijk werk en 4,18% bij thuisbegeleiding. Medio 2015 zaten we hier ver boven. Na Q2 is een kentering zichtbaar, met percentages die een dalende tendens laten zien. Binnen MWW is deze trend in april ingezet.

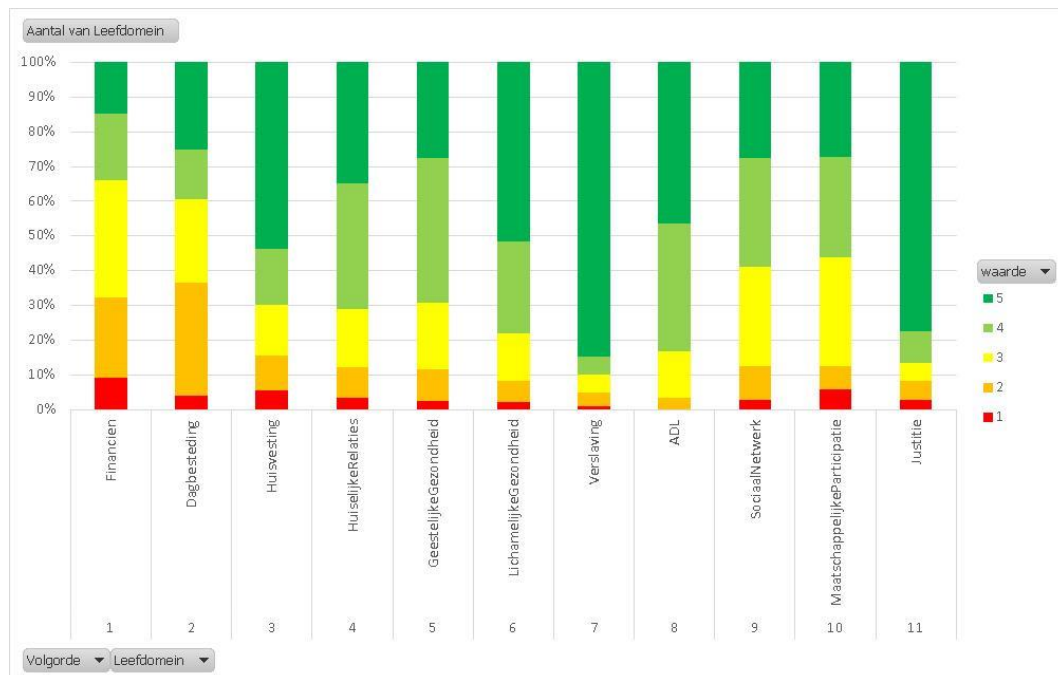
Klachten

In het eerste half jaar is er 1 klacht ingediend tegen een maatschappelijk werker. Hoewel de klager eigenlijk niet direct belanghebbende was, zijn wij toch het gesprek hierover aangegaan. Het betrof een door klager veronderstelde schending van de privacy. In een gesprek zijn zaken verhelderd en de klant heeft het dossier mogen inzien. De klacht is daarmee naar tevredenheid afgehandeld. Hierna zijn geen klachten meer ingediend.

Bijlage 1. Analyse van de ZRM resultaten

Alle klanten waar een volledige ZRM voor ingevuld is: N=268 (100%). Als er meerdere zijn is de eerste ZRM score genomen.

Leefdomein	ZRM 1	2	3	4	5
Financien	9%	23%	34%	19%	15%
Dagbesteding	4%	32%	24%	15%	25%
Huisvesting	6%	10%	15%	16%	54%
Huiselijke Relaties	3%	9%	17%	36%	35%
Geestelijke Gezondheid	3%	9%	19%	41%	28%
Lichamelijke Gezondheid	2%	6%	14%	26%	51%
Verslaving	1%	4%	5%	5%	85%
ADL	0%	3%	13%	37%	46%
Sociaal Netwerk	3%	10%	28%	31%	28%
Maatschappelijke Participatie	6%	7%	31%	29%	27%
Justitie	3%	5%	5%	9%	77%

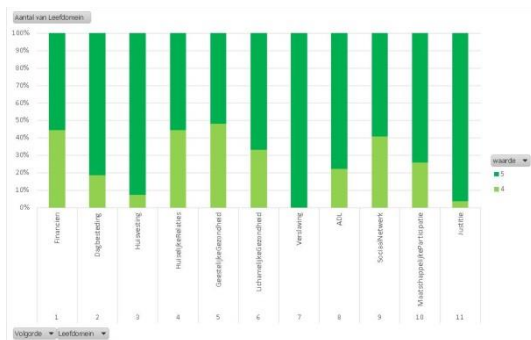


Zelfredzaamheidsprofiel

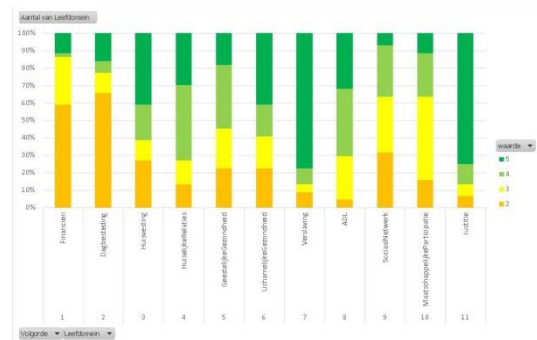
	Aantal	%
Voldoende zelfredzaam	27	10%
Beperkt zelfredzaam	65	24%
Niet acuut, wel onvoldoende op 1 domein	73	27%
Niet acuut, wel onvoldoende op meer domeinen	44	16%
Acuut	59	22%
Eindtotaal	268	100%

De zelfredzaamheidsprofielen in grafiek

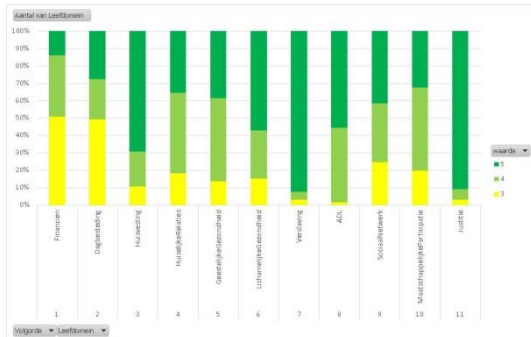
Figuur 1 Voldoende zelfredzaam



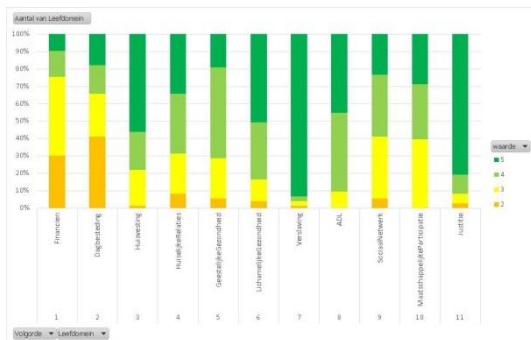
Figuur 4 Onvoldoende zelfredzaam meerdere domeinen



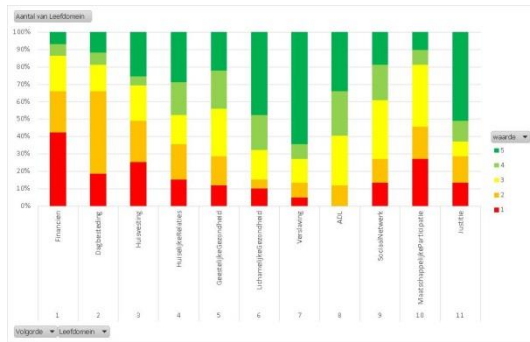
Figuur 2 Beperkt zelfredzaam



Figuur 3 Onvoldoende zelfredzaam op 1 domein



Figuur 5 Acute problematiek



Zelfredzaamheidsprofiel en problematiek

	relationeel	sociaal materieel	sociaalpsychisch
Volledig zelfredzaam	52%	67%	30%
Beperkt zelfredzaam	35%	82%	35%
Niet accuut, wel onvoldoende op 1 domein	37%	81%	23%
Niet accuut, wel onvoldoende op meer domeinen	32%	89%	43%
Acuut	39%	85%	44%

Zelfredzaamheidsprofiel en risicoinschatting

	onbekend	laag	midden	hoog
Volledig zelfredzaam	22%	67%	11%	0%
Beperkt zelfredzaam	9%	83%	8%	0%
Niet accuut, wel onvoldoende op 1 domein	11%	73%	12%	4%
Niet accuut, wel onvoldoende op meer domeinen	18%	50%	18%	14%
Acuut	12%	31%	32%	25%

Ontwikkeling in de tijd

Er zijn slechts 30 cases met twee volledige ZRM scores. Visueel: de eerste rij is de eerste invuldatum of - wanneer gelijke invuldatum – de eerste trajectdatum. In enkele gevallen zijn ook deze gelijk. Soms zijn de data hetzelfde van het invullen en het traject.

Financien	Dagbesteding	Huisvesting	Huiselijke Relaties	Geestelijke Gezondheid	Lichamelijke Gezondheid	Verslaving	ADL	Sociaal Netwerk	Maatschappelijke Participatie	Justitie
4	4	5	5	3	3	5	4	3	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5
3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1
2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	3	5	5	4	4	5	5	3	3	5
4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	5	5	4	3	3	5	4	2	3	5
4	5	5	4	3	3	5	4	2	3	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	5	5	2	2	3	3	2	5	5
4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5
3	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Jaarverslag 2015 MWW

Financien	Dagbesteding	Huisvesting	Huiselijke Relaties	Geestelijke Gezondheid	Lichamelijke Gezondheid	Verslaving	ADL	Sociaal Netwerk	Maatschappelijke Participatie	Justitie
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
2	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	3	1	2	1	5	5	5	1	3	1
2	1	2	1	2	5	4	4	1	3	2
2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	1
4	3	3	1	1	5	3	3	3	3	3
4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5
5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5
3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	3
1	2	4	5	3	4	5	5	5	4	5
1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5
3	3	2	5	3	3	5	4	2	3	5
3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5
4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	5

Jaarverslag 2015 MWW

Financien	Dagbesteding	Huisvesting	Huiselijke Relaties	Geestelijke Gezondheid	Lichamelijke Gezondheid	Verslaving	ADL	Sociaal Netwerk	Maatschappelijke Participatie	Justitie
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
1	2	1	2	2	5	5	3	3	1	4
1	2	4	2	3	5	5	5	4	2	3
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5
3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
4	2	3	5	4	4	5	4	1	3	5
3	2	3	5	4	4	5	4	1	3	5

Als het cijfer in de bovenste kolom lager is dan het cijfer in de kolom daaronder kan dit worden gezien als progressie (het risico is afgenomen). Anderom geldt dat het risico is toegenomen. Voor wat betreft het vergelijken van ontwikkeling per domein (ongeacht de mate van invulling van andere domeinen) geldt dat er nogal wat onregelmatigheden zijn in de data, wat het niet mogelijk maakt nu die ontwikkeling in beeld te brengen.

2015 in vogelvlucht

Januari

Bijeenkomst Reformatorische Onderwijs m.b.t. de pentekening en de inzet van SMW in Domburg.

Februari

Overleg toekomst ROAM

Toelichting reorganisatieplan MWW aan OR Zorgstroom

Eerste overleg met Hoofd ICT en directie SWM m.b.t. de telefonische bereikbaarheid van MWW en SWM na 1-7

Overleg Nehalennia m.b.t. inkoop extra inzet SMW

Maart

Overleg toekomstige structuur Werkgroep Zorgaanbieders onder de Task Force Jeugd

Overleg Sauer & Oonk notarissen i.h.k.v. het project Financiële Ouderenmisleiding

Overleg Kernteam PSH (Rampen en Ongevallen)

SWM conferentie 'Krachten Bundelen'

April

Bestuurlijk overleg

Aftrap Project 'Toekomst Zorgstroom'

Mei

Overleg met aanbieders telefonische bereikbaarheid voor de situatie na 1-7

Klankbordgroep Vernieuwing Begeleiding

Voortgangsgesprekken met medewerkers die werken binnen Porthos

Juni

ALV MOGroep met o.a. terugkoppeling uitwerking nieuwe cao Welzijn

Dag van de Maatschappelijk Werker

Overleg vernieuwing Thuisbegeleiding

Overleg met Marco Kooiman (SWV)

Bespreking plaatsingsprocedure Porthos

Augustus

Heroriëntatie telefonische bereikbaarheid
Herpositionering Thuisbegeleiding

September

Afscheid manager Thuisbegeleiding
Training Kernteam PSH
Zeeuwse Aanpak Gezondheid en Vitaliteit (GGD Zeeland)
Festival van het leren – Scalda
Overleg inzet SMW met Berseba

Oktober

Bijeenkomst Welzijn (Toekomst en Bezuinigingen) Stadskantoor Middelburg
Symposium ‘Samen werken onder één dak’ – Politie, reclassering, Emergis

November

Afscheid Peter de Boever (RvB Zorgstroom)
Visiebijeenkomst Gedragsmodel bij Verzuimbegeleiding (Falke en Verbaan)
Aanvraag Thuisbegeleiding binnen Inkooptraject Jeugd
Inclusiecongres MEE
ALV MOGroep
Besluit toekomst MEE personeel op Walcheren binnen MWW

December

Zeeuwse Leertuin
Afscheid Klaverblad Zeeland
Overleg Integrale Vroeghulp en inzet MEE medewerker
Kennismakingslunch met nieuwe groep MEE medewerkers
Invulling formatie GBT 2016