

Jaarverslag 2016

eigen kracht is onze kracht

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
Maatschappelijke effecten	4
AMW Basisteam (BT AMW).....	4
SMW Basisteam.....	7
Sociaal Raadsliedenwerk (SRW) en Formulierenbrigade (FB).....	7
Cliëntondersteuning.....	8
Prestatieafspraken	9
Resultaatgericht werken	9
Vraaggericht werken /Vraag achter de vraag – Eigen kracht aanboren/versterken	9
Planmatig, integraal, outreachend, maatwerk en transparantie.....	10
Netwerkbijeenkomsten.....	10
Gebruik aanvullende voorzieningen.....	11
Het nieuwe werken	12
Interne ontwikkelingen	15
Medewerkers Divisie MWW.....	15
Ziekteverzuim	15
Nieuwe cao Welzijn.....	15
Beroepsregistratie, kwaliteit en klachten	15
Zeeuwse Leertuin Privacy.....	16
Nawoord.....	17
2016 in vogelvlucht	18

Voorwoord

Afgelopen jaar stond in het teken van de verlenging van de uitbreiding van onze inzet in de gebiedsteams (GT) op Walcheren en aansluitend de inkrimping van tien naar vier GT, de wachtlijstproblematiek bij het basisteam (BT) maatschappelijk werk, de uitvoering van het Individueel Keuze Budget (IKB) en het Loopbaanbudget (LBB) en de positionering van de cliëntondersteuning (voormalige medewerkers MEE Zeeland).

Daarnaast is er hard gewerkt aan het verder doorontwikkelen van onze visie op zelfsturing en ons werkgeverschap. Dat geldt ook voor onze samenwerking binnen de GT met Porthos. Ook de Zeeuws brede samenwerking op het gebied van de bereikbaarheid en crisiszorg is prominent aan de orde geweest, alsmede de aansluiting van het sociaal domein op het GGZ domein en vice versa. De Zeeuwse leertuin (privacy) en onderzoek naar het gebruik van ZRM data en de gesprekken met het ADRZ over de continuering van Veilige Start zullen in 2017 verder doorlopen.

Met Orionis wordt de samenwerking steeds hechter. Wij leveren een cliëntondersteuner binnen Orionis om de kwetsbare WSW doelgroep bij te staan waar nodig. Ook zijn er verschillende initiatieven gelanceerd om de effectiviteit van interventies van beide partijen te (laten) onderzoeken. Ook over onze bijdrage aan het Entry project en de uitvoering van het nieuwe beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening (ISHV) zijn gesprekken gevoerd. Lastig punt in deze is om de benodigde formatie-inzet te leveren. Dat lukt niet binnen de huidige lumpsum financiering.

Wederom hebben wij vastgesteld dat wij binnen het budget onvoldoende formatie op de been kunnen brengen om aan de vraag te voldoen, laat staan dat er ruimte is voor vervanging bij verzuim en ziekte en het verrichten van inspanningen binnen nieuwe projecten (ISHV en Kwetsbare Jongeren). Om die reden hebben wij om uitbreiding gevraagd van 5 FTE binnen de basisformatie om de wachtlijst verder terug te dringen, vervanging te kunnen regelen binnen zowel het BT als de GT en om een bijdrage te kunnen leveren aan de ISHV en het Entry project. Extra formatie om de zware (loverboy)problematiek rondom Kwetsbare Jongeren op te pakken is hierin niet meegenomen. Dit hoeft ons inziens namelijk niet per definitie ten laste te gaan van het budget voor het sociaal domein.

Middelburg, april 2017

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 maatschappelijke effecten te bereiken stellen de gemeenten subsidies beschikbaar. MWW neemt daarvoor professionals (algemeen maatschappelijk werkers, schoolmaatschappelijk werkers, sociaal raadslieden en cliëntondersteuners) in dienst en maakt daarnaast gebruik van vrijwilligers (de formulierenbrigade) om aan deze doelen te werken.

AMW Basisteam (BT AMW)

Instroom en wachtlijst

doorstroomoverzicht (aantallen)	2014	2015	2016
dossiers in begeleiding	3590	3841	3808
dossiers gestart in deze periode	2389	3051	3051
dossiers afgesloten in deze periode	2788	3101	3119

Bovenstaand overzicht laat de werklast zien van het basisteam maatschappelijk werk. Vanaf de start van de transitie is het drukker geworden. Er zijn circa 28% meer dossiers gestart in 2015 en dat aantal is ook in 2016 bereikt. Uiteindelijk zijn er 6% meer dossier in begeleiding genomen. Dat verschil kan verklaard worden uit het feit dat niet alle instroom ook leidt tot een begeleidingstraject binnen MWW.

Wekelijks melden zich inwoners van de drie Walcherse gemeenten tijdens de vrij toegankelijke spreekuren. Een deel daarvan kan direct worden afgehandeld door beantwoording van de vraag of door verwijzing en/of warme overdracht naar een andere professional of vrijwilliger. Een deel van de nieuwe instroom moet nader worden getaxeerd. Deze zaken worden gestabiliseerd² en komen vervolgens op de wachtlijst in afwachting van een vaste ondersteuner. Crisissituaties worden te allen tijde direct opgepakt of overgedragen aan de GT. In 78,3% van de gevallen wordt een casus binnen 3 maanden afgehandeld.

¹ Bron: uitvoeringsovereenkomst 2016 MWW, punt 4, pagina 2.

² Stabiliseren wil zeggen dat er afspraken worden gemaakt met de klant om de situatie beheersbaar te maken. Daarbij wordt bij de klant neergelegd wat deze zelf kan oplossen en er zijn afspraken wat de klant van AMW mag verwachten. Als er tussentijds vragen zijn kan de klant hiervoor gebruik maken van het spreekuur, totdat de klant gekoppeld is aan een vaste maatschappelijk werker.

Tegelijkertijd kan worden vastgesteld dat de formatie van het BT AMW is gehalveerd.

FTE	2014	2015	2016
BT AMW	24,21	11,97	12,83

Het gevolg daarvan is een toename van de wachtlijst. Dit baart ons zorgen, aangezien de werklast van de medewerkers is verdubbeld, al hebben wij geen aanleiding om te veronderstellen dat er slechte kwaliteit geleverd wordt. Wel zien wij dat de formatie tot het maximaal haalbare is opgerekt en dat er geen ruimte meer is om verzuim en verlof op een verantwoorde wijze op te vangen. Ook dienen zich steeds nieuwe vraagstukken aan, die wij binnen de huidige bezetting niet op kunnen pakken. Denk daarbij aan inzet van MWW binnen de integrale schuldhulpverlening (ISHV), het Entry project en de hulpverlening binnen het project Kwetsbare jongeren.

Om die reden hebben wij de gemeentebesturen gevraagd om de formatie met 5 FTE uit te breiden, om de werklast gezond te houden, om te kunnen vervangen in het BT of de GT als dat nodig is en om de gewenste bijdrage in nieuwe projecten te kunnen leveren.

De wachtlijst binnen MWW bestaat uit drie componenten: nieuwe meldingen die getaxeerd moeten worden, de wachtlijst van mensen die na taxatie niet direct kunnen worden geholpen en de laatste component van de wachtlijst is de interne overdracht. Eind 2015 zijn een aantal contracten van tijdelijke medewerkers niet verlengd. Ook gedurende het jaar hebben zich mutaties voorgedaan. Deze casuïstiek heeft voorrang op nieuwe zaken.

Gedurende het jaar is de wachtlijst gestaag teruggelopen, al is er nog geen sprake van normalisatie van de situatie van voor 2015.

Wachtlijst 2016	begin 1 ^e kwartaal	eind 4 ^e kwartaal
meldingen voor taxatie basisteam AMW in behandeling	95	117
wachtlijst basisteam AMW	9	27
interne overdracht wegens vertrek werker AMW	73	17
Eindtotaal	187	161

Splitsing BT en extra formatie in GT Veere

Door de komst van de medewerkers vanuit het GT naar het BT, is het BT AMW weer opgesplitst in twee clusters: Vlissingen en Middelburg/Veere. Medewerkers zijn daarmee beter in staat om zich te richten op een kleiner gebied, maar er is voldoende omvang om alle taken uit te kunnen voeren. Daarnaast scheelt het veel reistijd tussen de twee locaties.

Vanuit de gemeente Veere is een extra subsidiebedrag ontvangen om 16 uur maatschappelijk werk in te zetten in het GT Veere. Dit wordt door een medewerker uit het BT cluster Middelburg/Veere uitgevoerd. Wij zien dit als een geslaagd experiment m.b.t. de (semi) fluïde aanpak, waarbij medewerkers deels actief zijn met laag risico casuïstiek en deels met GT casuïstiek. Dit voorkomt een knip in het klantproces en het daarmee gepaard gaande afbreukrisico. De klant behoudt één sleutelwerker als aanspreekpunt. Daarnaast zorgt het voor meer werkplezier en wordt de flexibiliteit bij medewerkers benut (meer verscheidenheid in de casuïstiek, waardoor er meer balans is in de

ervaren werklust, meer gevoel van succesvol een casus van begin tot eind kunnen begeleiden). Op deze wijze kan veel efficiënter met de beschikbare formatie worden omgegaan.

Inzet THV en bereikbaarheid

In 2016 is in 31 gevallen het casemanagement uitgevoerd bij een tijdelijk huisverbod op Walcheren. Daarnaast hebben de medewerkers van het basisteam het hele jaar bereikbaarheidsdiensten uitgevoerd buiten kantoor tijd.

Inzet in de GT

De verwachting was dat met het afnemen van het aantal GT, het aantal medewerkers dat terug zou keren naar het BT aanzienlijk zou zijn. Na 1 mei zijn er echter nog steeds 10 FTE maatschappelijk werk en 4 FTE cliëntondersteuning actief in de vier gebiedsteams.

Doordat de formatie in het BT niet toereikend is, kunnen niet alle zaken worden afgeschaald vanuit het GT naar het BT. Het gevolg daarvan is dat Porthos andere organisaties heeft moeten inkopen om deze casuïstiek op te pakken. Een ander probleem is de vervanging bij een langdurige vakantie of verzuim. Dit kan niet worden opgevangen vanuit het BT, waardoor ook hier externe kosten gemaakt moesten worden. Hiermee is onze aanvraag voor de uitbreiding deels te verklaren, maar wordt tevens een oplossing voor de bekostiging aangedragen.

Sturingsvisie

Als MT van MWW zijn wij er van overtuigd dat het merendeel van onze medewerkers opgewassen is voor hun taak in de GT, mits er voldoende waarborgen zijn voor een gedegen ondersteuning. Dit is zowel een punt van zorg als gezamenlijke inzet van MWW als Porthos. Wij merken echter dat er een groot verschil in sturingsvisie bestaat.

MWW heeft in 2011 bewust gekozen voor een visie, organisatiemodel en sturingsfilosofie die uitgaan van zelforganisatie en zelfsturing. Hierbij worden beslissingsbevoegdheden en verantwoordelijkheden zo diep mogelijk in de organisatie belegd. Dit heeft enkele grote voordelen: medewerkers hebben meer invloed op hun eigen werklust, doordat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het verdelen daarvan. Ook de aan- en afwezigheid van medewerkers en de werkverdeling bepalen de teams zelf binnen de kaders die wij als organisatie meegeven. Hierbij worden allerlei belangen afgewogen, wat uiteindelijk een positieve balans oplevert. Dit levert een belangrijke bijdrage aan bijvoorbeeld het terugdringen van verzuim. Het heeft ons bovendien in staat gesteld om de organisatie platter in te richten, wat uiteindelijk minder overhead oplevert. Het is niet voor niets dat veel organisaties (en niet alleen in de zorg) overgestapt zijn op dit sturingsmodel.

Wij hebben geconstateerd dat Porthos binnen de GT een andere sturingsfilosofie hanteert, waarin de supervisors een centrale (teamaansturende) rol vervullen. Dit laat weinig ruimte voor de creativiteit en de regelbehoefte van professionals zelf en veroorzaakt aangeleerde afhankelijkheid. In 2017 zal onze inzet dan ook zijn dat wij vanuit onze sturingsvisie en onze verantwoordelijkheid als werkgever deze rol onverkort gaan uitvoeren, zodat wij zo efficiënt en effectief mogelijk onze volledige formatie kunnen inzetten, ongeacht het risicoprofiel. Dit sluit naadloos aan op wat er in de pentekening beschreven staat.

SMW Basisteam

Binnen het schoolmaatschappelijk werk zijn 385 nieuwe dossiers gestart in 2016. In totaal waren er 705 dossiers in behandeling en zijn er 411 dossiers afgesloten. Dit was allemaal net iets minder dan in 2015 (respectievelijk 408; 713 en 394). Daar staat tegenover dat het aantal geopende JIT dossiers gestegen is van 88 (2015) naar 143 (2016).

Er wordt onderscheid gemaakt tussen het basisonderwijs, het voorgezet onderwijs en de voor- en buitenschoolse opvang. SMW levert ook uren aan de Internationale Schakel Klas (ISK) voor kinderen uit heel Zeeland die statushouder zijn en die, voordat zij in kunnen stromen in het regulier onderwijs, eerst taalles krijgen. De scholen voor speciaal onderwijs worden bediend via een cliëntondersteuner.

JIT

Binnen SMW zijn na de zomervakantie de JIT³ zaken opgepakt. Wij willen kijken of deze problematiek, waarbij ouders en kinderen worden aangesproken op het gedrag van het kind door de maatschappelijk werker in het bijzijn van een politieagent, binnen de setting van het SMW een meerwaarde heeft. Deze casuïstiek werd tot dan toe opgepakt door het BT AMW.

Zowel de politie als de schoolmaatschappelijk werkers zijn enthousiast over deze samenwerking. Door de banden met scholen kunnen nu eerder trajecten worden gestart, waarmee getracht wordt of (nog) grotere problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden.

WachtlIJst

Ook bij SMW is sprake van een wachtlIJst, al is deze van een heel andere aard dan die bij het BT AMW.

wachtlIJst	begin 1 ^e kwartaal	eind 4 ^e kwartaal
meldingen voor taxatie basisteam SMW in behandeling	42	24
wachtlIJst basisteam SMW	19	14
interne overdracht wegens vertrek werker SMW	0	0
Eindtotaal	61	38

Vanuit schoolmaatschappelijk werk zou een bijdrage in het oppakken van casuïstiek binnen de doelgroep kwetsbare kinderen gewenst zijn. Ook dat is onmogelijk zonder een extra financiële impuls. Deze is niet opgenomen in de aanvraag voor 5 extra FTE voor het BT AMW. Financiering vanuit het budget voor veiligheid of jeugdhulp is hierbij opportuun.

Sociaal Raadsliedenwerk (SRW) en Formulierenbrigade (FB)

SRW en FB zijn eveneens vrij toegankelijk en werken tevens op beide Porthos locaties. Mensen kunnen vrij inlopen als er spreekuur is, maar zij werken tevens in het vervolg op de vrije inloop gesprekken van maatschappelijk werk of als onderdeel van de uitvoering van casuïstiek vanuit het BT.

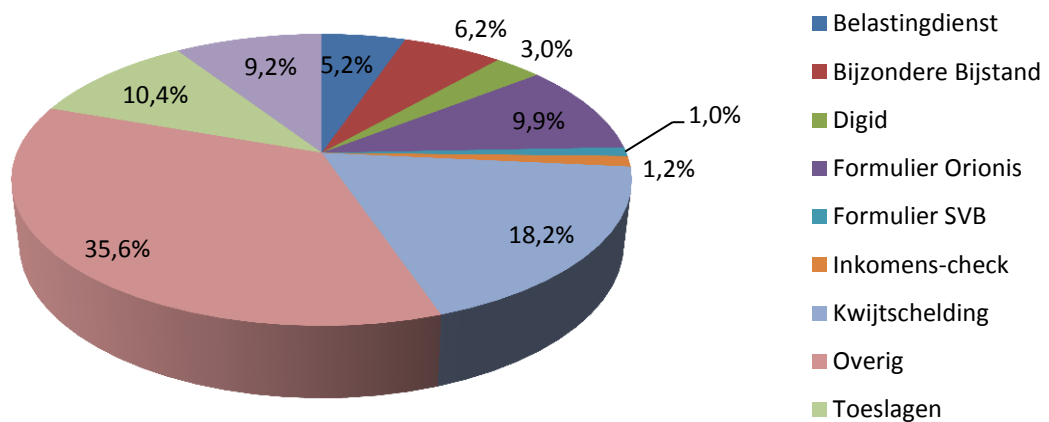
Sociaal Raadslieden zijn HBO opgeleide professionals, die veel verstand hebben van de sociale wetgeving en de uitvoering daarvan. Veel mensen lopen aan tegen problemen van financiële aard,

³ JIT = Jeugd Interventie Team

waarin SRW kan bemiddelen en kan zorgen voor het optimaliseren van het inkomen, door gebruik te maken van de toeslagen die de overheid daartoe aanbiedt. De klanten die SRW bedient zijn vrijwel uitsluitend inwoners van Walcheren met een minimum inkomen of een minimum inkomen tot de zorgtoeslag. Van alle klanten is 37% qua inkomen afhankelijk van een sociale voorziening.

Voor praktische ondersteuning bij het invullen van formulieren beschikt MWW over de vrijwilligers van de Formulierenbrigade. Daarbij gaat het met name om het aanvragen van kwijtscheldingen (Sabewa) en het aanvragen van toeslagen, uitkeringen, bijzondere bijstand en formulieren die Orionis nodig heeft voor toegang tot hun primaire proces. Vaak spelen een taalbarrière en een cumulatie aan problemen een rol, waardoor deze mensen zelf niet in staat zijn om er uit te komen.

Vragen FB Walcheren



Cliëntondersteuning

Het eerste kwartaal is vooral benut om medewerkers te laten wennen aan de nieuwe organisatie. Vanaf 1 mei is het aantal medewerkers in de GT teruggebracht tot vier. Drie cliëntondersteuners zijn teruggekeerd naar de moederorganisatie en worden toegevoegd aan de BT formatie in de beide clusters. Een vierde is actief binnen Orionis. Zij draaien mee in de spreekuren en kijken of de voormalige MEE doelgroep zich hier meldt en zich in de caseload van het BT bevindt. Zij pakken deze casuïstiek op en zijn tevens ‘deskundige’ op het gebied van mensen met een beperking. Het woord deskundige staat tussen aanhalingstekens, omdat niet alle kennis over alle beperkingen binnen één en dezelfde persoon te bundelen valt. Alle cliëntondersteuners hebben naast generalistische kennis vaak kennis m.b.t. een bepaalde beperking.

Er zijn ook nog drie cliëntondersteuners vanuit het GT naar de frontoffice van Porthos gegaan en een medewerker uit de backoffice is naar de frontoffice verhuisd. Van deze medewerkers is er eentje naast het werk in de frontoffice actief binnen de Integrale Vroeghulp, een samenwerking met o.a. de GGD. Deze medewerkers zijn allen nog in dienst van MWW.

Met gemeenten en de gedragsdeskundige wordt onderzocht hoe deze kennis voor het geheel valt te behouden en hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning geborgd kan worden. Hiervoor is met veel partijen gesproken. Dit proces loopt in 2017 door.

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 2017 verder ingevuld worden.

Resultaatgericht werken

Het doel is dat de klant op alle relevante leefgebieden voldoende zelfredzaam als de hulpverlening is beëindigd. De doorlooptijd van casuïstiek in het basisteam is in 78% minder dan 3 maanden.

doorlooptijd	2016
binnen 1 maand	62,2%
1 tot 3 maanden	16,1%
3 tot 6 maanden	9,1%
6 tot 9 maanden	4,3%
9 tot 12 maanden	3,2%
12 tot 24 maanden	3,5%
24 maanden of meer	1,6%

Vraaggericht werken /Vraag achter de vraag – Eigen kracht aanboren/versterken

MWW houdt vrije inloop spreekuren op werkdagen op twee locaties. Er zijn dus 20 dagdelen inzet waarop inwoners van Walcheren hun vraag kunnen stellen. Ruim de helft van de mensen die hier gebruik van maken, komt op eigen initiatief. Anderen zijn naar ons verwezen. Waar mogelijk worden deze vragen direct afgedaan (60% kan daarna op eigen kracht verder), waar nodig zijn stabiliserende acties uitgevoerd in afwachting van een diepgaandere taxatie, waarbij gebruik wordt gemaakt van de ZRM en het 3-kolommenmodel. Van de totale instroom komt 22% binnen MWW in de hulpverlening. Na afsluiting binnen MWW (er ligt geen enkele taak voor MWW) is doorgeleid naar:

Doorgeleiding naar	
Gebiedsteam	19
GGD	10
GGZ	26
Huisarts	11
Intervence	9
Orionis (kredietbank)	9
Orionis (werk en inkomen)	22
Politie	2
Porthos back office	11
Porthos loket	21
ROAT	5
SRW	23
SWM	4
Veilig Thuis	8
Veilige Start	2
Veiligheidshuis	1
Woningbouwvereniging	4

Planmatig, integraal, outreachend, maatwerk en transparantie

Naast de receptieve functie zijn de medewerkers van MWW outreachend aan het werk. Zij maken hierbij gebruik van gestandaardiseerde formulieren, die ook gebruikt worden binnen Porthos. Dit maakt de overdracht van gegevens eenvoudiger. Er wordt integraal gewerkt. Daarbij wordt zowel gekeken naar alle leefgebieden, als naar het gezinssysteem als geheel. Onze medewerkers zijn allen getraind binnen de leertuin Privacy, wat beoogt om op een transparante manier om te gaan met het delen van privacygevoelige gegevens en het vastleggen van de overwegingen die daaraan ten grondslag liggen. Dit transparantiebeginsel moet het 'oude' model van toestemming langzamerhand gaan vervangen.

Netwerkbijeenkomsten

In 2016 hebben de volgende netwerkbijeenkomsten plaatsgevonden:

AMW	2016
Familie Netwerk Beraad	37
MDO Porthos	65
Netwerkbijeenkomst client en professionals	86
Netwerkbijeenkomst prof. en sociaal netwerk	22
Netwerkbijeenkomst professionals	38
Netwerkbijeenkomst sociaal netwerk	2
Totaal	250

SMW	2016
Familie Netwerk Beraad	59
MDO Porthos	29
Netwerkbijeenkomst client en professionals	76
Netwerkbijeenkomst prof. en sociaal netwerk	18
Netwerkbijeenkomst professionals	161
Netwerkbijeenkomst sociaal netwerk	1
Totaal	344

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. In totaal zijn er 594 netwerk bijeenkomsten georganiseerd.

Gebruik aanvullende voorzieningen

In een aantal gevallen is (alsnog) een aanvullende voorziening ingezet. Ook maken wij gebruik van verschillende fondsen die kleine geldbedragen beschikbaar stellen aan klanten die over onvoldoende middelen beschikken.

Aanvullende voorziening	
Kledingbank	14
Speelgoedbank	1
Stichting Leergeld	2
Voedselbank	51

Voor profielgegevens en overige inhoudelijke data wordt verwezen naar de bijlage, die op verzoek van de politiek bestuurders weer wordt toegevoegd aan ons jaarverslag.

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.

Vrijwilligersorganisaties

In veel gevallen kunnen inwoners op eigen kracht verder, nadat zij in ons spreekuur zijn geweest. Soms is er echter vrijwillige ondersteuning nodig naast onze inzet of nadat onze hulpverlening is beëindigd. In 2016 is met de volgende vrijwilligers(organisaties) samengewerkt:

Samengewerkt met	
Buurtbemiddeling	3
Formulierenbrigade	83
Home Start (Humanitas)	2
Humanitas (vrijwilliger algemeen)	3
Kerken	1
Klussendienst(en)	1
Manteling	14
Overige vrijwilligers	64
ROAT	3
St. Welzijn Veere	2
Stichting Present	1
SWM	3
Thuisadministratie (Humanitas)	39
Vluchtelingenwerk	14
Vrijwilligerspunt Vlissingen	4
Zonnebloem	2

Formulierenbrigade

In veel gevallen kunnen mensen direct terecht op het spreek uur van onze eigen Formulierenbrigade. In 2016 hebben zij geholpen bij het invullen van 757 formulieren. Voldoende beschikbaarheid van vrijwilligers blijft een aandachtspunt. De vrijwilligers worden middels deskundigheidsbevordering en directe inbreng van kennis ondersteund vanuit het sociaal raadslieden werk.

Onderwijs

Er was ruis over de rol van SMW binnen het onderwijs. Meerdere malen is vastgesteld dat een mogelijke doublure van uitvoering van taken tussen SMW en school enerzijds en SMW en Porthos anderzijds niet aan de orde is. Het is tevens duidelijk geworden dat alle partijen de inzet van SMW waarderen en onmisbaar achten. Om het plan Passend Onderwijs te ontdoen van ruis wordt nu nog intensiever samengewerkt met de ambtelijk verantwoordelijken.

Veiligheidshuis (VH)

JIT zaken gaan rechtstreeks vanuit het VH naar MWW en blijven niet meer hangen in de beoordeling binnen Veilig Thuis. Intern is het oppakken van deze casuïstiek binnen het SMW belegd. Onze belangrijkste partner, de politie, is hierin meegenomen en is zeer content met deze wijziging. Vanaf begin 2016 is een medewerker van MWW op verzoek van de directeur van het Veiligheidshuis binnen deze organisatie gedetacheerd, om de coördinatie van o.a. het Kwetsbare Meiden project op zich te nemen. Zij doet tevens de verificaties in ons systeem.

Veilig Thuis (VT)

Er zijn geen ontwikkelingen te melden m.b.t. VT.

Zeeuwse Bereikbaarheids- en Crisisdienst

Op Zeeuws niveau loopt een project om te kijken of het zinvol is om bereikbaarheidsdiensten van allerlei partijen te bundelen en hier een gezamenlijke bereikbaarheids- en crisisdienst van te maken. Besloten is om deze pilot te verlengen, omdat naast de inzet van de instellingen voor maatschappelijk werk alleen Juvent heeft deelgenomen in de uitvoering. Eerdere toezeggingen van bijvoorbeeld Ithaka (Emergis) zijn ingetrokken, waardoor er te weinig bouwstenen waren om een businesscase te maken.

MWW heeft, samen met de andere partijen die de bereikbaarheid verzorgen, vastgesteld dat de bereikbaarheid en het bezweren van de crisis niet het probleem is, maar de inzet van noodbedden en gespecialiseerde crisiszorg die daarop volgen. Dit is overigens een probleem dat zich ook overdag voordoet.

Daarnaast maken wij ons zorgen of het plan wel die winst gaat opleveren waar gemeenten wellicht op hopen:

- Het blijft de vraag of het lukt om alle bereikbaarheidsdiensten samen te voegen (sommigen houden een wettelijke taak om zelf bereikbaar te zijn).
- Het is tevens de vraag of het inhoudelijk mogelijk is dat medewerkers op alle terreinen deskundig worden en gelegitimeerd zijn om handelend op te kunnen treden.
- Medewerkers hebben aangegeven niet alleen bereikbaarheidsdiensten tewillig te doen .
- Het levert wederom een procesknip op, met alle inefficiëntie voor MWW als organisatie van dien.
- De inzet van deze medewerkers kan niet vanuit het reguliere budget gecompenseerd worden en vergt dus naast de directeinzet, ook budget voor compensatie uren.

Orionis

Met Orionis en Porthos zijn gesprekken gevoerd over het uitvoeringsplan bij het nieuwe beleidsplan integrale schuldhulpverlening (en armoedebestrijding) en de inzet in het project Entry. MWW is nu aangehaakt, omdat zij als essentiële partner worden gezien door Porthos en Orionis. Wij hopen langs deze weg extra formatie in te kunnen zetten, die naast de inzet in bovenstaande casussen ook ingezet kan worden om de wachtlijstproblematiek verder terug te dringen. Eind Q1 van 2017 moet hier helderheid over zijn.

Met Orionis is een ZonMW onderzoeksaanvraag ingediend. Het onderzoek kijkt welke interventies er zijn en welke effectief blijken te zijn in de praktijk. Daarnaast is Orionis gevraagd om samen op te

trekken in het project Moedige Mensen, dat vanuit Sociaal Werk Nederland wordt geïnitieerd. Doel hiervan is om binnen de arbeidsmarktregio Zeeland te komen tot publiek-private samenwerking, met als doel mensen aan werk te helpen, waardoor hun financiële problematiek verminderd en zij weer meer grip op hun eigen leven krijgen. Wij beperken ons in eerste instantie tot Walcheren. In 2017 krijgt dit project zijn beslag.

Samenwerking op het gebied van onderzoek en innovatie

Met Orionis hebben wij ingeschreven op een ZonMW onderzoekstraject, dat gaat over de effectiviteit van interventies binnen de schuldhulpverlening en armoedebestrijding. Hierin nemen tevens twee soortgelijke organisaties deel uit de regio Vlaardingen en de Hogeschool Utrecht, waarvan lectoren gespecialiseerd zijn in schuldenproblematiek. De inschrijving werd begeleid vanuit Sociaal Werk Nederland, onze brancheorganisatie. Deze aanvraag is echter afgewezen. Er wordt nu gekeken of er andere bronnen zijn, waaruit dit onderzoek betaald kan worden.

Met ZeBi/Scoop is een eerste aanzet gemaakt om op basis van (volledig) ingevulde zelfredzaamheidsmatrices (ZRM) tot goede prestatie-indicatoren te komen. Dat heeft echter niet het gewenste resultaat opgeleverd. Daarna hebben wij de GGD Amsterdam opdracht gegeven om te kijken of er op basis van onze database (waaronder de ingevulde ZRM's) klantprofielen op te stellen zijn, vanuit het perspectief van schuldenproblematiek. De GGD Amsterdam heeft dit soort analyses op basis van de ZRM voor meerdere organisaties gedaan en het eindrapport wordt in Q2 van 2017 verwacht.

Interne ontwikkelingen

Medewerkers Divisie MWW

Op 31 december 2016 waren	64	medewerkers werkzaam bij MWW
Met een gemiddelde arbeidsduur van	29,6	uur per week
	52,7	FTE
Naar geslacht	54	Vrouw
	10	Man
Daarnaast waren er	23	medewerkers werkzaam bij Thuisbegeleiding

Ziekteverzuim

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
MWW	2,70	2,93	3,51	3,41	3,24	3,24	3,39	3,54	3,66	3,71	3,79	3,84
MEE			3,63	3,95	4,08	4,64	5,31	5,72	6,88	6,94	6,56	6,71

Het gemiddeld verzuim in 2016 ligt op 4,4%. Het doel voor 2016 is daarmee behaald, maar aandacht voor het oplopend verzuim blijft nodig.

Een deel van dit verzuim vindt plaats bij personeel dat werkzaam is binnen de gebiedsteams (GT) van Porthos. Deze medewerkers worden aangestuurd door het MT van Porthos op inhoud en werkdruk. Hierdoor is onze werkgeversrol beperkt tot het oplossen van formatieve problemen en kunnen wij niet sturen op oorzaken die verzuim in de hand werken. Om verzuim te voorkomen willen wij onze werkgeversrol opnieuw invulling geven t.a.v. de inhoud en kwaliteit van het werk.

Nieuwe cao Welzijn

De cao Welzijn biedt de medewerkers meer mogelijkheden om keuzes te maken in tijd en geld, middels de introductie van het Loopbaanbudget (LBB) en het Individueel Keuze Budget (IKB). 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.

Beroepsregistratie, kwaliteit en klachten

Alle HBO opgeleide medewerkers zijn in het kader van de toedeling van werk binnen de nieuwe Jeugdwet vooraangemeld in het SKJ register voor professionals. Daarnaast zijn alle medewerkers met een afgeronde HBO opleiding Social Work geregistreerd in het Registerplein, het voormalige BAMw register voor maatschappelijk werkers. Om deze registratie te behouden dienen medewerkers in een periode van vijf jaar voldoende accreditatiepunten te vergaren. Dit gebeurt onder andere door het volgen van geaccrediteerde deskundigheidsbevordering en intervisie. Daarnaast zijn zij gehouden aan de beroepscode. Hiermee wordt de kwaliteit van de dienstverlening door MWW geborgd en kunnen klanten die klachten hebben over de medewerker conform de daartoe geldende regels een klacht indienen.

Dat is dit jaar twee keer gedaan. Een klacht is in gesprek met de klant naar tevredenheid opgelost en heeft niet geleid tot een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie of de beroepsvereniging. Dit is conform de interne procedure die Zorgstroom daarvoor hanteert. De tweede klacht is in 2017 behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie, waarbij de klacht ongegrond is verklaard. Wel adviseert de commissie om aan het begin van het proces van hulpverlening nog duidelijker aan te geven wat de wederzijdse verwachtingen (mogen) zijn en welke verantwoordelijkheid van de klant is en blijft. Wij zullen dit advies communiceren aan alle medewerkers.

Zeeuwse Leertuin Privacy

MWW heeft op verzoek van de projectorganisatie twee co-trainers aan de leertuin privacy geleverd. Daarnaast zijn alle medewerkers getraind in het omgaan en delen van privacygevoelige informatie binnen een multidisciplinaire setting. Omdat nog niet alle deelnemende organisaties op basis van de leertuin informatie (mogen) delen, zal de leertuin in 2017 een vervolg krijgen. Wat opvalt is dat in de praktijk vaker dan voorheen klantdossiers worden opgevraagd. Dit is niet het gewenste effect dat wij beogen te bereiken met het toepasen van de leertuin.

Nawoord

Op pagina 6 staat e.e.a. beschreven over het verschil in sturingsfilosofie. Inhoudelijk staan wij nog steeds achter het gevoel dat wij als MT van MWW in 2016 hadden, maar de lezer zou hieruit de conclusie kunnen trekken dat MWW de samenwerking met Porthos niet meer wenst of dat het een aanklacht betreft tegen de supervisors. Beide is echter niet aan de orde. Samenwerking binnen het sociaal domein met alle partijen is noodzakelijk en gewenst en bijvoorbeeld de doorzettingsmacht die gemeenten hebben kan niet belegd worden bij een uitvoerende partij als MWW. Daarin hebben en houden Porthos en de supervisors in dienst van Porthos een uitermate belangrijke rol.

Wel wilden wij onze eigen werkgeversrol, conform de uitvoeringsovereenkomst, beter uit kunnen voeren. Daarover zijn inhoudelijk scherpe, maar goede gesprekken gevoerd, onder ambtelijke regie. Dit heeft geleid tot een gezamenlijke visie, die wij in 2017, samen met Porthos, nog steeds uit wensen te voeren. Het aspect van rolinvulling en de samenwerking met Porthos is in het stuk op pagina 6 onvoldoende tot uiting gekomen. Om die reden is met de volgende aanvulling ingestemd:

“Het MWW werkt met zelfsturende teams. Het werken in de gbts vereist soms stevige sturing op het proces door supervisors, met doorzettingsmacht. Deze werkwijze zou ertoe kunnen leiden dat de MW-ers minder zelfsturend en oplossingsgericht gedrag gaan vertonen. Hier zullen MWW en supervisors voor waken.”

2016 in vogelvlucht

Januari

- Project 'Borging onafhankelijke cliëntondersteuning op Walcheren' van start.
- Overleg met Allévo en ZorgSaam m.b.t. de Thuisbegeleiding
- Bijeenkomst Begeleidingsteam Leertuin Zeeland

Februari

- Overleg met Humanitas en gemeenten over inzet vrijwilligers
- Overleg over aansluiting POH-GGZ en Thuisbegeleiding
- Overleg Zeeuwse Bereikbaarheids- en Crisisdienst
- Startbijeenkomst Gebruikerspanel Zeelandscan (ZeBi)
- Bijeenkomst begeleidingsteam Leertuin Zeeland

Maart

- Protocol Maatschappelijke Onrust Zeeland
- Overleg met Porthos en gemeenten over nieuwe indeling GBT
- Overleg met politie over inzet JIT/VET
- Overleg met Arduin over inzet cliëntondersteuners
- Overleg met Sabewa Zeeland over procesverbeteringen kwijtscheldingen
- Overleg Werkgroep Zorgaanbieders met de Taskforce Jeugd
- Evaluatie vernieuwd woningtoewijzingssysteem woningcorporaties
- Transformatiehuis Jeugdhulp Zeeland
- Bijeenkomsten begeleidingsteam Leertuin Zeeland

April

- Stakeholdersbijeenkomst Nehalennia
- Overleg kwijtscheldingen met gemeente Middelburg en Orionis
- Bijeenkomst Actiz Jeugd
- Klankbordgroep en begeleidingsteam leertuin Zeeland

Mei

- Overleg beleidsplan ISHV

Vervolg Mei

Bestuurlijk overleg met wethouders

Inzet vrijwillige cliëntondersteuner met SWM en SWV

Overleg pilot Jeugd GGZ

Overleg tarief specialistische begeleiding

Juni

Bijeenkomst aanpak Eenzaamheid (Coalitie Erbij)

Voorlichting thuisbegeleiding aan POH GGZ

Bestuurlijk overleg met Werkgroep Zorgaanbieders Task Force Jeugd

Overleg platform GGZ boven de Westerschelde

Overleg met HZ over leer werkbedrijf

Bijeenkomst aanvraag ZonMW

Klankbordgroep en regioessie leertuin Zeeland

Overleg Vluchtelingenwerk Zeeland

Afstemming De Combinatie

Juli / Augustus

Scrum sessie schuldhulpverlening

Bijeenkomst opgroeien en onderwijs in Middelburg

Bijeenkomst Wmo raad Vlissingen

Toelichting / discussie nieuw beleid Preventie/vroegsignalering Middelburg

Bespreking implementatie beleidsplan ISHV met Orionis en Porthos

Gesprek over Status vluchtelingen en integrale aanpak Middelburg

Gesprek over Beschermd wonen Vlissingen

Bijeenkomst Kernteam PSH

Besprekingen over ZonMW onderzoek met Orionis en Sociaal Werk Nederland

Businesscase Zeeuwse Bereikbaarheids- en Crisisdienst

Vorbereiding Week van de Eenzaamheid

Bijeenkomst begeleidingsteam Leertuin Zeeland

September

Overleg Task Force Jeugd

Symposium 'Terug naar de bedoeling'

Overleg Zebi Planbureau i.v.m. ZRM prestatie indicatoren

Overleg met GGD Amsterdam i.v.m. ZRM klantprofielen

Overleg met Inkooporganisatie Jeugd Zeeland i.v.m. tender

Bijeenkomst Platform GGZ boven de Westerschelde

Klankbordgroep Leertuin Zeeland – Regio sessie

Gesprekken over de borging (onafhankelijke) cliëntondersteuning

Overleg Vluchtelingenwerk

Pitch Onderzoeksproject HZ –MWW ' Ervaringsleren Social Work'

Oktober

Bestuurlijk overleg met de wethouders sociaal domein

Overleg Zeeuwse Bereikbaarheidsdienst en Crisisinterventiedienstverlening

Gesprek met ADRZ over Veilige Start

Afstemming Taalhuis

November

Lunch/werkbezoek gemeenteraad Middelburg aan Zorgstroom (Wmo)

Bespreking over rol/deelname MWW aan project Entry (Orionis)

Overleg samenwerking Beschermd wonen van Emergis en thuisbegeleiding

Kennismaking met ZB/Planbureau

Gesprek met Sociaal Werk Nederland over project Armoede en Schulden

Overleg met SWV over aansluiting BT AMW op de Veerse welzijnsnetwerken

Bijeenkomst werkgroep GGZ boven de Westerschelde

Slotbijeenkomst Leertuin Privacy

Bijeenkomst Zorgspad Jeugd/Jeugd GGZ

December

Overleg implementatie Integrale Schuldhulpverlening met Orionis en Porthos

Gesprek met ADRZ inzake Veilige Start