



Jaarverslag
2020

Mensenwerk Hogeland



mensenwerk
hogeland

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Terugblik 2020	4
2.1	Algemeen	4
2.2	Individuele ondersteuning	5
2.3	Individuele trajecten	8
2.4	Collectieve trajecten	10
2.5	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)	11
3	Verhalen Mensenwerk Hogeland	11
3.1	Jeugd- en jongerenwerk	11
3.2	Onafhankelijke cliëntondersteuning	13
3.3	Maatschappelijk werk en welzijnswerk	13
3.4	Ondernemend Mensenwerk Hogeland	15
4	Omgeving & samenwerking	19
5	Organisatie	20
6	Vooruitblik	22



1 Inleiding

Winsum is afgelopen jaar door de ANWB uitgeroepen tot het mooiste dorp van Nederland. “Een prachtig dorp” noemt de jury het. Hier zijn wij het natuurlijk helemaal mee eens. Het Hogeland kent naast Winsum nog meer prachtige dorpen en buurtschappen, een nationaal park (Lauwersoog) en schitterende borgen zoals Verhildersum en de Menkemaborg. De naam Hogeland geeft al aan dat het ruim boven zeespiegel ligt, het is een oud zeeleigebied. Wat betreft oppervlakte is de gemeente de tweede gemeente van Nederland! Een gebied waar circa 48.000 inwoners in ongeveer 50 dorpen wonen.

De coronacrisis heeft in 2020 een grote impact gehad op ons werk. Tegelijkertijd hebben we in deze tijd de meerwaarde en creativiteit van sociaal werk kunnen laten zien. Om juist nu in deze moeilijke tijd de inwoners van de gemeente Het Hogeland zo goed mogelijk te ondersteunen en om met inwoners in contact te blijven, hebben wij onze dienstverlening zowel fysieke, telefonische als digitaal aangeboden. Dit bleek geen impact te hebben op de klanttevredenheid over onze dienstverlening. Met een 7,6 is de tevredenheid van cliënten met betrekking tot onze dienstverlening iets gegroeid.

Afgelopen jaar heeft het college van B&W van de gemeente Het Hogeland besloten de drie contracten met de Tintengroep met een jaar te verlengen. Wij verzorgen daardoor ook in 2022 het maatschappelijk- en welzijnswerk, het jeugd- en jongerenwerk en de cliëntondersteuning in Het Hogeland. Wij zijn natuurlijk erg trots op dit besluit van het college.

Missie en visie

Mensenwerk Hogeland is een maatschappelijk ondernemer die samen met inwoners werkt aan versterking van zelfredzaamheid en aan talentontwikkeling. Ook ondersteunen wij initiatieven die bijdragen aan sterke buurten en dorpen. Dit doen we zeker niet

alleen, maar met ketenpartners als: dorpencoördinatoren, dorpsbelangen, vrijwilligersorganisaties, woningbouwcorporaties, deelnemers in het platform armoedebeleid en wijkagenten. Dit werk doen wij vanuit onze opdracht: het jeugd en jongerenwerk, de cliëntondersteuning en het welzijns- en maatschappelijk werk.

Ondanks dat wij in 2020 wegens de coronacrisis onze dienstverlening sterk moesten aanpassen en wij in vergelijking met het Tinten gemiddelde minder contactmomenten en een kortere doorlooptijd hadden, is de tevredenheid van onze cliënten met betrekking tot onze dienstverlening iets gegroeid, laten onze cliënten met een individueel traject over het algemeen een groei op de top zeven hoofd domeinen van de ZRM zien en hebben wij zonder inwoners op de wachtlijst het jaar 2020 afgesloten.

Mensenwerk Hogeland maakt deel uit van de Tintengroep. Samen met 12 andere welzijnsorganisaties, verspreid over Groningen, Drenthe, Friesland en Overijssel, delen wij ondersteunende diensten op het gebied van HR, Financiën, Kwaliteitszorg, Bestuur, Training & Scholing, Communicatie en Facilitair. Deze 12 werkorganisaties zijn te vinden in de gemeenten: Borger-Odoorn, Veendam, Pekela, Aa en Hunze, Emmen, De Fryske Marren, Steenwijkerland, Westerkwartier, Oldambt, Assen, Stads kanaal en Heerenveen (inclusief de Friese eilanden).

In dit jaarverslag zullen wij een aantal van onze cijfers vergelijken met de gezamenlijke cijfers van de werkorganisaties die deel uitmaken van de Tintengroep.

Veel leesplezier. Met gastvrije groet,

Marcel van Leeuwen - directeur
Bregje Ligthart - teamcoach
Lutske Rump - teamcoach



2 Terugblik 2020

2.1 Algemeen

Mensenwerk Hogeland werkt oplossingsgericht, ondernemend, verbindend en professioneel. We kiezen daarbij voor een integrale benadering van inwoners, inwonersgroepen en hun vraagstukken (0 tot 100 jaar). De inzet wordt afgestemd op de wensen en behoeften van inwoners en onze opdrachtgever, de gemeente Het Hogeland. Mensenwerk Hogeland schoolt en begeleidt de sociaal werkers hierin. Wij helpen specialistische/geïndiceerde zorg uit te stellen of te verminderen door te demedicaliseren, te normaliseren en te ontzorgen. We kennen onze grenzen: we streven naar lichte interventies als het kan en doen een warme doorverwijzing als zwaardere geïndiceerde inzet nodig is. Licht waar het kan en zwaar waar het moet. Vanuit deze visie willen wij een bijdrage leveren aan de doorontwikkeling van de transformatie opdracht(en) van gemeente Het Hogeland.

In dit jaarverslag maken wij onderscheid tussen vier verschillende ondersteuningsvormen, namelijk:

- **Collectieve trajecten:** Het gaat hierbij om ondersteuning in groepsverband. Zoals in het 'Plan van aanpak Mensenwerk Hogeland 2018/2021' (PvA) pakken wij hulpvragen collectief op wanneer bijvoorbeeld een individuele hulpvraag veelvuldig voorkomt.
- **Informatie & Advies:** Een ondersteuningsvraag valt onder de noemer Informatie & Advies wanneer een inwoner een relatief eenvoudige vraag heeft, die in de

meeste gevallen na één contactmoment beantwoord kan worden.

- **Leun & Steun contacten:** In vergelijking met individuele traject, gaat het bij Leun & Steun contacten om hulpvragen die minder frequente ondersteuning van ons vragen en waarbij de inwoner 'een steuntje in de rug' nodig heeft. Gedurende deze ondersteuningsvorm hebben wij als doel dat de inwoner weer zelfstandig, zonder ondersteuning, verder kan. Vaak volgt een Leun & Steun contact na een individueel traject.
- **Individuele trajecten:** Wij kiezen voor een individueel traject wanneer een inwoner een complexe hulpvraag heeft die frequente ondersteuning van ons vraagt. Gedurende een individueel traject werken wij naar een concreet doel toe.

Gebiedsteams

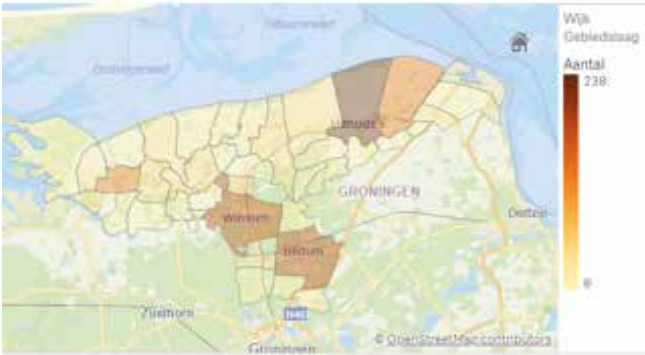
Mensenwerk Hogeland heeft twee gebiedsteams; 'Bedum en Uithuizen' en 'Winsum en Leens'. Elk gebiedsteam heeft eigen spreekuren en een gezamenlijke bereikbaarheidsdienst waar inwoners terecht kunnen voor ondersteuning. Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren. Verder delen de gebiedsteams een dagelijkse crisisdienst. In het eigen registratiesysteem van Mensenwerk Hogeland worden onze cliënten verdeeld over de beide teams.

Verdeling cliënten

In onderstaande figuur is te zien uit welke gebieden de meeste hulpvragen komen. Dit zijn absolute aantallen. Hierbij geldt hoe donkerder de kleur, hoe groter het

aantal cliënten. De figuur laat zien dat in Uithuizen, Winsum en Bedum de meeste cliënten wonen. Een verklaring hiervoor is dat in vergelijking met andere gebieden in Het Hogeland deze drie kernen de meeste inwoners hebben.

Casussen per wijk



Verwijzingen

Wanneer onze dienstverlening niet toereikend is, of niet aansluit bij de hulpvraag van de inwoner, kiezen wij voor een warme verwijzing naar een organisatie die beter aansluit bij de hulpvraag. Organisaties waar wij in 2020 naar door hebben verwezen zijn: GGZ, GKV/VKB, Humanitas, Werkplein, WMO, Jeugd, OGGZ, Huisarts/POH, MEE, VNN, Werkplein/UWV, ketenpartners en zorgaanbieders.

De tabel rechtsboven laat zien hoeveel inwoners er in 2020 door verschillende afdelingen van de gemeente en andere organisaties naar ons zijn verwezen.

Overig	48
Gemeente: WMO	38
Gemeente: OGGZ	28
Gemeente: Jeugd	19
Gemeente: Werkplein	11
Huisarts/POH	9
Zorgaanbieders	9
Gemeente: Integrale toegang	8
Ketenpartners	8

2.2 Individuele ondersteuning

Onze individuele ondersteuning is te verdelen in drie vormen, namelijk: individuele trajecten, Leun & Steun en Informatie & Advies. In heel 2020 zijn er 478 individuele trajecten en 241 Leun & Steun contacten in behandeling geweest. Met de term ‘in behandeling’ bedoelen wij het aantal casussen die in 2020 open hebben gestaan. Hiernaast is er 927 keer bij onze medewerkers om Informatie & Advies gevraagd. Met behulp van een app kunnen medewerkers deze vragen voor Informatie & Advies eenvoudig registreren. De aantallen in 2020 hebben wij in onderstaande tabel naast de aantallen van 2019 gezet. Hierbij valt op dat in vergelijking met 2019 er in 2020 minder individuele trajecten in behandeling zijn geweest, maar juist meer Leun & Steun contacten. Dit beeld zien wij terug in onze aanmeldingen, deze zijn in 2020 namelijk



teruggelopen. Een mogelijke verklaring van de afname van aanmeldingen is dat inwoners mogelijk door de coronaperikelen terughoudend zijn. Tintenbreed zijn ten opzichte van 2019 ook de individuele trajecten gedaald, maar de Leun & Steun trajecten gestegen.

Hiernaast is er, ten opzichte van 2019, afgelopen jaar meer gebruik gemaakt van de kennis van onze medewerkers door middel van het vragen van Informatie & Advies. Tintenbreed waren er juist minder Informatie & Advies aanvragen. Een verklaring voor dat wij afgelopen jaar meer Informatie & Advies aanvragen hebben ontvangen, is dat wij in 2020 alle mantelzorgers die bij ons geregistreerd zijn telefonisch hebben benaderd. Hieruit zijn veel Informatie & Advies aanvragen naar voren gekomen.

Door de daling van het aantal individuele trajecten en de stijging van de lichtere ondersteuningsvormen Leun & Steun en het aantal Informatie & Advies komen we meer in de rol zoals bedoeld in het 'Plan van Aanpak 2018/2021'. Deze rol betreft dat onze activiteiten zich richten wij op preventie en lichte/kortdurende ondersteuning.

Type dienst	Aantallen in behandeling	
	2020	2019
Individuele trajecten	478	549
Leun & Steun contacten	241	182
Informatie & Advies aanvragen	927	842

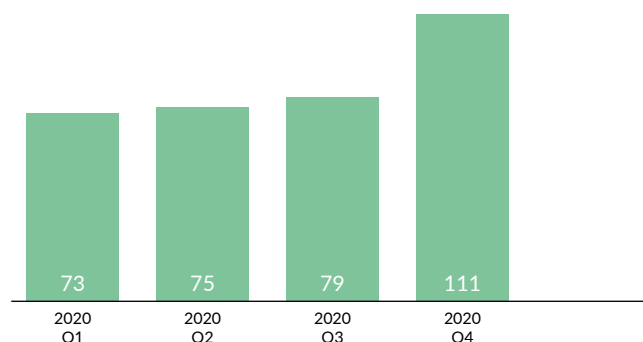
Het totaal aantal 'opgestarte' en 'afgesloten' casussen biedt ons inzicht in de omvang van ons werk. In 2020 zijn er 338 individuele trajecten opgestart en 375 afgesloten. Kijkend naar de Leun & Steun contacten, zijn er 151 contacten opgestart en 163 contacten afgesloten. Ook deze cijfers hebben wij vergeleken met die van 2019. In vergelijking met 2019 zijn er 84 minder individuele trajecten opgestart. Hiernaast zijn er in vergelijking met 2019, 99 meer Leun & Steun contacten opgestart.

Type dienst	Aantallen opgestart		Aantallen afgesloten	
	2020	2019	2020	2019
Individuele trajecten	338	422	375	349
Leun & Steun contacten	151	52	163	115

In totaal is 456 keer aangegeven waarom een individueel traject of Leun & Steun contact is afgesloten. In de meeste gevallen wordt een casus in gezamenlijk overleg tussen inwoner en medewerker afgesloten (31,1%). Drie andere redenen die vaak voorkomen om een casus af te sluiten zijn dat de inwoner en medewerker beide hebben besloten dat de inwoner zichzelf weer redt (23,9%), wanneer een individueel traject over gaat naar Leun & Steun contact (10,5%) en wanneer een inwoner aangeeft geen ondersteuning meer te willen ontvangen (9,6%).

Wanneer we het aantal opgestarte individuele trajecten per kwartaal met elkaar vergelijken, valt het op dat het vierde kwartaal eruit springt. Ook in 2019 sprong wat betreft opgestarte individuele trajecten het vierde kwartaal eruit. Alhoewel dit een relevant patroon is, hebben wij hier vanuit Mensenwerk Hogeland (nog) geen duidelijke verklaring voor. Wij vinden het daarom van belang om deze trend te volgen. Wanneer we het aantal opgestarte individuele trajecten per kwartaal van alle werkorganisaties van de Tintengroep bij elkaar bekijken, is te zien dat het vierde kwartaal de meeste opgestarte casussen kent, maar het verschil met de andere kwartalen minder groot is.

Opgestart per kwartaal



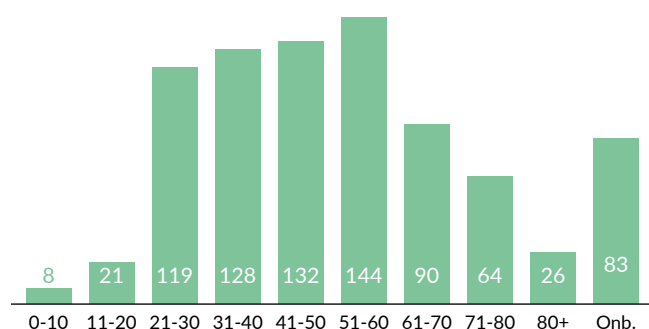
Ons registratiesysteem biedt ons zicht op de gemiddelde doorlooptijd van afgesloten individuele trajecten en Leun & Steun contacten. De gemiddelde doorlooptijd van een individueel traject betrof in 2020 151 dagen. De gemiddelde doorlooptijd van Leun & Steun contacten was 278 dagen. Dit beeld past bij de typen dienstverlening. Leun & Steun contacten duren namelijk over het algemeen langer dan individuele trajecten. Onze doorlooptijd bij individuele trajecten en Leun & Steun contacten zit onder het Tinten gemiddelde. Het Tinten gemiddelde betrof namelijk bij de individuele trajecten een doorlooptijd van 192 dagen en bij de Leun & Steun contacten een doorlooptijd van 352 dagen. Onze medewerkers hadden afgelopen jaar voor de individuele trajecten gemiddeld 8,9 contact-



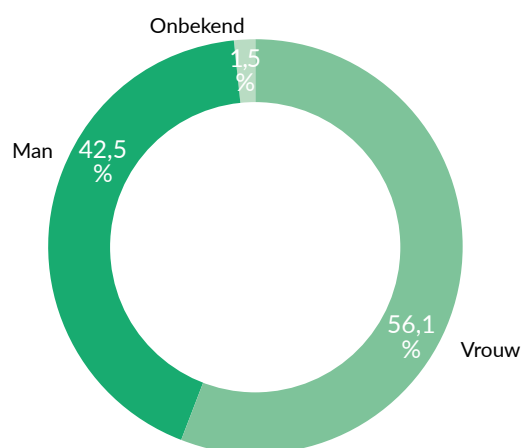
momenten nodig. Bij Leun & Steun contacten betrof het gemiddeld aantal contactmomenten 8,6 keer. Wegens de coronacrisis vonden deze contactmomenten zowel fysiek, als online plaats. Tintenbreed betrof het gemiddelde aantal contactmomenten 9,5 bij de individuele trajecten en 9,7 bij de Leun & Steun contacten. In vergelijking met het Tinten gemiddelde hadden wij dus gemiddeld minder contactmomenten per cliënt.

De nadruk van onze individuele ondersteuning ligt op maatschappelijk werk aan volwassenen. Senioren en jeugdigen zijn hierin minder vertegenwoordigd. Kijkend naar het geslacht van inwoners die gebruik maken van onze individuele ondersteuning, is iets meer dan de helft vrouw.

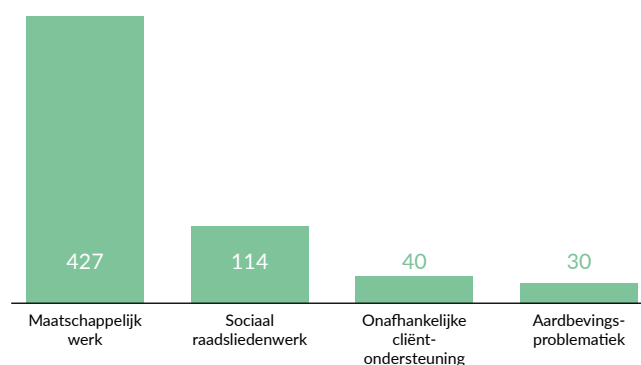
Cliënten per leeftijdscategorie



Cliënten per geslacht



In de grafiek hieronder zijn de meest omvangrijke werksoorten in individuele ondersteuning zichtbaar gemaakt. Te weten: maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, onafhankelijke cliëntondersteuning en aardbevingsproblematiek. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er tussen de maatschappelijke werk casussen, hoogstwaarschijnlijk ook onafhankelijke cliëntondersteuning casussen zitten. Soms wordt een casus door onze medewerkers eerst als maatschappelijk werk casus ingeschat, terwijl later het meer om onafhankelijke cliëntondersteuning blijkt te gaan.





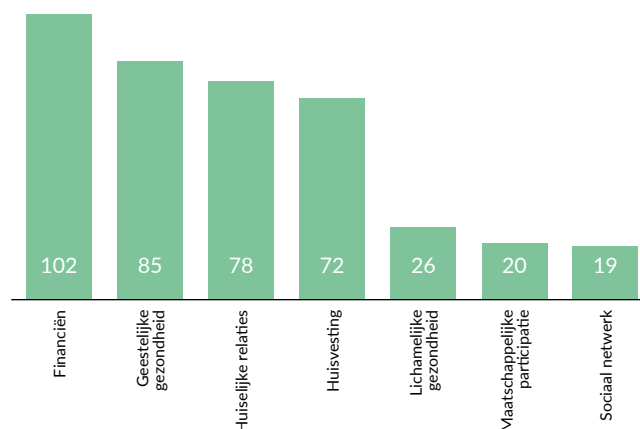
2.3 Individuele trajecten

Bij individuele trajecten gaat het om complexe hulpvragen die frequente ondersteuning van ons vragen. Gezien het intensieve karakter van individuele trajecten is het relevant om deze ondersteuningsvorm verder toe te lichten. Gedurende een individueel traject werken wij aan de hand van het instrument de zelfredzaamheid-matrix (ZRM). Met behulp van de ZRM brengen wij de hulpvraag en de mate van zelfredzaamheid op verschillende domeinen (leefgebieden) van de cliënt in kaart. De ZRM vullen wij aan het begin en aan het einde van elk individueel traject in. Dit maakt het mogelijk om de groei van een inwoner op verschillende domeinen van de ZRM te monitoren. We maken hierbij onderscheid tussen hoofddomeinen en niet-hoofddomeinen.

Hoofddomeinen zijn de domeinen op de ZRM waar de hulpvraag van de cliënt en onze dienstverlening betrekking op heeft.

De volgende grafiek geeft weer op welke zeven hoofddomeinen de individuele trajecten in 2020 het vaakst waren gebaseerd. In 2020 hadden individuele trajecten het vaakst betrekking op het ZRM-domein financiën. Daarna volgt geestelijke gezondheid, huiselijke relaties en huisvesting. In 2019 stond het domein sociale netwerk nog bovenaan in de top 5. In 2020 heeft sociale netwerk de top 5 verlaten. Wij vermoeden dat door de coronamaatregelen, hulpvragen minder betrekking hadden op het sociale netwerk.

Top 7 hoofddomeinen ZRM

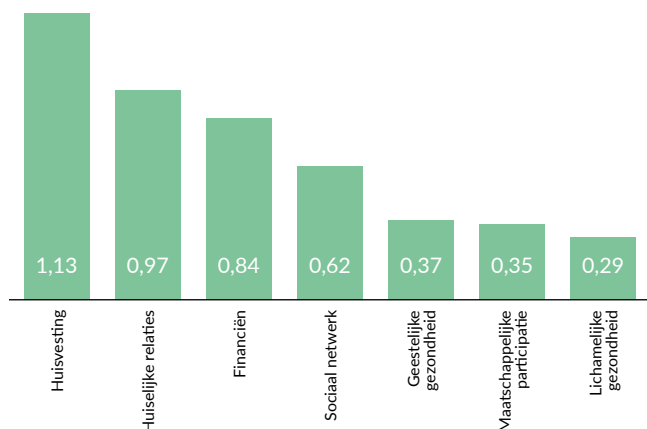


Groei hoofddomeinen

In het 'Plan van Aanpak 20182021' (PvA), is afgesproken dat onze cliënten op de ZRM-hoofddomeinen een gemiddelde groei van ten minste 0,81 punten (op een 5 puntschaal) doormaken. Wat betreft huisvesting, huiselijke relaties en financiën is de afgesproken groei behaald, terwijl als het gaat om geestelijke en lichamelijke gezondheid, maatschappelijke participatie en het vergroten en/of versterken van het sociale netwerk is deze groei niet behaald. In de praktijk blijkt dat cliënten binnenkomen met een hulpvraag over financiën, huiselijke relaties of huisvesting, waardoor onze dienstverlening in de meeste gevallen zich vooral op deze domeinen richt. Dit is terug te zien in de grafiek. Gaandeweg het traject komen er vaak ook

hulpvragen over andere domeinen naar voren. Door te werken aan de eerste drie domeinen, wordt indirect ook gewerkt aan de andere domeinen. Hierdoor wordt er een groei doorgemaakt op deze andere domeinen, maar is deze minder sterk dan de domeinen financiën, huiselijke relaties en huisvesting. Dit verklaart waarom er op de andere vier domeinen geen gemiddelde groei van ten minste 0,81 punten wordt behaald.

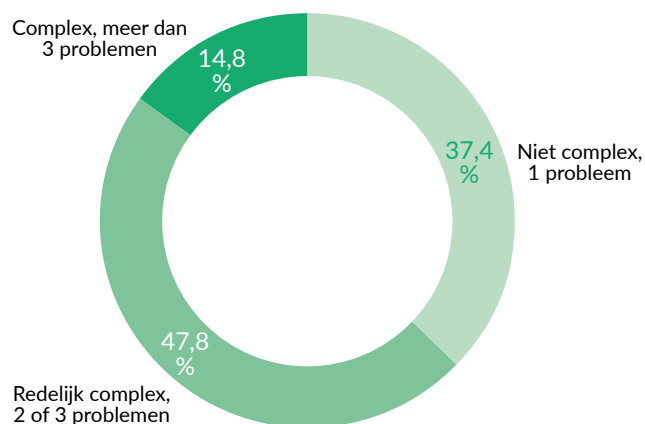
Groei per hoofddomeinen



Zware en complexe casuïstiek

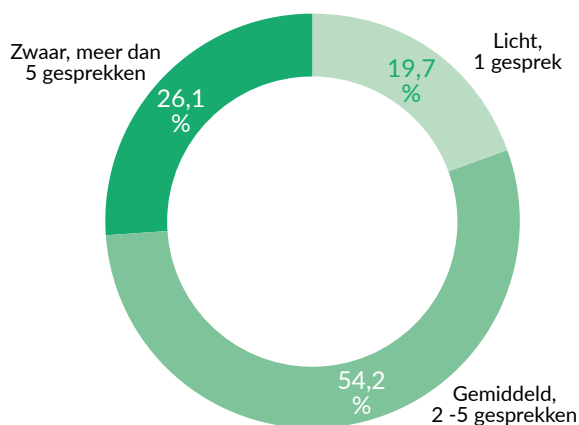
Voorafgaand aan een individueel traject maken wij, op basis van informatie uit de aanmelding en het aantal problemen, een inschatting van de complexiteit en zwaarte van een casus. Een casus beschouwen wij complex wanneer de hulpvraag betrekking heeft op drie of meer ZRM-hoofddomeinen. In onderstaand cirkeldiagram is te zien dat in 2020 het merendeel van de casussen niet complex (37,4%) of redelijk complex (47,8%) waren. Ondanks dat onze dienstverlening zich, volgens het 'Plan van Aanpak 20182021', vooral richt op preventie en lichte/kortdurende ondersteuning, bleek 14,8% van de casussen complex te zijn. Ten opzichte van 2019 zien wij een daling in het percentage complexe casussen. In 2019 werden namelijk 22,1% van de individuele trajecten als complex beschouwd. Wij hebben het vermoeden dat deze daling is veroorzaakt omdat wij minder doorverwijzingen binnen hebben gekregen door instanties zoals Veilig Thuis. Tinten breed is het aantal complexe casussen gedaald van 13,3% in 2019, naar 11,6% in 2020. Tinten breed is het percentage geschatte complexe casussen dus lager dan het percentage van Mensenwerk Hogeland.

Complexiteit



De zwaarte van de trajecten wordt bepaald aan de hand van het aantal contactmomenten dat wij voor een hulpvraag verwachten nodig te hebben. In het tweede cirkeldiagram is te zien dat in 2020 bij ongeveer de helft van de individuele trajecten vooraf is ingeschat dat er twee tot vijf gesprekken nodig zijn. Bij 19,7 % van individuele trajecten hebben wij vooraf ingeschat dat één gesprek voldoende is en het dus om een lichte casus gaat. Ook hier valt op dat, ondanks dat onze dienstverlening zich vooral richt op preventie en lichte/kortdurende ondersteuning, bij 26,1 % van de individuele trajecten vooraf inschat werd dat het om een zware casus gaat en er dus meer dan vijf gesprekken nodig zijn. Ook hier zien wij een daling ten opzichte van 2019. In 2019 werden namelijk 32,6% van de individuele trajecten als zwaar beschouwd. Tinten breed is het aantal zware casussen vrijwel gelijk gebleven, namelijk 27,6% in 2019 en 27,8% in 2020. Alhoewel Tinten breed het percentage geschatte complexe casussen lager is dan dat van ons, is juist Tinten breed het percentage geschatte zware casussen, waarbij verwacht wordt meer dan vijf gesprekken nodig te hebben, hoger.

Zwaarte



Eerder in deze rapportage werd aangegeven dat het daadwerkelijk gemiddeld aantal contactmomenten bij individuele trajecten 8,9 is. Hieruit blijkt dat het aantal vooraf ingeschatte contactmomenten in de werkelijkheid vaak hoger ligt. In 2019 betrof het gemiddeld aantal contactmomenten 7,2. Het daadwerkelijke aantal contactmomenten is dus in 2020 gestegen. Wij vermoeden dat deze stijging komt doordat wij in 2020 extra aandacht hebben besteed aan registratie en doordat in 2020 onze dienstverlening zowel fysiek, online als telefonisch plaatsvond. Hierdoor waren cliënten en medewerkers vaker in de gelegenheid om elkaar te bereiken.

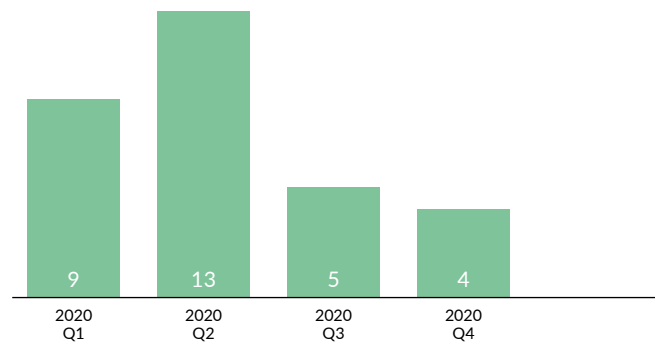
2.4 Collectieve trajecten

Naast individuele ondersteuning bieden wij ook collectieve trajecten aan. Het gaat hierbij om ondersteuning in groepsverband. In 2020 zijn er 31 collectieve trajecten opgestart, 22 afgesloten en is er in totaal aan 140 collectieve trajecten gewerkt door de medewerkers van Mensenwerk Hogeland. Deze aantallen hebben wij in onderstaande tabel naast de aantallen van 2019 gezet. In vergelijking met 2019, zijn er 13 minder collectieve trajecten opgestart. Het aantal collectieve trajecten 'in behandeling' is van 136 in 2019, gestegen naar 140 trajecten in 2020. Een verklaring voor deze stijging is dat veel collectieve activiteiten online en in de zomer hebben plaatsgevonden. Hiernaast zijn activiteiten zoals de thuiskamers en de weerbaarheidstrainingen (gedeeltelijk) doorgegaan.

	2020	2019
Opgestart	31	44
Afgesloten	22	24
Behandeld	140	136

Wanneer we het aantal opgestarte collectieve trajecten per kwartaal met elkaar vergelijken, valt het op dat het tweede kwartaal eruit springt. Kijkend naar de coronamaatregelen werd in deze periode geleidelijk steeds meer mogelijk.

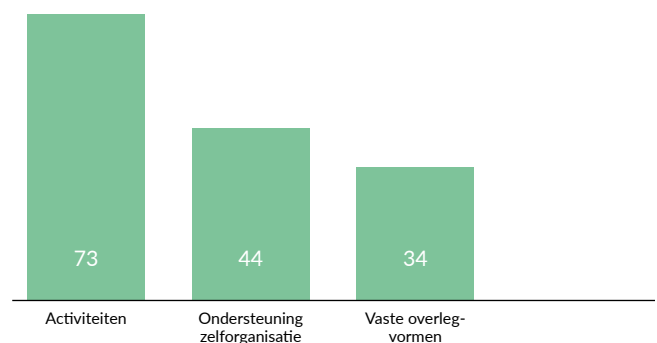
Collectief opgestart per kwartaal



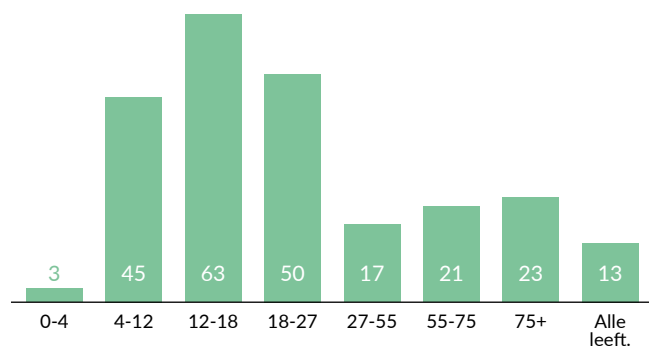
Als het gaat om onze collectieve trajecten maken wij onderscheid tussen: Activiteiten, Ondersteuning zelforganisatie en Vaste overlegvormen. Bij categorieën 'Activiteiten' moet je denken aan eenmalige activiteiten waar inwoners aan deelnemen, zoals 'Hogeland's got Talent' en groepstrainingen op het gebied van weerbaarheid en sociale vaardigheden. Bij 'Ondersteuning zelforganisatie' gaat het om de ondersteuning die Mensenwerk Hogeland bijvoorbeeld biedt aan de vrijwilligers van de jeugdsoosbesturen. Bij 'Vaste overlegvormen' tot slot gaat het om de deelname van onze buurtwerkers aan o.a. overleggen met Openbare Orde en Veiligheid (OOV). Wanneer we deze trajecten bij elkaar optellen komen we uit op 140 collectieve trajecten die in 2020 in behandeling stonden.

Net als vorig jaar, zijn in 2020 de meeste collectieve activiteiten georganiseerd voor de groep in de leeftijdscategorie van 4 t/m 27 jaar. Hieronder valt de ondersteuning aan de 21 jeugdsozen/centra die het Hogeland rijk is, maar ook de vakantieactiviteiten 'Hogeland on the Move'. Bij de activiteiten voor de oudere groepen moet men denken aan activiteiten zoals de (nieuwe) Thuiskamers.

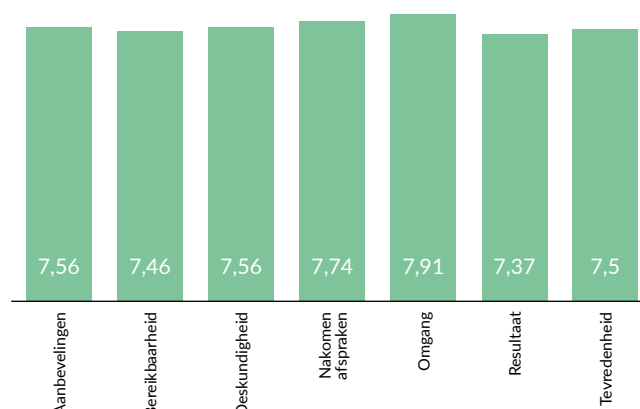
Trajecten per type/categorie



Aantal collectieve trajecten per leeftijdsdoelgroep



Gemiddelde score gesloten vragen per vraag



2.5 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Tot slot meten we de impact van onze dienstverlening door middel van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Het gaat hierbij om de tevredenheid van individuele trajecten. In dit KTO wordt de tevredenheid van een inwoner over verschillende aspecten gemeten. Deze aspecten zijn in onderstaande figuur te vinden. De gemiddelde score op de gesloten vragen van het KTO betrof in 2020 een 7,6. In totaal is het KTO door 55 cliënten ingevuld. In 2019 betrof dit gemiddelde 7,5 en is destijds het KTO 39 keer ingevuld. Ondanks dat veel van onze dienstverlening in 2020 online en telefonisch plaatsvond, laat het KTO zien dat de tevredenheid van onze cliënten ten opzichte van 2019 iets is gegroeid.

3 Verhalen Mensenwerk Hogeland

Zeker als het gaat om sociaal werk, moeten cijfers geplaatst worden in een context. Verhalen van onze medewerkers bieden rijke informatie over wat onze dienstverlening betekent voor de inwoners van gemeente Het Hogeland.

3.1 Jeugd- en jongerenwerk

In 2020 hebben in totaal acht medewerkers zich beziggehouden met jongerenwerk. Wegens de coronacrisis waren wij genooddaakt om het jongeren-



werk op een andere manier vorm te geven. Waar wij eerst gebiedsgericht te werk gingen, waarbij iedere jongerenwerker een eigen gebied had, verdeelden wij in 2020 ons werk op in acht thema's. Elke jongerenwerker werd verantwoordelijk voor een thema. Hierbij keken wij naar de talenten en wensen van de jongerenwerkers. Deze werkwijze is ons goed bevallen en deze willen wij graag voortzetten in 2021. Wij hebben het jeugdwerk opgedeeld in de volgende acht thema's:

1. Jongerencentrum Express Uithuizen;
2. Straatwerk;
3. Jeugdsozen;
4. Weerbaarheidstrainingen en sociale vaardigheden;
5. Jonge Mantelzorgers;
6. Activiteiten;
7. Preventie op scholen;
8. PR.

Om ondanks de coronamaatregelen en de sluiting van de jeugdsozen toch zichtbaar te blijven, waren onze jeugdwerkers afgelopen jaar veel op straat te vinden. Wij vonden het hierbij van belang om jongeren te zien, te spreken en te informeren over de coronamaatregelen. Hierover werd regelmatig gerapporteerd aan de ambtenaren van Openbaren Orde en Veiligheid en vond er afstemming plaats met de politie (wijkagenten) en boa's. Helaas hadden wij met ingang van de avondklok veel minder zicht op de jongeren die normaal gesproken 's avonds op straat hangen. Naast het straatwerk, hebben wij binnen het jeugdwerk afgelopen jaar de jeugdsozen ondersteund bij de inrichting van de coronamaatregelen.

Preventie en interventie Team (PIT)

Samen met de GGD en VNN bundelen wij ons aanbod voor 'preventie/vroegsignalering/lichte ondersteuning' om schooluitval te voorkomen en daarmee zwaardere problematiek. Het belang van preventie is onlangs nog gebleken uit het rapport van SEOR, Erasmus School of Economics (2021), waarin aan de hand van 51 recente businesscases is laten zien dat sociaal werk als preventie-instrument meer oplevert dan het kost. Het gezamenlijke aanbod 'preventie/vroegsignalering/lichte ondersteuning' bieden wij aan in de vorm van een menukaart, bestaande uit al ons gezamenlijke interventies die hieraan kunnen bijdragen. Voorbeelden van interventies die wij aanbieden zijn weerbaarheidstraining of aanwezigheid op school. Het is de bedoeling dat alle middelbare scholen in gemeente Het Hogeland aan het einde van het schooljaar 2020-2021 deze menukaart ontvangen. Middelbare scholen op Het Hogeland kunnen vervolgens twee keer per jaar kiezen uit de beschikbare interventies. Per middelbare school

zal een PIT-team samengesteld worden met professionals van school, VNN, GGD en Mensenwerk Hogeland. De betrokken partijen leveren hiermee hun bijdrage aan de gemeentelijke plannen om de kosten van Jeugdzorg te verminderen of te stabiliseren. Mensenwerk Hogeland heeft een coördinerende rol in dit project.

Online jongerenwerk

Afgelopen jaar is het jongerenwerk voor een deel naar online-activiteiten verschoven. Voorbeelden van online-activiteiten zijn bingo, het spel weerwolven en informatieve pub-quizen. Ook hierbij zochten wij de samenwerking met organisaties zoals VNN en de politie. De online-activiteiten werden vooral bezocht door meisjes tussen de 13 en 16 jaar en jonge mantelzorgers. Dit is een andere doelgroep dan de jongeren die wij normaal gesproken treffen bij het straatwerk. Hiernaast bereiken wij veel jongeren via Instagram en Snapchat. Via Facebook houden wij ouders en andere organisaties op de hoogte van onze activiteiten. Wij merken dat wij inmiddels door andere organisaties online goed worden gevonden. Het online jongerenwerk en de lessen die wij hierin afgelopen jaar hebben geleerd, willen wij ook in de toekomst toepassen.

Website Kwaitwel

Kwaitwel is een informatie- en preventiewebsite voor met name jongeren. Op deze website kunnen jongeren (en hun ouders) informatie vinden over diverse onderwerpen zoals relaties, middelengebruik, seksualiteit, studiefinanciering, enzovoort. In 2020 hebben wij de website actief onder de aandacht gebracht. Dit heeft geresulteerd in een groei van het aantal bezoekers. Afgelopen jaar is het aantal bezoekers van ongeveer 1799 per maand in 2019 gegroeid naar ongeveer 2500 per maand in 2020. 8% van deze bezoekers bleef langer kijken (gemiddeld 3:22 minuten). Dat zijn dus ongeveer 200 serieuze bezoekers per maand. Het populairste bericht in 2020 betrof: 'Wat mag je op welke leeftijd'. Dit bericht is 529 keer bekeken. De populairste zoekopdracht betrof: 'Wat mag je als je 21 bent'.

Weerbaarheid- en sociale vaardigheidstrainingen

Begin 2020 is de training 'Sterke klassen' op diverse locaties gestart met circa 70 kinderen. Aan het eind van het eerste kwartaal zijn de trainingen in verband met corona stil gelegd. In oktober zijn de trainingen hervat en afgemaakt. Met deze collectieve trainingen laat Mensenwerk Hogeland zien dat zij, binnen de opdracht van het jeugd- en jongerenwerk, haar preventieve rol goed opgepakt heeft. Vanuit diverse basisscholen is er inmiddels belangstelling voor deze training.

Jonge mantelzorgers

Helaas is het jongemantelzorgweekend in 2020 niet doorgegaan. Ondanks dat het qua coronamaatregelen had gemogen, hadden wij besloten om ook de geplande reis in het najaar naar buurgemeente Schiermonnikoog niet door te laten gaan. De reden hiervoor is dat de jonge mantelzorgers uit kwetsbare gezinnen komen en wij, kijkend naar de oplopende besmettingen, het een te groot risico vonden. In 2020 vonden wij het belangrijk om, door middel van een belronde, het contact op te zoeken met de jonge mantelzorgers. Op deze manier konden wij blijven monitoren hoe het met de jonge mantelzorgers ging. Zoals eerder genoemd, hebben veel jonge mantelzorgers gebruik gemaakt van onze online-activiteiten.

3.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

De onafhankelijke cliëntondersteuning is er voor de inwoners van de gemeente Het Hogeland die bemiddeling, advies en hulp nodig hebben. Onafhankelijke cliëntondersteuning draagt bij aan het versterken van zelfredzaamheid, helpt de inwoner bij het formuleren van zijn of haar ondersteuningsvraag en het organiseren van een oplossing. De onafhankelijke cliëntondersteuners zijn goed op de hoogte van de wet- en regelgeving en weten binnen instellingen waar zij moeten zijn. Onderstaande casus is een voorbeeld uit de praktijk waarbij de cliëntondersteuning juist een langdurig traject betrof.

'Afgelopen jaar (2020) heb ik vanuit de rol als cliënt-ondersteuner samen met een ouder gewerkt aan de aanvraag voor een rolstoelbus voor hun gehandicapte zoon. Door het aanschrijven van negen verschillende fondsen, de kerk en eigen inleg van de ouders, is het ons gelukt om het geld bij elkaar te sparen voor een nieuwe rolstoelbus. Ik ondersteunde de ouders hierbij in het schrijven van brieven en het uitzoeken van de benodigde gegevens voor de fondsen. Het is een lang traject geweest van ruim een jaar, maar waar het resultaat mag er zeker zijn. Het gezin heeft ervaren hoe lastig het soms kan zijn om een voorziening aan te vragen. Dit maakt het gezin extra dankbaar voor de bus. Zo hebben ze mij al vele foto's toegestuurd van zoon en bus. Dankzij de bus kan de zoon blijven deelnemen aan de maatschappij.'

3.3 Maatschappelijk werk en welzijnswerk

Maatschappelijk werk en welzijnswerk biedt optimale en passende ondersteuning aan onze inwoners als individu of groepen mensen in de maatschappij, zodat zij kunnen participeren in de samenleving. De ondersteuning is gericht op het versterken van de eigen kracht, zelfredzaamheid en het verbeteren van de leefbaarheid. Zoals eerder in dit jaarverslag besproken, schuilen er achter een hulpvraag op één domein vaak meerdere problemen. Gaandeweg het traject komen er vaak ook hulpvragen over andere domeinen naar voren.



Onderstaande casus illustreert de problematiek waar inwoners mee te maken kunnen hebben en wat het maatschappelijk werk voor deze inwoners kan betekenen.

Casus

'Al een langere periode ondersteun ik een vrouw (65) van Marokkaanse afkomst. Destijds is mevrouw door een andere gemeente naar ons doorverwezen. Mevrouw haar hulpvraag heeft betrekking op meerdere leefdomeinen. Ten eerste heeft ze flinke schulden, verdeeld over meerdere schuldeisers. Hier komt bij dat ze de Nederlandse taal nog altijd zeer lastig vindt. Zeker brieven van instanties zijn lastig voor haar te begrijpen. Hierdoor maakt mevrouw de post liever niet open.

Doordat ze te maken heeft met psychische problemen, komt ze soms in lastige situaties terecht. Zo is er een conflict ontstaan tussen haar en de huisbaas. Mevrouw is van mening dat verschillende voorzieningen in haar huurwoning niet in orde zijn, terwijl de huisbaas juist van mening is dat alles in de woning goed voor elkaar is.

Ondersteuning

Als maatschappelijk werker leid ik mevrouw toe naar schuldhulpverlening. Wegens de hoge schulden en omdat ze het vervelend vindt om brieven open te maken, heb ik haar aangemeld voor bewindvoering. Mevrouw staat achter deze keuze. De aanvraag loopt nu. Als een soort vertaler, maar zeker ook als vertrouwenspersoon, voer ik samen met haar gesprekken met verschillende instanties. Doordat ik haar nu al een tijdje begeleid, weet ik haar hulpvraag goed te verduidelijken bij instanties. Het is natuurlijk ook van belang dat mevrouw weer inzicht en overzicht krijgt over haar post. Ik help haar hierbij door de post te versimpelen, waardoor ze haar brieven nu beter begrijpt.

Met betrekking tot het conflict met de huisbaas bood ik bemiddeling. Dit heeft ertoe geleid dat mevrouw in een nieuwe woning terecht kan. Tot slot bied ik haar een luisterend oor. Doordat ze mij inmiddels vertrouwd, is ze erg open over wat er in het heden en in het verleden in haar leven is gebeurd. Mevrouw vindt het fijn dat ze haar verhaal kwijt kan.

Met behulp van de praktische ondersteuning en de toeleiding naar de juiste gespecialiseerde zorg, bewind en voorzieningen streven we ernaar dat de problemen niet verergeren en deze mevrouw veilig en zelfstandig thuis kan blijven wonen. Hierdoor zal uiteindelijk onze ondersteuning worden afgeschaald. Ze blijft bij ons in beeld voor kleine praktische hulpvragen.'





3.4 Ondernemend Mensenwerk Hogeland

Los van het 'Plan van aanpak Mensenwerk Hogeland 2018-2021' (PvA) onderneemt en ontwikkelt Mensenwerk Hogeland diverse acties in haar werkgebied. Dit doen wij samen met onze opdrachtgever en netwerkpartners.

Aardbevingscoaches

Het Hogeland behoort tot de gebieden in Groningen waar aardbevingen voorkomen. Aardbevingen veroorzaken niet alleen schade aan gebouwen. Het is inmiddels wel duidelijk dat inwoners veel last (sociaal-emotionele schade) kunnen hebben van alles wat er gebeurt. Inwoners hebben sociaal emotionele problemen, hebben angst voor (nieuwe) aardbevingen en hebben last van de zeer trage en onzekere afwikkeling van schades als gevolg van de aardbevingen. Oftewel hoe onze aardbevingscoach het mooi formuleert: 'Het zit hem niet alleen in de stenen'. Mensenwerk Hogeland biedt ondersteuning aan inwoners die problemen ondervinden wegens de aardbevingsproblematiek. Het gaat hier om zowel sociaal-emotionele als praktische ondersteuning. Zo sluiten wij aan bij lastige gesprekken met instanties, helpen we met het opstellen van bezwaarschriften en bieden wij ook een luisterend oor wanneer bijvoorbeeld na alles wat er is gebeurd de relatie onder druk is komen te staan. In totaal hebben wij afgelopen jaar dertig inwoners/gezinnen ondersteund.

Deze ondersteuning doen wij als Mensenwerk Hogeland uiteraard niet alleen. Ook afgelopen jaar hebben wij de samenwerking rondom het aardbevingsdossier met onder andere de gemeente, het sociaal team, Nationaal Coördinator Groningen (NCG), Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), woningbouwcoöperaties en de GGD als zeer prettig ervaren. Zo spelen het IMG en de NCG een belangrijke rol in het signaleren van sociaaleconomische problematiek wegens aardbevingschade. Een ander voorbeeld van samenwerken is het aardbevingsplatform 'Leefbaar en Kansrijk Groningen', dat onlangs is geopend door de GGD en de RUG. Via dit platform kunnen professionals uit het werkveld van elkaar leren. Zo kan onze aardbevingscoach op dit platform good practices delen uit de praktijk, maar ook kennis verkrijgen door bijvoorbeeld het volgen van E-learnings.

In het laatste kwartaal van 2020 zijn wij, in samenwerking met de gemeente, in Kantens gestart met spreekuren die specifiek gaan over aardbevingsproblematiek. In het begin zijn wij gestart met fysieke spreekuren. Toen de coronamaatregelen strenger werden, moesten we de fysieke spreekuren vervangen door telefonische spreekuren. In de toekomst, wanneer dit weer mogelijk is, maken wij hier graag weer fysieke inloopsprekken van. Wij zijn in Kantens gestart, omdat hier een versterkingsoperatie aan de gang is. Hier worden namelijk 20 tijdelijke wisselwoningen gebouwd. Wij merken dat de versterkingsoperatie veel vragen oproept bij inwoners en zij het prettig vinden om



hierover contact met ons te zoeken. Naast het spreekuur, willen wij komend jaar in Kantens collectieve activiteiten organiseren met daarbij extra aandacht voor kinderen en ouderen. Bovendien willen wij samen met de gemeente kijken of we voor andere dorpen (Uithuizen, Uithuizermeeden en Zandweer) ook een spreekuur kunnen organiseren rondom de aardbevingsproblematiek.

“Op 2 juni 2020 heeft een van de aardbevingscoaches meegewerkt aan een filmpje vanuit het Ministerie van Economische Zaken. Het doel van het filmpje was om inzichtelijk te maken wat de aardbevingscoach doet voor zijn inwoners. De film is onderdeel van een reeks van vijf andere filmpjes (portretten) die te maken hebben met het aardbevingsdossier. Deze videoserie genaamd ‘Werken aan Groningen’ is inmiddels te vinden op de website van Rijksoverheid.”



QR code naar videoserie

Pilot Noodknop

Afgelopen jaar in juli zijn 30 deelnemers gestart met het testen van de ‘Innovatieve Noodknop’. Het doel van de knop is om het eigen netwerk van inwoners te versterken en in te gebruiken om inwoners een groter gevoel van veiligheid te geven. Vanuit dit vergrote

veiligheidsgevoel wordt het langer zelfstandig wonen in de eigen woon- en leefomgeving ondersteund. De noodknop is een niet geïndiceerde, algemene voorziening. Om dit te ontwikkelen en te testen hebben Montr en Mensenwerk Hogeland een subsidie (deel MH: 14.000 euro) ontvangen van de Economic Board Groningen in het kader van 5Groningen.

De eerste resultaten zijn er! Het lukt om inderdaad het eigen netwerk in te zetten. De technische problemen zijn opgelost en de adviezen van een aantal deelnemers over de vorm en het gebruikersgemak van de knop zelf worden door Montr opgepakt.

Budgetmaatjes

De Budgetmaatjes van Mensenwerk Hogeland zijn vrijwilligers die hulp bieden aan alle inwoners van de gemeente Het Hogeland die moeite hebben om rond te komen. Een Budgetmaatje biedt sociale en praktische ondersteuning bij het uitvoeren van de administratie en samen met de inwoner worden doelstellingen bepaald die haalbaar zijn. Vanuit het Budgetmaatjesproject bieden we ondersteuning zolang dat nodig is. Een Budgetmaatje is een vertrouwenspersoon om samen met de inwoner voor stabiliteit in de financiën te zorgen en te behouden. Er zijn in totaal 12 budgetmaatjes actief die gezamenlijk 28 inwoners/gezinnen ondersteunen. Vanwege de maatregelen is er geen fysieke bijeenkomst geweest in het laatste kwartaal van 2020. Wel is er onderling veel contact via mail.

Project Huis op Maat

Inwoners ouder dan zeventig worden in het kader van het project 'Huis op Maat' door vrijwilligers thuis bezocht om de levensloopbestendigheid van hun woning te onderzoeken. De inwoners ontvangen hier een rapportage over met daarin adviezen om de woning in dit kader te verbeteren. De huisbezoeken zijn bij de aanvang van de coronacrisis direct stilgelegd. Er is nagedacht of het project in andere vorm voortgezet kan worden. In goed overleg hebben wij gezamenlijk besloten om in januari 2021 dit project te beëindigen. Wegens de coronacrisis bleek dit project niet uitvoerbaar te zijn. Bovendien was het vooraf gepland om het project in de loop van 2021 af te ronden.

Thuishamers

Thuishamers zijn bedoeld om senioren en kwetsbare inwoners langer (in welbevinden) in de eigen woonomgeving te laten leven en worden gerund door vrijwilligers. Het gedachtegoed van Machteld Huber (positieve gezondheid) en Joris Slaets (hoogleraar ouderengeneeskunde) staat centraal bij de thuishamers. Dit houdt onder andere in dat wij kijken naar wat bezoekers nog wel kunnen en op welke manier zij een rol van betekenis kunnen hebben. Om deze reden kunnen naast de vrijwilligers, ook de bezoekers een zinvolle taak krijgen binnen de thuishamers. Het is de bedoeling dat elke thuishamer een toolbox krijgt. Deze toolbox is een leidraad voor de thuishamers, met daarin informatie rondom financiën, praktische tips en gespreksonderwerpen.

In samenwerking met onder andere gemeente Het Hogeland, Lentis, TSN zorg, Noorderzorg en De Hoven en MantelzorgNL zijn wij in 2020 gestart met in totaal vijf thuishamers. Nummer zes is begin 2021 gestart en in maart 2021 gaat de zevende open. Onze ambitie is dat alle senioren en kwetsbare mensen in gemeente Het Hogeland een thuishamer in hun nabijheid hebben en daardoor de mogelijkheid hebben om een thuishamer te bezoeken. Met behulp van een groot netwerk aan thuishamers willen wij een schakel worden tussen formele- en informele zorg. Ondanks de coronacrisis, zijn de thuishamers in 2020 goed bezocht. De senioren kiezen er bewust voor om de thuishamers te bezoeken, omdat zij een sterke behoefte hebben om andere mensen te ontmoeten. De thuishamers in Winsum (Winkheem) en Lauwersoog (Schierzicht) zijn tot eind 2020 wegens de coronamaatregelen gesloten gebleven.

In het tweede kwartaal is, in samenwerking met de gemeente, de 'coördinator informele zorg' aangetrokken. Deze heeft de opdracht op de thuishamers een boost te

geven en vier nieuwe thuishamers te starten. De nieuwe collega heeft zich snel ingewerkt en neemt veel expertise mee op het gebied van senioren. Inmiddels is hij in gesprek in diverse dorpen en met verschillende organisaties in de zorg over het starten van nieuwe thuishamers. Als het gaat om de thuishamers functioneert de nieuwe collega als 'een spin het web' en draagt hij het gedachtegoed van de thuishamers over. Uit onderzoek onder de vrijwilligers van de thuishamers is gebleken dat zij veel steun ervaren van de coördinator. Hiernaast willen wij nog graag benoemen dat bij het schrijven van dit jaarverslag de gemeente onlangs besloten heeft om het thuishamers project te verlengen tot eind 2022.

Seniorenvoorlichting

Binnen Mensenwerk Hogeland zijn twintig vrijwilligers als seniorenvoorlichter actief. Seniorenvoorlichters bezoeken inwoners van 75 jaar en ouder. Tijdens dit bezoek wordt gekeken naar de zelfredzaamheid en welbevinden van de inwoners en of ze gebruik maken van voorzieningen om het langer zelfstandig wonen mogelijk te maken. Sinds het tweede kwartaal is de seniorenvoorlichting in verband met corona stil komen liggen.

Dit omdat de senioren een kwetsbare doelgroep (75+) vormen, maar ook omdat onze vrijwilligers die de voorlichting geven vaak ook behoren tot de groep die kwetsbaar is voor het virus. Momenteel zijn wij aan het kijken hoe wij bij deze groep vrijwilligers en hun





werkzaamheden de visie van positieve gezondheid in combinatie met de visie van Joris Slaets toe kunnen passen.

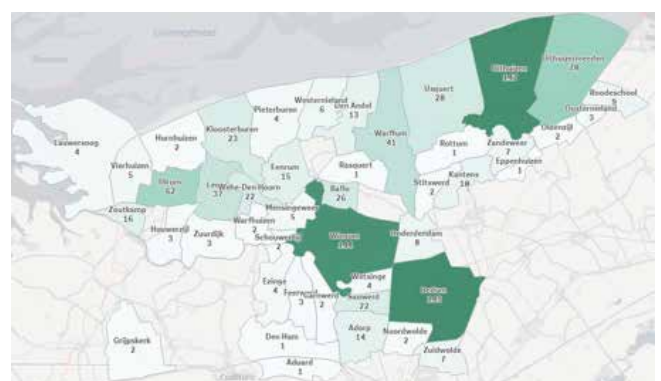
“Wanneer we gezond oud worden interpreteren in termen van welbevinden en participatie, zullen we ook andere prioriteiten moeten stellen. Door mensen eerst beter te leren kennen, kunnen we de persoon achter de patiënt weer zien en centraal stellen. En dat helpt ons om een meer vraagge-stuurd en gedifferentieerd aanbod te formuleren, zowel naar inhoud als naar vorm”

Joris Slaets (hoogleraar ouderengeneeskunde)

Steunpunt mantelzorg

In 2020 waren in totaal 1009 actieve mantelzorgers bij ons geregistreerd. Op de onderstaande kaart is te zien waar deze inwoners wonen. Er zijn ook mantelzorgers van buiten de gemeente, deze verlenen mantelzorg in de gemeente aan familie of vrienden. De mantelzorgers hebben via Mensenwerk Hogeland een cadeaubon gekregen van de gemeente Het Hogeland als waardering voor hun inzet. Bij de gemeente zijn er afgelopen jaar 1002 cadeaubonnen gedeclareerd.

Hiernaast kunnen mantelzorgers, als ze hebben aangegeven dat ze dat willen, rekenen op Informatie & Advies van het steunpunt. De destijds 924 bij Mensenwerk Hogeland geregistreerde mantelzorgers zijn in maart per brief geïnformeerd over hoe wij onze dienstverlening voortzetten tijdens het coronavirus. Vanaf april zijn alle mantelzorgers (van zwaar tot licht belast) door medewerkers van Mensenwerk Hogeland gebeld om te horen hoe het met ze gaat en of we ze ergens mee kunnen helpen.



De volgende casus van een mantelzorger, illustreert de vraagstukken die wij rondom dit thema tegenkomen.

‘Een gepensioneerd stel waarvan mevrouw dementerende is. Zij staat op de wachtlijst voor een appartement binnen een verzorgingsinstelling. Corona breekt uit en meneer heeft de keuze om mevrouw direct te brengen. Alleen daarna mag hij daar niet meer naar binnen. Niet wetende hoe lang dat gaat duren. Mevrouw is de liefde van zijn leven en dat kan hij niet verkroppen. Hij kiest ervoor om haar nog thuis te houden en later, als er meer duidelijkheid is, naar het verzorgingshuis te laten gaan. Zodra er plaats is. Echter, mevrouw herkent haast niemand meer en is incontinent, ook 's nachts. Meneer krijgt overal goede hulp bij. Wel heeft hij behoefte om op regelmatige basis zijn verhaal kwijt te kunnen. Dat er zonder oordeel naar hem wordt geluisterd. En dat er soms wordt meegedacht in het normaliseren van zaken.

Meneer heeft dit als zeer prettig ervaren en heeft daar voldoende steun aan gehad samen met de professionele praktische hulp voor zijn vrouw.’

4 Omgeving & samenwerkingen

Broosgeluk/ Photovoice

Afgelopen jaar hebben wij in samenwerking met VNN en Keroazie een PhotoVoice project georganiseerd. Dit project houdt in dat kwetsbare inwoners in gesprek gaan met hun directe omgeving. Dit doen ze aan de hand van foto's die ze maken over hun leven en de beleving van hun woonomgeving.

Zeven deelnemers van de Vliegende Pinguïn, een lotgenotengroep voor mensen met een psychiatrische achtergrond, zijn met enthousiasme begonnen aan het project. Uiteindelijk hebben vier deelnemers tot het einde van het project meegedaan en prachtig materiaal gemaakt. In de theaterzaal van de Blauwe Schuit in Winsum zijn de gemaakte foto's en gedichten tentoongesteld en is hierover de dialoog aangegaan met 28 mensen uit de omgeving. Deze groep bestond uit professionals afkomstig van verschillende organisaties, introducees van de Vliegende Pinguïn en geïnteresseerde inwoners. Het was een mooi project, dat wij zeker verder willen door ontwikkelen. Met PhotoVoice hebben we nu mooi middel in handen om te werken aan goede verhoudingen tussen kwetsbare inwoners en hun directe omgeving.

Stichting Werk op Maat

In 2020 is er goed samengewerkt met de stichting 'Werk op Maat'. 'Werk op Maat' fungeerde in die periode als verbinder voor de vraag en het aanbod op het gebied van informele zorg door vrijwilligers en mantelzorgers. Er zijn toen tientallen matches gemaakt tussen vraag en aanbod. Hierbij kan gedacht worden aan het doen van boodschappen. Het viel ons op dat veel mensen iets voor de ander wilden betekenen. Zelfs zo veel, dat er meer aanbod dan vraag was. In het derde kwartaal is er met verschillende organisaties in de Blauwe Schuit in Winsum een evaluatie gehouden. De uitkomst was dat de betrokken organisaties bij een eventuele tweede coronagolf weer informele zorg gaan aanbieden.

Platform Armoedebeleid

Mensenwerk Hogeland is een vaste deelnemer van het platform Armoedebeleid. Er is dit jaar onder andere gesproken over de rol en de toekomst van het platform. Mensenwerk Hogeland ziet voor het platform richting de gemeente een adviserende rol (gevraagd en ongevraagd). Deze rol geldt op het gebied van het minimabeleid en voor de versterking van de onderlinge samenwerking van de deelnemende organisaties (bijvoorbeeld voorkomen dat dingen dubbel aangeboden worden). Verder kunnen de deelnemers elkaar inspireren en ervaringen uitwisselen.

De afstemming over de hoogte van subsidies hoort niet bij het platform, dat hoort te liggen bij de gemeenteraad en het college van burgemeester & wethouders. De meerderheid van de deelnemers van het platform en de gemeente hebben dit samen afgesproken.

Overleg Voedselbank en Humanitas

Op reguliere basis hebben wij overleg met de Voedselbank en Humanitas om onze werkzaamheden met elkaar af te stemmen en elkaar te versterken. Dit vanuit de gedachte dat er veel werk te doen is en wij elkaar nodig hebben. Onze samenwerking betreft onder andere dat wij naar elkaar op- en afschalen. Zo kunnen wij bijvoorbeeld inwoners toeleiden naar de Voedselbank. Afgelopen jaar zijn wij twee keer bijeengekomen.

Hogeland on the Move

In de zomervakantie hebben wij elke week (zes keer), samen met andere organisatie op Het Hogeland (Huis van de Sport, MJD, Bewegteam het Hogeland en Barkema en De Haan) sport- en beweegactiviteiten georganiseerd in diverse dorpen. Het doel was om kinderen en jongeren te bereiken die door corona of om financiële redenen niet op vakantie gingen. De samenwerking tussen de organisaties verliep goed en

ouders waren blij dat hun kinderen weer in beweging waren. Wegens de positieve reacties, willen wij de komende vakanties opnieuw sport- en beweegactiviteiten voor jongeren organiseren. In eerste instantie was dit ook de bedoeling voor de herfst- en kerstvakantie. Helaas konden wegens de coronamaatregelen de activiteiten niet plaatsvinden.



5 Organisatie

Medewerkers

Bij Mensenwerk Hogeland zijn in totaal 27 medewerkers in dienst. Dit zijn voornamelijk parttimers. De medewerkers zijn ingedeeld in twee gebiedsteams: WinsumLeens en BedumUithuizen. Beide teams bestaan uit buurtwerkers en buurtmaatschappelijk werkers aangevuld met een sociaalraadvrouw en ervaringsdeskundigen. De gebiedsteams van Mensenwerk Hogeland nemen deel aan de vier Sociale Teams op Het Hogeland (samen met WMO en Jeugd van de gemeente). In 2020 zijn twee nieuwe medewerkers aangenomen: een ervaringsdeskundige financiën en een coördinator informele zorg.



Trainingen medewerkers

Medewerkers en vrijwilligers van Mensenwerk Hogeland worden regelmatig (bij)geschoold. Het merendeel van de trainingen wordt verzorgd door Tinten Trainingen en Advies (TTA), onderdeel van de Tintengroep waar ook Mensenwerk Hogeland deel van uitmaakt. Een deel van deze trainingen wordt gegeven door trainers van TTA zelf. Voor een ander deel van de opleidingen wordt gebruik gemaakt van externe partijen. Elf van onze medewerkers hebben in 2020 één of meer trainingen afgerond. Onderstaand is een lijst te vinden met de trainingen die onze medewerkers in 2020 hebben afgerond. Bij iets meer dan de helft zijn aan het einde van de training evaluatieformulieren ingevuld. De volgende cijfers laten de gemiddelde tevredenheid zien, van alle deelnemers van de trainingssessies waar één of meer van onze medewerkers aan hebben deelgenomen:

• Basis GGZ	7,8
• Basis Participatie	6,7
• BHV Herhaling	8,5
• Basis Jeugd	7,2
• Basis LVB	8
• Basis Ouderen in de Wijk	6,9
• Basis Samenlevingsopbouw	7,8
• Training Projectmatig werken	
• Workshop Pitchen	
• Workshop Storytelling	
• Informatiebeveiliging (AVG)	
• Introductieprogramma Privacy	(AVG)

Cliëntenraad

De cliëntenraad van Mensenwerk Hogeland is in 2020 van start gegaan met drie leden. Onze cliëntenraad heeft de taak om de kwaliteit van de dienstverlening op hoofdlijnen te bewaken. Mensenwerk Hogeland is nog op zoek naar nieuwe leden. Met drie andere inwoners zijn inmiddels kennismakingsgesprekken gevoerd. Dit heeft één nieuw lid opgeleverd. Twee andere kandidaten hebben door veranderingen in hun werkkring helaas af moeten zien van deelname. Echter is het totaal op drie gebleven, omdat de voorzitter van de cliëntenraad is toegetreden tot de gemeenteraad van Het Hogeland. Om alle schijn van belangenverstrengeling te voorkomen heeft hij zijn plek in de cliëntenraad opgegeven. Aan het begin van 2021 hebben wij al onze vrijwilligers een brief gestuurd met de vraag of zij willen deelnemen aan de cliëntenraad. Hiernaast is het in 2021 de bedoeling dat bij elke bijeenkomst een medewerker aanschuift om iets te vertellen over zijn of haar werkzaamheden.

WachtlIJst

In het ambtelijk overleg over eerdere jaarverslagen is afgesproken dat de wachtlijsten van Mensenwerk Hogeland mogen oplopen. Daarbij is het zeker noodzakelijk deze lijst goed te beheren. Wanneer er bij ons een aanmelding binnen komt, pakt in de meeste gevallen de medewerker die de aanmelding behandelt, de betreffende cliënt op. Hiermee realiseren wij dat 90% van onze cliënten te maken heeft met één contactpersoon. Wanneer een inwoner zich bij ons aanmeldt, plannen wij direct een intake datum. Na de intake kan de betreffende inwoner eventueel weer op de wachtlijst komen te staan. Hierdoor hebben wij de inwoner al gezien voordat hij of zij op de wachtlijst komt te staan. De inwoner kan alvast gegevens verzamelen voor de eerste afspraak. Beide teams hadden afgelopen jaar tegen het einde van oktober geen inwoners meer op de wachtlijst staan. Dit beeld komt overeen met de afname van de individuele trajecten in 2020.

Social Return

In de aanbesteding is afgesproken dat Mensenwerk Hogeland 5% van haar opdracht (ruim 300.000 euro) besteedt aan Social Return in de periode 2018 – 2021. Door het beschikbaar stellen van stageplekken en doordat wij werkzoekenden uit de gemeente hebben aangenomen wordt deze doelstelling in 2021 gehaald. Social Return is van belang om mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie aan werkervaring te helpen en om inwoners sterker op de arbeidsmarkt te laten starten. Ondanks de coronacrisis hebben wij in 2020 stagiaires van het Alfa College, het Noorderpoort en de Hanze Hogeschool kunnen begeleiden. Onder andere door de sluiting van het jongerencentrum en de jeugdsozen konden wij helaas minder stageplaatsen aanbieden. In 2019 is er via het Werkplein een vrijwilliger uit het doelgroepenregister doorgestroomd naar een baan bij Mensenwerk Hogeland, als medewerker en budgetcoach op onze spreekuren. Deze baan is ook in 2020 in de begroting opgenomen. Tot slot hebben wij in de tweede helft van 2020 een ervaringsdeskundige financiën aangenomen. Deze ervaringsdeskundige neemt onder andere deel aan de werkgroep vroegsignalering, waar zij juist vanuit haar ervaring enorm van betekenis is. Beide medewerkers werken ook in 2021 bij Mensenwerk Hogeland.

Vrijwilligers

In 2020 hebben er 97 inwoners binnen Mensenwerk Hogeland als vrijwilliger iets betekend voor ons. De medewerkers van Mensenwerk Hogeland werken o.a. samen met vrijwilligers op onze spreekuren. Ook werken onze sociaalraadsleden (medewerkers gespecialiseerd in financiële en juridische kwesties)

samen met vrijwilligers die in de thuissituatie helpen met het op orde houden van de financiën (de budgetmaatjes). Verder gebeurt de seniorenvoorlichting met inzet van vrijwilligers. Ook voor onze cliëntenraad zijn drie vrijwilligers actief. Het project Huis op Maat, het adviseren bij het levensloop/toekomstbestendig maken van woningen, wordt uitgevoerd met een groep van 5 vrijwilligers. Bij de 21 accommodaties voor jeugd en jongeren wordt met ongeveer 150 jongeren samengewerkt die daar vrijwilligerswerk doen. Als het gaat om onze vrijwilligers, werkt Mensenwerk Hogeland graag samen met het Steunpunt Vrijwilligers van Stichting Werk op Maat.

Huisvesting

In 2020 was de huisvesting door corona anders. We werkten waar het kon vanuit huis. In de Meenschaar hebben we extra werkplekken gecreëerd. Binnen de locaties van de Sociale Teams geldt een maximale bezetting van 30% in zijn algemeenheid. Met de extra plekken in de Meenschaar hopen we de druk bij de Sociale Teams wat te verlagen.



6 Vooruitblik

Onafhankelijke cliëntondersteuning

In 2021 is het de bedoeling om het thema onafhankelijke cliëntondersteuning verder door te ontwikkelen. Zo is er aandacht voor het versterken van de kennis en vaardigheden van de collega's die rondom het thema onafhankelijke cliëntondersteuning actief zijn. Vanuit de Tintengroep start in 2021 een programma rondom het thema onafhankelijke cliëntondersteuning. Vanuit dit programma zal ondersteuning worden geboden door middel van trainingen op het gebied van cliëntondersteuning. Ook kunnen de verschillende werkorganisaties, zoals Mensenwerk Hogeland, hun ervaringen rondom dit thema met elkaar delen. De Tintengroep heeft hiernaast ook een vacature uitstaan voor een gedragswetenschapper/adviseur onafhankelijke cliëntondersteuning. Het is de bedoeling dat de gedragswetenschapper professionals, zoals onze medewerkers, ondersteunt bij het analyseren van (complexe) vraagstukken zodat heldere lijnen ontstaan voor een vervolgaanpak. Het doel van de gedragswetenschapper is het professioneel handelen van medewerkers te vergroten.

Woon-leer-werk trajecten

In februari 2021 zijn wij, in opdracht van de gemeente Het Hogeland, van start gegaan met de pilot Woon-leer-werk trajecten. Hierbij maken wij gebruik van de al aanwezige ervaring en kennis van de collega's van Sociaal Werk Oldambt (SWO). Het traject is bedoeld voor jongeren tussen de 18 en 27 jaar die vanuit een ondersteuningsvorm zoals beschermd wonen of vanuit het ouderlijk huis, de stap willen maken naar zelfstandig wonen, maar er nog niet klaar voor zijn om geheel zelfstandig te leven.

Samen met een trajectbegeleider vanuit Mensenwerk Hogeland zal de jongere aan verschillende doelen werken. Deze doelen worden aan het begin van het traject opgesteld in een plan van aanpak. Drie tot zes uur per week ontvangt de jongere ambulante begeleiding. Deze uren zullen gedurende het traject worden afgebouwd. Tijdens het traject vinden wij het van belang om goed te kijken of de geboden ondersteuning voldoende is. Waar nodig zullen wij extra ondersteuning inzetten. Dit kan gaan om ondersteuning die al aanwezig is binnen Mensenwerk Hogeland, maar ook om ondersteuning van externe partijen zoals De Volkskredietbank (VKB) of het Werkplein Ability.

Het is de bedoeling dat de vier woningcorporaties in Het Hogeland, gezamenlijk zes woningen beschikbaar stellen voor dit traject. Wanneer er een jongere zich

voor dit traject heeft aangemeld, kan hij of zij in één van deze woningen wonen. De woningen komen eerst op de naam van Mensenwerk Hogeland te staan. Nadat de jongere zijn of haar doelen heeft behaald en heeft laten zien zelfstandig te kunnen leven, neemt de jongere de woning over.

Vroegsignalering schulden

Per 1 januari 2021 is de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) aangepast. De wet faciliteert dat persoonsgegevens uitgewisseld mogen worden met organisaties zonder toestemming van inwoner, zodat schulden vroeg gesignaleerd kunnen worden. Hiernaast is vroegsignalering een wettelijke taak van de gemeente geworden. Zij moeten actief contact zoeken met de inwoner als een signaal binnenkomt. De wet geeft ook aan welke bedrijven een melding mogen doen bij de gemeente wanneer er een achterstand is, namelijk woningcorporaties, waterbedrijven, zorgverzekeraars en energieleveranciers.

Mensenwerk Hogeland kan een rol spelen in deze nieuwe wettelijke taak van de gemeente. Zo is er in 2020 intern een werkgroep gestart om meer aandacht te gaan besteden aan vroegsignalering van schulden en armoede. Deze groep bestaat uit zes medewerkers, met elk hun eigen expertise. Een van deze deelnemers betreft een ervaringsdeskundige financiën. De werkgroep denkt na over op welke manier wij inwoners zo kunnen bereiken, dat voorkomen wordt dat zij in de schulden belanden. Een van deze manieren is Facebook. Twee keer per week plaatsen wij iets op Facebook rondom het thema financiën. Dit kunnen bijvoorbeeld bespaartips, of informatie over de 'Week van het geld' zijn.

De meerwaarde van het inzetten van een ervaringsdeskundige bij dit thema, is dat de ervaringsdeskundige weet hoe het is om met een klein budget rond te komen. Ook ervaart de ervaringsdeskundige dat mensen zich sneller veilig bij haar voelen. Onze ervaringsdeskundige benadrukt het belang om bij armoede en schulden niet alleen naar de financiële problemen te kijken. Vaak schuilen er achter financiële problemen ook sociaal-emotionele problemen. Deze problemen hebben vaak een wisselwerking met elkaar.

Toegankelijkheid cliëntdossiers

Op 1 januari 2021 worden alle nieuwe cliëntdossiers toegankelijk voor de inwoners zelf. Inwoners krijgen hiervoor een klantportaal. Ter voorbereiding hierop zijn we binnen de Tintengroep en Mensenwerk Hogeland bezig met het trainen van medewerkers in het project 'Dossiers op Orde'.

Deze training is gericht op de compleetheit van dossiers en de kwaliteit van de inhoudelijke rapportages. De werkbegeleiding is de afgelopen periode hierop gericht geweest. Ook zijn er vaste registreermomenten afgesproken met de medewerkers. Aan het eind van het derde kwartaal van 2020 is er door een gedragswetenschapper onderzoek gedaan naar de kwaliteit van het registreren binnen Mensenwerk Hogeland. De uitkomst van dit onderzoek betrof dat de kwaliteit voldoende was. Positief was dat de dossiers, met dank aan de PCDA-cyclus, steeds verbeteren.

Verantwoorden & datadriven werken

Data gedreven werken en impactmeting blijven belangrijke thema's ook in 2021. Om de besteding van het aan ons beschikbaar gestelde gemeenschapsgeld goed te verantwoorden en de impact van onze dienstverlening te laten zien, zijn onze kwartaalrapportages en het jaarverslag erg belangrijk. Het gaat hier om 'tellen en vertellen'. Het 'tellen' doen we vanuit onze registratie in Myneva (Regas) en het 'vertellen' doen we door met aansprekende casussen en activiteiten onze impact op de lokale samenleving te laten zien. In 2021 wordt er wederom extra geïnvesteerd in Myneva. De teamcoaches en één van onze medewerkers, die gespecialiseerd is in Myneva (de superuser), blijven in de werkbegeleiding extra investeren in registratie. De digitale toegang voor inwoners naar hun eigen dossier bij Mensenwerk Hogeland is daarvoor een belangrijke aanleiding. De dossiers moeten hiervoor tiptop op orde zijn (compleet en goed geschreven). Met onze opdrachtgever blijven we samenwerken aan het optimaliseren van onze rapportages.

Jaarverslag 2020 Mensenwerk Hogeland

www.mensenwerkhogeland.nl
info@menzenwerkhogeland.nl

Mensenwerk Hogeland
Kapelstraat 9
9781 GK Bedum

t (0595) 745 090



**mensenwerk
hogeland**

Onderdeel van **Tintengroep**