



Memo

Raad

Aan: Gemeenteraad
Van: College van B&W
Portefeuillehouder: Kristel Rutgers en Mariette de Visser
CC:
Datum: 14 september 2020
Onderwerp: Jaarrapportage 2019 en de rapportage 1^e kwartaal eerste 2020 van Mensenwerk Hogeland.

Geachte leden van de raad,

Na een aanbestedingsprocedure van de 4 gemeenten is de Tintengroep met ingang van 1 januari 2018 de uitvoerende organisatie voor het welzijn en maatschappelijk werk, het jeugd en jongerenwerk en de onafhankelijke cliëntondersteuning. Hiervoor heeft de Tintengroep de lokale werkorganisatie Mensenwerk Hogeland (MH) opgericht. MH helpt en ondersteunt inwoners individueel of in groepsverband. Daarnaast biedt MH ondersteuning aan inwoners die zelf activiteiten willen organiseren.

In het jaarverslag over 2018 en de kwartaalrapportages over de eerste drie kwartalen van 2019 doet Mensenwerk Hogeland verslag van haar werkzaamheden. De rapportages geven weer dat er vanaf begin 2018 tot eind 2019 een gestage groei is in het aantal verzoeken om ondersteuning.

In 2019, na de herindeling, zijn de rapportages van het sociaal domein de raad aangeboden als onderdeel van de P&C cyclus. Het college ontwikkelt nu een nieuwe monitor voor het sociaal domein.

Mensenwerk Hogeland verantwoordt haar werkzaamheden aan de hand van de indicatoren die zijn vastgelegd in het "Plan van aanpak Tinten in BMW 2018-2021". Dit plan van aanpak is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de gemeenten en is onderdeel van de contracten die zijn afgesloten.

De kwartaalverslagen over de eerste drie kwartalen van 2019 zijn het college en de raad al aangeboden. In april 2020 heeft MH het jaarverslag over 2019 aangeboden en in mei het verslag over het eerste kwartaal van 2020.

Jaarrapportage 2019 Mensenwerk Hogeland

- Welzijn en maatschappelijk werk en onafhankelijke cliënt ondersteuning

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.

In het plan van aanpak is opgenomen dat het welzijn en maatschappelijk werk vooral ingezet wordt op preventie en lichte ondersteuning (tot maximaal 5 gesprekken). In 2019 nam het aantal verzoeken om ondersteuning met 14% toe ten opzichte van 2018. Bij 32,6 % van de casussen was sprake van zware problematiek waarvoor meer dan 5 gesprekken zijn ingezet. Deze casuïstiek had vooral betrekking op huiselijk geweld en huisuitzettingen en werd verwezen door Veilig Thuis, de sociale teams en het netwerk Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ). Ook werd de casuïstiek meer complex doordat er sprake was van meer dan twee probleemgebieden b.v. schulden én huisvesting én echtscheiding.

In het tweede en derde kwartaal van 2019 was het sociaal team - WMO de grootste verwijzer.

In 2019 ontstond door de sterke stijging van het aantal aanmeldingen en de zwaarte en complexiteit van de casussen een wachtlijst. Om de wachtlijst beter te beheersen is de aanmeldingsprocedure aangepast door binnen enkele dagen een intake te houden vóórdat inwoners op de wachtlijst worden geplaatst. Tijdens de intake wordt advies gegeven voor eigen initiatief en kan worden verwezen naar collectieve voorzieningen. In samenwerking met de sociale teams worden de casussen waar sprake is van crises of spoed eerst opgepakt. Ook is deze samenwerking van belang om de basisondersteuning zo veel mogelijk in te zetten in plaats van geïndiceerde zorg.

- Clientondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning draagt bij aan het versterken van zelfredzaamheid, helpt de cliënt bij het formuleren van zijn of haar ondersteuningsvraag en het organiseren van een oplossing.

In de rapportage zijn het aantal casussen cliëntondersteuning beperkt. De reden hiervoor is dat cliëntondersteuning zich in de uitvoering niet altijd goed onderscheidt van welzijn/maatschappelijk werk.

Met MH is afgesproken dat de onafhankelijke cliëntondersteuning, naast het maatschappelijk werk, zich beter profileert naar inwoners en samenwerkingspartners en meer aandacht krijgt in de rapportages. Vooral de cliëntondersteuning bij aanvragen voor de Wet Langdurige Zorg (WLZ) krijgt meer aandacht.

- Jeugd- en jongerenwerk.

Jongerenwerk is gericht op een goede ontwikkeling en het versterken van de eigen kracht van jongeren in de leeftijd van 10/11 jaar tot 23 jaar. Jongerenwerk bereikt jongeren zowel collectief als individueel en daar waar gewenst wordt ondersteuning aangeboden.

In 2019 is geïnvesteerd in de contacten met jongeren en de jongerenorganisaties. Vanuit het jeugd- en jongerenwerk wordt de leeftijdsgroep 4 tot 27 bereikt door jongeren en groepen jongeren "op straat" op te zoeken en activiteiten te ondersteunen in de jeugd-sos en centra.

Collectieve voorzieningen

In de rapportages noemt MH een groot aantal collectieve voorzieningen die zijn opgezet om kwetsbare inwoners te ondersteunen; activiteiten ter voorkoming van schooluitval, weerbaarheidstrainingen, activiteiten voor de uitvoering van het armoedebestrijdend beleid, vroeg signalering en lichte ondersteuning.

Om meer jongeren ondersteuning te bieden is met Mensenwerk Hogeland afgesproken dat er voor de leeftijdsgroep 12+ meer ondersteuning zal worden aangeboden in groepsverband in plaats van individuele contacten.

Klanttevredenheid

Iedere klant wordt, na afsluiten van het contact, gevraagd een formulier in te vullen. In cijfers geven klanten een gemiddelde waardering van 7,8. Naast enkele erg positieve opmerkingen worden als verbeterpunten genoemd; de beschikbare tijd van de medewerkers en de wachttijd.

- Cijfers en grafieken

In de verslagen wordt in cijfers en grafieken de inzet van MH weergegeven. Dit is onderverdeeld in individuele contacten en het collectief aanbod. In de rapportages worden aantallen casussen genoemd verdeeld over de drie hoofd domeinen én de inzet voor de aardbevingsproblematiek. De meeste cliëntcontacten vallen onder het welzijn en maatschappelijk werk. Problemen in huiselijke relaties (echtscheidingsproblematiek) en het sociaal netwerk zijn samen met huisvestingsproblemen de meest voorkomende redenen voor inwoners om contact op te nemen met MH in 2019.

Kwartaalrapportage eerste kwartaal 2020

Corona

De corona-crisis heeft grote impact op de uitvoering van de taken van MH. De gebruikelijke face to face dienstverlening veranderde naar dienstverlening via telefoon en beeldverbinding.

Er is intensief samengewerkt met de sociale teams van de gemeente en Werk op Maat om de noodzakelijke hulp en ondersteuning aan onze inwoners te blijven bieden.

De jeugdsos en -centra werden gesloten en alle collectieve activiteiten stopgezet.

Inwoners zijn hierover breed geïnformeerd in samenwerking met de afdeling communicatie van de gemeente

De collectieve activiteiten waren opgezet voor o.a.; het voorkomen en terugdringen van schooluitval op het voortgezet onderwijs, trainingen sociale vaardigheden en weerbaarheid voor kinderen in de basisschoolleeftijd. Na een voortvarende start lag alles in maart 2020 stil.

Outreaching werken

In samenwerking met de gemeente (o.a. openbare orde en veiligheid en de sociale teams) heeft MH in deze periode vooral ingezet op 'outreaching' jongerenwerk". Medewerkers gingen de straat op om contact te leggen met jongeren om hun aan te spreken op de RIVM richtlijnen en de gemeentelijke verordening. Er werd regelmatig gerapporteerd aan de gemeente.

Deze outreachende werkwijze, in samenwerking met gemeente, politie en brandweer is ook ingezet rondom de jaarwisseling door de straat op te gaan en jongeren te wijzen op verantwoord (vuurwerk) gedrag.

Een positief effect van deze werkwijze is dat er andere jongeren worden bereikt dan de jongeren die de jeugdsos bezoeken.

Met de 900 mantelzorgers die bij MH zijn geregistreerd is actief contact gezocht om ondersteuning aan te bieden indien nodig.

Veranderde vraag

Om verwijzingen naar dure geïndiceerde zorg te voorkomen wordt vanuit het sociaal team meer doorverwezen naar MH voor individuele of gezinsbegeleiding. Samen met de stijging van het aantal zware en complexe casussen die worden aangemeld komt de oorspronkelijke uitvraag van de gemeente aan MH (nadruk op preventie, vroeg-signalering en korte/ lichte ondersteuning) steeds meer in het gedrang.

Bij de uitwerking van de maatregelen om de kosten in de zorg terug te dringen wordt ook de prioritering voor de inzet van MH meegenomen.

Bijlagen;

1. jaarverslag Mensenwerk Hogeland 2019
2. kwartaalrapportage Mensenwerk Hogeland 1^e kwartaal 2020

Hoogachtend,

Het college van B&W,

H.J. Bolding
burgemeester

P.P.M. van Vilsteren
secretaris