

1^e kwartaal 2020



Mensenwerk Hogeland

Kwartaalrapportage

Inhoudsopgave

1. Inleiding	Pag. 3
2. Aantal individuele klanten & wachtlijst	Pag. 10
3. Leeftijdsopbouw van de individuele klanten	Pag. 12
4. Waar wonen onze klanten?	Pag. 13
5. Verdeling per geslacht	Pag. 13
6. Samenwerking vrijwilligers	Pag. 13
7. Problematieken & zelfredzaamheidsmatrix	Pag. 14
8. Zwaarte en complexiteit van de casussen	Pag. 16
9. Verdeling individuele casussen over de verschillende werksoorten	Pag. 18
10. Collectieve activiteiten	Pag. 19
11. Mantelzorgers	Pag. 20
12. Overzicht collectieve activiteiten	Pag. 22

1. Inleiding

Voor u ligt de eerste kwartaalrapportage van Mensenwerk Hogeland van 2020. Wie kon bedenken hoe anders dit kwartaal zou eindigen als het begon? In deze inleiding vertellen we wat er is bereikt dit kwartaal en wat er nieuw is ontwikkeld op het gebied van: onze klant en dienstverlening, onze medewerkers, onze organisatie en onze omgeving. Maar uiteraard ook wat de invloed van het coronavirus hierop is geweest. Vervolgens laten we in cijfers zien wat we gedaan hebben in het afgelopen kwartaal.

Klant en dienstverlening

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. Mensenwerk Hogeland schoolt en begeleidt haar 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).

Coronavirus

De laatste weken van het eerste kwartaal is onze 'face-to-face dienstverlening' door de coronacrisis veranderd in dienstverlening via telefoon & beeldverbinding. Inwoners zijn hierover breed geïnformeerd via lokale kranten, webpagina's en sociale media. In overleg gaan we er ook outreachend op af met in achtname van alle voorzorgsmaatregelen. De buurtwerkers/jeugd hebben hun werkzaamheden verschoven van de jeugdsos naar online-activiteiten voor thuiszittende jongeren, maar vooral naar het op straat contact houden met kinderen en jongeren. De diverse jeugdsentra zijn met klem geadviseerd om te sluiten. Dit advies wordt goed opgevolgd. Over onze werkzaamheden op straat wordt regelmatig gerapporteerd aan de ambtenaren van Openbare Orde en Veiligheid en er vindt afstemming plaats met de politie (wijkagenten).

De 900 bij Mensenwerk Hogeland geregistreerde mantelzorgers zijn in maart per brief geïnformeerd over het voortzetten van onze dienstverlening tijdens het coronavirus. In april worden alle mantelzorgers (van zwaar tot licht) door medewerkers van Mensenwerk Hogeland gebeld om te horen hoe het met ze gaat en of we ze ergens mee kunnen helpen.

Aardgasdossier

Er is, op verzoek van de gemeente, een nieuwe subsidieaanvraag gedaan om het project met de twee aardbevingscoaches met twee jaar te verlengen.

Aan het eind van het 1^e kwartaal is er een caseload van 15 gezinnen. Zij hebben ondersteuning van de aardbevingscoach die maatschappelijk werker is. De inwoners hebben sociaal emotionele problemen, ze hebben angst voor (nieuwe) aardbevingen en hebben last van de zeer trage en onzekere afwikkeling van schades als gevolg van aardbevingen.

De aardbevingscoach die opbouwwerker is, richt zich op het voorbereiden van projecten om bewoners te betrekken bij de versterkingsoperaties dit jaar. Inwoners grip teruggeven op de eigen woon- en leefomgeving. Ervaringen uit de wijkvernieuwing vertellen ons dat er bij tijdelijke verhuizingen in de sociale woningbouw behoorlijk wat problematiek optreedt die dit bemoeilijkt.

Voorbeelden hiervan kunnen zijn dat mensen nu een aanpaste woning hebben, licht dementerend zijn of financiële problemen hebben. Mensenwerk Hogeland verwacht dan ook dat de caseload bij aanvang van de versterkingsoperaties snel op gaat lopen. Om dit adequaat én dichtbij de inwoners op te pakken, gaan de aardbevingscoaches hun inloop en activiteiten organiseren bij inwoners in de straat.

Seniorenvoorlichting

In het eerste kwartaal zijn de nieuwe en bestaande seniorenvoorlichters voor de seniorenvoorlichting in beide gebieden van Mensenwerk Hogeland bijeen geweest. Samen hebben ze door genomen welke vragen je als seniorenvoorlichter allemaal stelt bij een huisbezoek.

De afgelopen weken zijn totaal 21 vrijwilligers zijn begonnen met huisbezoeken. Door de coronacrisis zijn echter een beperkt aantal inwoners bezocht: enkele tientallen. Na afloop van hun bezoek laten ze een boekje achter waar relevante informatie en instanties staan die helpen bij het veilig en gezond zelfstandig kunnen blijven wonen.

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 (toeslagen e.d.).

Terugdringen wachtlijst

De afgelopen periode zijn wachtlijsten afgenomen. Door de vorig jaar aangepaste aanmeldprocedure kan er veel beter worden ingeschat welke casussen met spoed moeten worden opgepakt en welke eventueel wat langer op een wachtlijst kunnen staan. Daarbij wordt de inwoner zelf ook meteen geactiveerd om de eerste stappen te zetten ('Kunt u alle bankafschriften alvast bij elkaar zoeken en op volgorde leggen?'). De gemeente wordt door Mensenwerk Hogeland regelmatig geïnformeerd over de stand van de wachtlijsten.

Kleinschalige respijtzorg

In het eerste kwartaal zijn de pilots met kleinschalige respijtzorg in Den Andel, Ulrum, Winsum en Uithuizermeeden, de zogenoemde thuiskamers, verder voortgezet. Met deze thuiskamers willen we een belangrijke bijdrage leveren aan hoe kwetsbare inwoners en senioren zo lang mogelijk, in welzijn en met hun eigen netwerk, in hun eigen leefomgeving kunnen blijven wonen. Mantelzorg en het inzetten van informele zorg spelen hierbij een belangrijke rol.

Mensenwerk Hogeland en de gemeente trekken in deze doorontwikkeling verder gezamenlijk op. In de pilots wordt geëxperimenteerd met de combinatie voorliggende activiteit, WMO-voorziening en PGB (zowel senioren als kwetsbare inwoners). De gemeente heeft extra middelen beschikbaar gesteld om de mantelzorgondersteuning verder uit te breiden (communicatie, trainingen en activiteiten) maar ook extra middelen voor het aanstellen van een coördinator informele zorg/thuiskamers. We zijn hier uiteraard heel blij mee! Als partners werken we ook samen met het landelijke project 'Samen ouder worden' (een project van meerdere organisatie actief op dit vlak). Gemeente Het Hogeland is één van de 40 gemeenten die gesteund worden door medewerkers en gebruik kunnen maken van de kennis van Mantelzorg.nl.

De coördinator 'Informele zorg en Thuiskamers' gaat het concept 'thuiskamers' verder aanjagen. Deze kleinschalige respijtzorg in de thuiskamers moet de komende kwartalen beter bekend worden bij inwoners (mantelzorgers en ontvangers) en ketenpartners (o.a. huisartsen, wijkverpleging, etc.). Dit doen we door vooral door het gesprek aan te gaan met ketenpartners maar ook door o.a. nieuwsbrieven te verspreiden onder de bij ons geregistreerde mantelzorgers en door goed zichtbaar

te zijn in de wachtkamers van diverse gezondheidscentra. Met bijvoorbeeld het zorgcentrum De Mieden in Uithuizermeeden en Alegunda Ilberi in Bedum zijn de eerste kennismakende en verkennende gesprekken geweest.

Jonge mantelzorgweekend

Het geplande weekendje weg is, in verband met corona, eerst in de ijskast gezet. Uiteraard bellen we wel met de jonge mantelzorgers om te horen hoe het met ze gaat in deze moeilijke periode. In dit gesprek bieden we onze ondersteuning aan.

Kwaitwel (digitale preventie voor jongeren)

Vorig jaar heeft wethouder Rutgers samen met een aantal jongeren de vernieuwde webpagina 'Kwaitwel' gelanceerd in het jongerencentrum in Bedum. Op deze pagina kunnen jongeren (en hun ouders) informatie vinden over diverse onderwerpen zoals relaties, middelengebruik, seksualiteit, studiefinanciering, etc. Het afgelopen kwartaal is er allerlei informatie toegevoegd over de coronacrisis. Het afgelopen kwartaal is de pagina door ongeveer 350 personen bezocht die ook daadwerkelijk informatie opgezocht hebben (zijn gemiddeld ongeveer vijf minuten op de website geweest). De meeste bezoekers zochten op het gebied van wat je als jongere mag op welke leeftijd. Verder werd er gezocht op vragen over seksualiteit en drugs.

Voorkomen uitval voortgezet onderwijs

Het gezamenlijk aanbod met de GGD en VNN op het gebied van preventie en lichte ondersteuning was in pilotvorm net begonnen op de Terra Praktijkschool in Winsum toen dit door de coronacrisis stil kwam te liggen. In het september verwachten we de herstart van de pilot.

We maken samen een 'preventie/vroeg signalering/lichte ondersteuning aanbod' gericht om schooluitval te voorkomen (en daarmee zwaardere problematiek). De betrokken partijen (GGD, VNN en Mensenwerk Hogeland) leveren hiermee hun bijdrage aan de gemeentelijke plannen om de kosten van Jeugdzorg te verminderen of te stabiliseren. In overleg met de beleidsambtenaar is besloten het projectplan en projectenwaaier later op te leveren.

Project Huis op Maat

Inwoners van 70+ worden door vrijwilligers thuis bezocht om de levensloopbestendigheid van hun woning te onderzoeken. Zij ontvangen na afloop een rapportage waarin adviezen staan om de woning in dit kader te verbeteren. Het doel is om inwoners bewuster te maken van hun eigen woonsituatie en om woningen levensloopbestendiger te maken. Naast tips (in de vorm van een mooi rapport) over het levensloopbestendig maken van de woning, worden ook brandmelders geplaatst.

Voor deze bezoeken zijn 101 adressen aangeleverd zonder telefoonnummers. Deze mensen hebben een brief van Mensenwerk Hogeland ontvangen waarin is uitgelegd wat de bedoeling is en of men daar in geïnteresseerd is. 61 inwoners hebben aangegeven af te zien van een bezoek. In het afgelopen kwartaal zijn de overgebleven 40 adressen onder de vijf huidige vrijwilligers verdeeld. De huisbezoeken zijn bij de aanvang van de coronacrisis direct stilgelegd. Het is nu onverantwoord om senioren en veelal oudere vrijwilligers fysiek met elkaar in contact te brengen.

Budgetmaatjes

Voor het project budgetmaatjes is voor 2020 weer een subsidieverzoek toegekend door de gemeente. In dit kwartaal is er gestart met 13 budgetmaatjes. Deze vrijwilligers ondersteunen op dit moment 17 personen/gezinnen waarvan zes nieuwe aanmeldingen. In de afgelopen periode zijn er 2 casussen/aanmeldingen afgesloten. Eén wordt nu door de eigen familie ondersteund en de andere bleek een eenmalige ondersteuningsvraag.

Binnen het project bieden vrijwilligers (ondersteund door een beroepskracht van Mensenwerk Hogeland) een vorm van 'vrijwillige bewindvoering'. Het gaat hierbij om het opbouwen van een vertrouwensband, waarna langdurig ondersteuning wordt geboden bij het op orde houden van het huishoudboekje. Samen wordt gekeken naar het gedrag dat dit in de weg staat en gezocht naar wegen om dit om te buigen.

Pilot Noodknop

Samen met het bedrijf Montr zouden, na uitstel om technische redenen vorig zomer, circa 30 inwoners dit voorjaar een nieuwe noodknop gaan uitproberen. Helaas heeft ook hier de coronacrisis roet in het eten gegoooid. De pilot is wederom uitgesteld.

Het doel van de knop is om het netwerk van inwoners te versterken en in te zetten 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 is een subsidie ontvangen van de Economic Board Groningen in het kader van 5Groningen.

Weerbaarheid- en sociale vaardigheidstrainingen

In het eerste kwartaal van 2020 is er gestart met vijf weerbaarheidstrainingen, te weten:

- Sterke Kinderen met 11 kinderen in Bedum (1 van de 6 bijeenkomsten uitgevoerd)
- Sterke Kinderen met 10 kinderen in Winsum (3 van de 6 bijeenkomsten uitgevoerd)
- Tim en Flapoor met 8 kinderen in Uithuizermeeden (3 van de 8 bijeenkomsten uitgevoerd)
- Tim en Flapoor met 6 kinderen in Winsum (3 van de 8 bijeenkomsten uitgevoerd)
- Pilot CBS de Regenboog met 17 kinderen (3 bijeenkomsten uitgevoerd)

Met de trainingen zijn 52 kinderen in de basisschoolleeftijd bereikt. Door de corona-crisis zijn de trainingen stilgelegd. Uit voorgaande trainingen merken we door het houden van intakes en evaluaties dat kinderen steviger in hun schoenen komen te staan en beter functioneren in de klas. Hiermee draagt Mensenwerk Hogeland bij aan het terugdringen van de toestroom naar duurdere vormen van jeugdzorg.

Pilot combinatie weerbaarheidstrainingen

Van basisschool CBS de Regenboog in Leens we kregen de vraag of we een training voor een zeer moeilijke klas/groep 3/4 konden geven. We zijn gestart met een pilot waarbij we een combinatie hebben gemaakt van de trainingen 'Sterke Klassen' en 'Tim en Flapoor'. We hebben 3 bijeenkomsten georganiseerd met 17 kinderen, uiteraard met intensief contact hierover met de betrokken leraren en intern begeleider.

Van basisschool RKB de Schelp in Uithuizen kwam de vraag of we twee Sterke Klassen groepen konden geven. We waren volop in overleg over een offerte toen de corona crisis optrad en ook hier de plannen dwarsboomde.

Voortgang trainingen

Omdat het onbekend is wanneer we de trainingen weer kunnen herstarten, hebben we besloten de trainingen te verplaatsen naar volgend schooljaar 2020/2021. Hierover hebben we persoonlijk contact gehad met alle ouders. Het is erg jammer dat de coronacrisis de trainingen stil heeft gelegd.

Bovenstaand laat mooi zien dat Mensenwerk Hogeland binnen de opdracht van het jeugd- en jongerenwerk haar preventieve rol goed te pakken heeft. Ten opzichte van 2019 kunnen we een veel grotere groep kinderen bereiken met onze geschoolde buurtwerkers.

Babycafé

Het Babycafé in Winsum loopt nog niet zoals gepland. Op momenten dat er professionals langskomen om een workshop te geven, komen er meerdere ouders. Op de momenten dat alleen de vrijwilligers er zijn, komen er minder mensen. We hebben de afgelopen periode geprobeerd het Babycafé meer door vrijwilligers te laten runnen, met Mensenwerk Hogeland op de achtergrond.

Met de vrijwilligers hebben we een evaluatie gehouden over 2019. We zijn samen tot de conclusie gekomen dat het anders kan en anders moet! We hebben een aantal actiepunten benoemd:

1) Een nieuwe naam

De naam Babycafé vinden we niet meer geschikt. Er zijn namelijk meerdere ouders met oudere kinderen. De naam doet vermoeden alsof het alleen geschikt is voor ouders met baby's. De leeftijd is nu van 0 - 2,5 jaar. We gaan middels een online onderzoek kijken naar een geschikte dag en naam.

2) Meer structuur

Mensenwerk Hogeland gaat meer structuur/kwaliteit binnen het Babycafé brengen. Hiervoor wordt tijdelijk een buurtwerker van Mensenwerk Hogeland extra ingezet.

3) Samenwerken

We gaan (nog) meer samen werken met andere ketenpartners. Er is al veel contact met de GGD en verschillende verloskundigen. Hierdoor verwachten we de interesse te wekken van meer jonge ouders.

4) Tijdelijke ondersteuning professionals

We gaan het Babycafé weer meer professionaliseren (tijdelijk). De vrijwilligers die momenteel het Babycafé draaien geven aan meer ondersteuning en training nodig te zijn. Daarbij gaan we kijken of we het aantal vrijwilligers kunnen uitbreiden.

Medewerkers

Huisvesting

Het gezamenlijk huisvesten van de medewerkers van Mensenwerk Hogeland en de collega's in het Sociaal Team van WMO en Jeugd is een groot voordeel: men vindt elkaar steeds gemakkelijker. De gezamenlijke huisvesting is dan ook een streven voor ieder Sociaal Team.

In Winsum is dit nog niet gelukt. Mensenwerk Hogeland is een voorstander van het idee om het Sociaal team Winsum op de locatie van het gemeentehuis samen een plek te geven. We zijn hierover in gesprek.

De locatie aan de Hoofdweg West 11 in Uithuizen bleek het afgelopen kwartaal te klein. Er zijn 4 werkplekken en er zijn 9 mensen die daar een plek moeten hebben. Mensenwerk Hogeland heeft de vraag gesteld voor extra ruimte. We werken aan een oplossing.

Intervisie

Vorig jaar oktober is de intervisie, met ondersteuning van een externe begeleider, gestart. Het doel van intervisie is om samen de deskundigheid te vergroten en de kwaliteit van ons werk te verbeteren. Hierin wordt ook de SKJ-registratie mee genomen. Dit is een kwaliteitsregister voor professionals in de jeugdsector. Nu in de corona-crisis moet er een nieuwe vorm bedacht worden om de intervisie voort te zetten (bijvoorbeeld via een beeldverbinding).

Ziekteverzuim

In het afgelopen kwartaal is het ziektepercentage gedaald. Aan het eind van deze periode was er één medewerker ziek. De organisatie is dan ook het begin van de coronacrisis goed door gekomen op dit gebied. De langdurige zieken binnen Mensenwerk Hogeland hebben zich in aan het eind van het eerste kwartaal 2020 weer beter gemeld.

Wijze van werken

De medewerkers van Mensenwerk Hogeland werken in deze coronacrisis thuis. De ondersteuning vindt via telefoon of beeldverbinding plaats. Als het nodig is kan er, in overleg met een leidinggevende, een huisbezoek worden afgelegd. De gemeente Het Hogeland en de Tintengroep hebben overigens verschillende protocollen voor een huisbezoek. Ambtenaren gaan met volledige beschermende kleding op pad, onze medewerkers (vallend onder de Tintengroep) houden de richtlijnen van het RIVM in acht (o.a. alleen op bezoek als de inwoner geen ziekteverschijnselen heeft, 1.5 meter afstand houden en handen wassen).

Verlenging contracten

Sinds 1 januari 2020 geeft de arbeidswet de mogelijkheid om drie keer een jaarcontract te geven. Dit betekende dat drie medewerkers een derde jaarcontract hebben ontvangen in plaats van een vaste aanstelling. Van twee medewerkers is het jaarcontract niet verlengd en afscheid van genomen. Een evenwichtige verhouding van jaar- en vaste contracten (de flexibele schil) is nodig voor een gezonde bedrijfsvoering.

In overleg met het bestuur van het Dorpshuis in Onderdendam is het contract met de dorpsondersteuner met vijf maanden verlengd. 'Het dorp' is de opdrachtgever van Mensenwerk Hogeland en voert ook de feitelijke aansturing van de dorpsondersteuner uit.

Organisatie

Organisatie in coronatijd

In het begin van dit kwartaalverslag is deels beschreven hoe de organisatie van Mensenwerk Hogeland is aangepast aan de coronacrisis en hoe de medewerkers in deze tijd aan de slag zijn. De organisatie zelf is bemenst van maandag t/m donderdag op één centrale locatie in de gemeente: De Meenschaar in Bedum. Dagelijks wordt er gekeken of de primaire dienstverlening in de aangepaste vorm goed voortgezet kan worden. Dit verloopt prima. Met de gemeente is goed en regelmatig overleg over de dienstverlening. De drie leidinggevenden van Mensenwerk Hogeland worden ondersteunt door een crisisteam vanuit de Tintengroep.

De inwoners zijn via een persberichten en een advertentiecampaigned geïnformeerd over de aangepaste dienstverlening. Dit onder de naam "Dichtbij maar op afstand".

Clëntenraad

De cliëntenraad voor Mensenwerk Hogeland is van start gegaan met drie leden. Hier zijn we heel blij mee! Onze cliëntenraad heeft met name de taak om de kwaliteit van de dienstverlening op hoofdlijnen te bewaken. Mensenwerk Hogeland is nog op zoek om het aantal leden iets uit te breiden.

Teamcoaches

Mensenwerk Hogeland heeft vorig jaar twee (meewerkende) teamcoaches kunnen aannemen. Beiden geven in de twee gebiedsteams meer aandacht aan o.a. werkbegeleiding, het primair proces en de coaching van de teams bij zelforganisatie (zoals benutten van talenten en scholingsbehoefte). Verder zoeken zij aansluiting bij hun collega's bij de gemeente en ketenpartners. Ook de taken ziektebegeleiding, werving medewerkers en de urenregistratie zijn de afgelopen weken overgeheveld naar de beide teamcoaches.

Mantelzorgvriendelijke organisatie

Mensenwerk Hogeland wil een 'Mantelzorg vriendelijke' organisatie worden. Samen met de gemeente en de landelijke belangenorganisatie zijn hiervoor de eerste oriënterende gesprekken geweest. Door dit als organisatie te zijn geef je het goede voorbeeld aan andere bedrijven en organisaties in ons werkgebied.

Toegankelijkheid cliëntdossiers

Per 1 januari 2021 worden alle cliëntdossiers toegankelijk voor de cliënt zelf. 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 compleetheid van dossiers en kwaliteit van de inhoudelijke rapportages.

Omgeving

Evaluatie inzet rondom jaarwisseling

Met de gemeente (OOV, vergunningen en buitendienst), politie, BOA's en brandweer is de gezamenlijke inzet tijdens de jaarwisseling geëvalueerd. Vanuit de preventieve rol van Mensenwerk Hogeland hebben we een goede bijdrage kunnen leveren. Buurtwerkers hebben op oudejaarsdag groepen jongeren op straat bezocht. Met de groepen is het gesprek aangegaan over verantwoord (vuurwerk) gedrag. Groepen met positief gedrag werden 'beloond' met oliebollen. Alle groepen konden rekenen op vuurwerklonten en veiligheidsbrillen.

Photovoice

Samen met Keroazie en de VNN is er een projectaanvraag gedaan voor een Photovoice project voor de groep de Vliegende Pinguïn van Mensenwerk Hogeland (een groep van kwetsbare inwoners). Dit project is gehonoreerd en van start gegaan. Bij het Photovoice project maken kwetsbare inwoners foto's van hun leven en beeld/beleving van hun omgeving. Met deze foto's gaan deze inwoners in gesprek met de mensen in hun omgeving (bijvoorbeeld via een expositie).

Hiermee willen we als deelnemende partijen samen een ‘tool’ ontwikkelen om mensen uit de Maatschappelijke Opvang gemakkelijker te laten integreren in de dorpen in de gemeente Het Hogeland. Ook deze activiteit is i.v.m. de coronacrisis stil gelegd. De Vliegende Pinguïn organiseert bijeenkomsten voor mensen met een psychiatrische achtergrond om persoonlijke verhalen en ervaringen te delen.

Overige contacten

Met de bibliotheek is de afgelopen periode gesproken over de samenwerking op het aanbieden van collectieve activiteiten en hoe we elkaar kunnen versterken op bijvoorbeeld de nieuwe locatie van de bibliotheek in het gemeentehuis te Leens. Eén van de ideeën is om met het spreekuur van Mensenwerk Hogeland de openingstijden van de bibliotheek te verruimen.

Met de teamcoach van de wijkagenten is contact gelegd. We hebben afgesproken regelmatig contact te hebben over de afstemming van dienstverlening en het uitwisselen van signalen. Bijvoorbeeld het aantal gevallen van huiselijk geweld of plekken waar overlast ervaren wordt van groepen jongeren.

Vanuit Mensenwerk Hogeland worden de raadsvergaderingen regelmatig bezocht. We willen hiermee goed toegankelijk zijn voor raadsleden. Uiteraard willen we als organisatie ons ook goed bewust zijn van de lokale ontwikkelingen en prioriteiten.

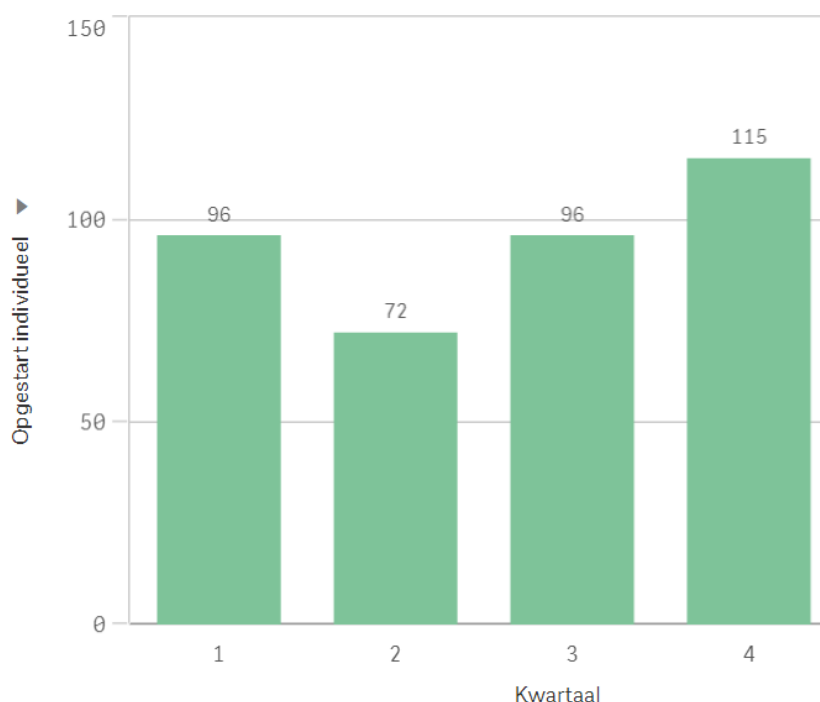
2. Aantal individuele klanten & wachtlijst

Op de wachtlijst van Mensenwerk Hogeland stonden op 31 maart nul aanmeldingen. Dit is ontstaan doordat er in het eerste kwartaal goed is ingezet op ziektevervanging. De laatste weken van het kwartaal zijn met name de maatschappelijk werkers gaan werken vanuit huis. Hierdoor vervielen vrijwel alle reizen en overleggen en kwam er ruimte om extra casussen op te nemen. Mensenwerk Hogeland heeft de aanmeldprocedure aangepast om de wachtlijst goed te beheren, met name het naar voren halen van de intake. We hebben daarbij nu inzicht. Er staan geen crisissen op de wachtlijst. Ook inwoners weten waar ze aan toe zijn en worden geactiveerd zelf de eerste stappen te zetten. Over de wachtlijst wordt de gemeente wekelijks geïnformeerd.



In het afgelopen kwartaal zijn er 96 nieuwe trajecten opgestart met individuele klanten. Dat is een dalende lijn ten opzichte van 2019 (139 nieuwe trajecten). Het gemiddelde over de laatste kwartalen is circa 100 nieuwe trajecten. In 2018 was dit gemiddeld 90 per kwartaal. Dit heeft o.a. te maken met de stijging van de aanmeldingen via WMO/Jeugd en de stijging in vindbaarheid door de inwoners (de meeste inwoners melden zich zelf aan) van onze organisatie. De lopende caseload is 151 klanten. Daarmee is de werkdruk voor de buurtmaatschappelijk werkers lager geworden. De uren die in 2018 zijn ingezet om de werkdruk te verlagen is per 2020 gestopt. We zijn 2020 gestart met één buurtmaatschappelijk werker minder dan 2019.

Opgestart per kwartaal



29

OPGESTART LEUN & STEUN

36

AFGESLOTEN LEUN & STEUN

117

BEHANDELD LEUN & STEUN

Er zijn in het eerste kwartaal 29 'leun en steun' contacten opgestart en er zijn 36 contacten afgesloten. Met deze contacten wordt bedoeld dat Mensenwerk Hogeland een 'laag frequent contact houdt'. Dit komt veel voor bij de onafhankelijke cliëntondersteuning, mantelzorg-ondersteuning en maatschappelijk werk. In verhouding tot het maatschappelijk werk eindigen meer casussen cliëntondersteuning in een leun- en steuncontact omdat het vaker een inwoner betreft met een licht verstandelijke beperking (LVB). Volledige zelfredzaamheid is bij deze doelgroep niet realistisch. Er wordt vaak opnieuw een beroep gedaan op de ondersteuning van Mensenwerk Hogeland.

118

INFO & ADVIES

8

WAARVAN DOORVERWEZEN EXTERN

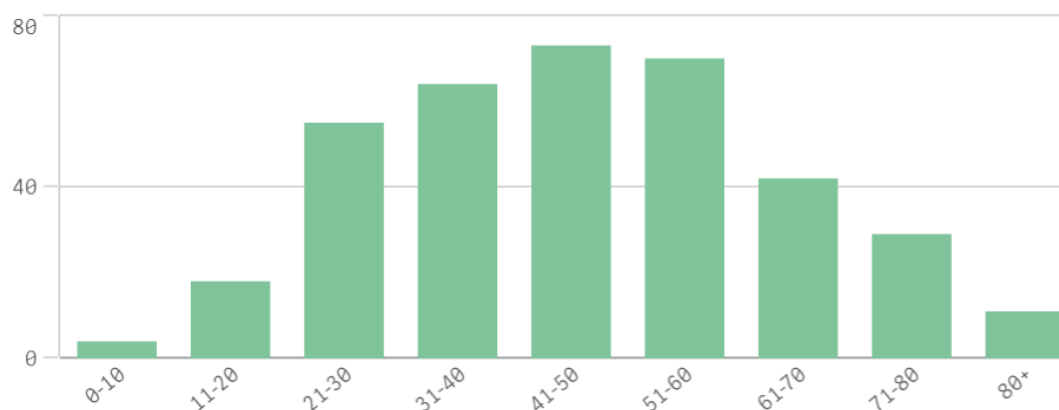
34

WAARVAN VIA DE APP

Bij de medewerkers en spreekuren van Mensenwerk Hogeland zijn 118 vragen voor advies binnen gekomen. Veel vragen hadden te maken met de ondersteuning bij het invullen van formulieren (op spreekuren). Verder houden we hier ook de vragen bij die jongeren bijvoorbeeld aan een buurtwerker stellen op een hangplek of in de jeugdsoos. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen zijn over studiefinanciering of middelengebruik.

3. Leeftijdsofbouw van de individuele klanten

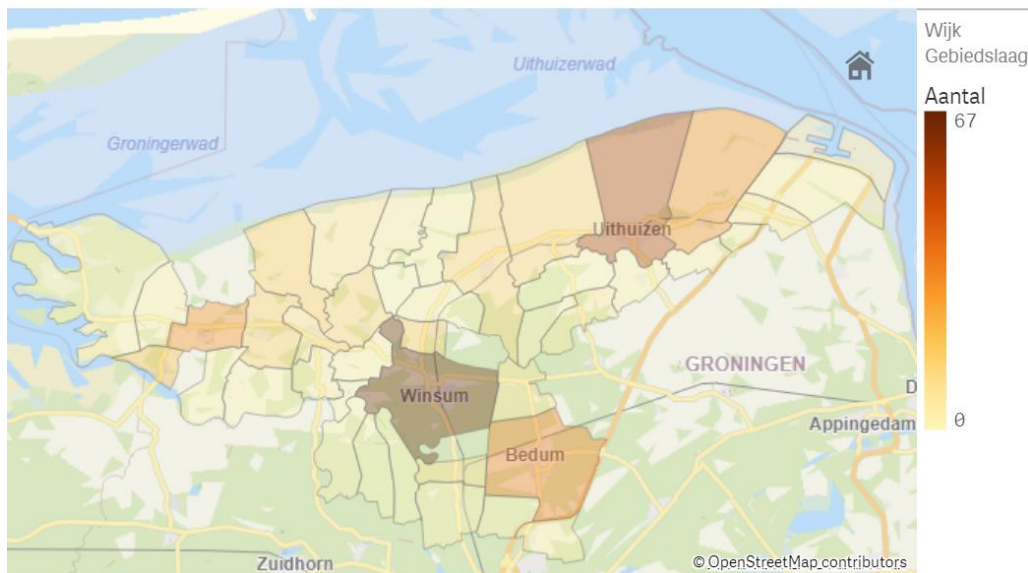
Cliënten per leeftijdscategorie



De klanten van Mensenwerk Hogeland vallen voor een groot deel in de leeftijdscategorie van 21 t/m 60 jaar. Er is een stabilisatie van het aantal jeugdigen die via afdelingen Jeugd en WMO naar Mensenwerk Hogeland komen. De goede samenwerking binnen de Sociale Teams maken de lijnen korter en daardoor wordt Mensenwerk Hogeland goed gevonden. Wel merken we dat er behoefte is aan andere vragen aan ons. Waar de buurtwerkers Jeugd in hun preventieve rol veel met groepen of klassen werken, is er ook behoefte aan vormen van individuele ambulante ondersteuning die vaak langer duurt dat het ingekochte '5 gesprekkenmodel'. Mensenwerk Hogeland wil meedenken/ontwikkelen om dit mede mogelijk te maken. We horen/merken dezelfde behoefte op het gebied van laagfrequent afschalen van casussen van Jeugd.

4. Waar wonen onze klanten?

Casussen per wijk



Het kaartje hierboven laat (per postcodegebied) zien waar onze klanten wonen. Hoe donkerder het gebied hoe hoger het aantal klanten in absolute getallen. De grotere kernen leveren in absolute aantallen logischerwijs de meeste casussen. Dat is de afgelopen negen kwartalen steeds zichtbaar geweest (afwisselend Bedum, Winsum en Uithuizen).

5. Verdeling per geslacht

De verdeling per geslacht is redelijk overeenkomstig met het beeld van de vorige kwartalen en andere vestigingen van de Tintengroep. Afgelopen kwartaal waren 58% van de klanten vrouw en 40% man.

6. Samenwerking vrijwilligers

Op de verschillende spreekuren werken de medewerkers van Mensenwerk Hogeland samen met vrijwilligers. 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).

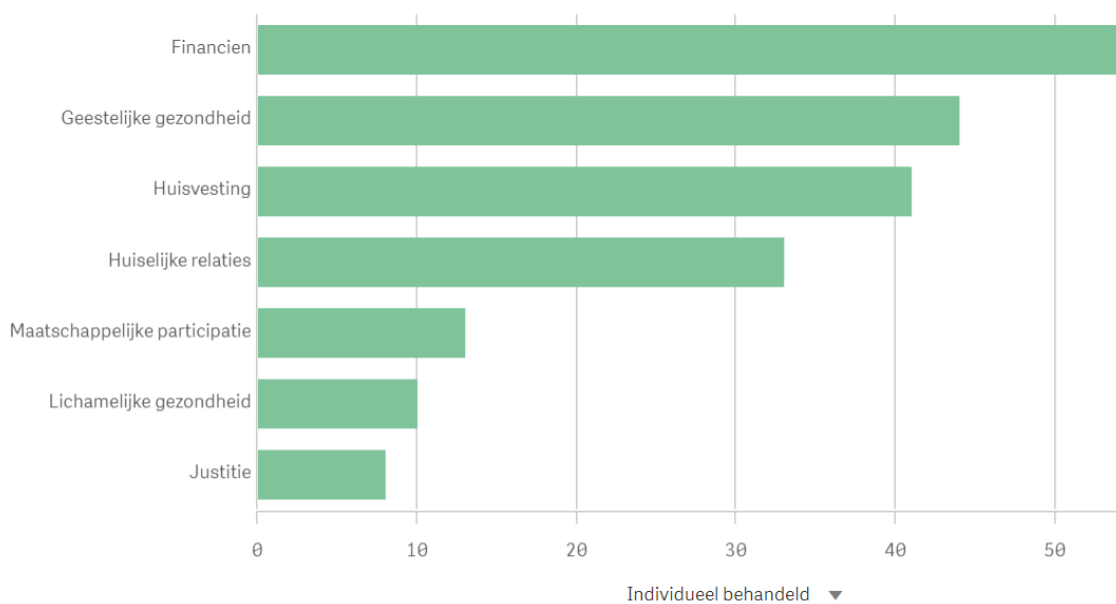
Verder gebeurt de seniorenvoorlichting met inzet van vrijwilligers. Hiervoor is de nieuwe werving begonnen. 22 inwoners hebben aangegeven hier mee aan de slag te willen. De komende periode worden deze nieuwe vrijwilligers getraind. Ook voor de cliëntenraad zijn drie vrijwilligers actief. Het nieuwe project Huis op Maat, het adviseren bij het levensloop/toekomstbestendig maken van woningen, wordt uitgevoerd met een groep van 5 vrijwilligers. In totaal zijn er 55 vrijwilligers actief binnen Mensenwerk Hogeland. Binnen de circa 21 accommodaties voor jeugd en jongeren wordt met ongeveer 150 jongeren samengewerkt die daar vrijwilligerswerk doen.

Mensenwerk Hogeland werkt samen met het Steunpunt Vrijwilligers op het Hogeland.

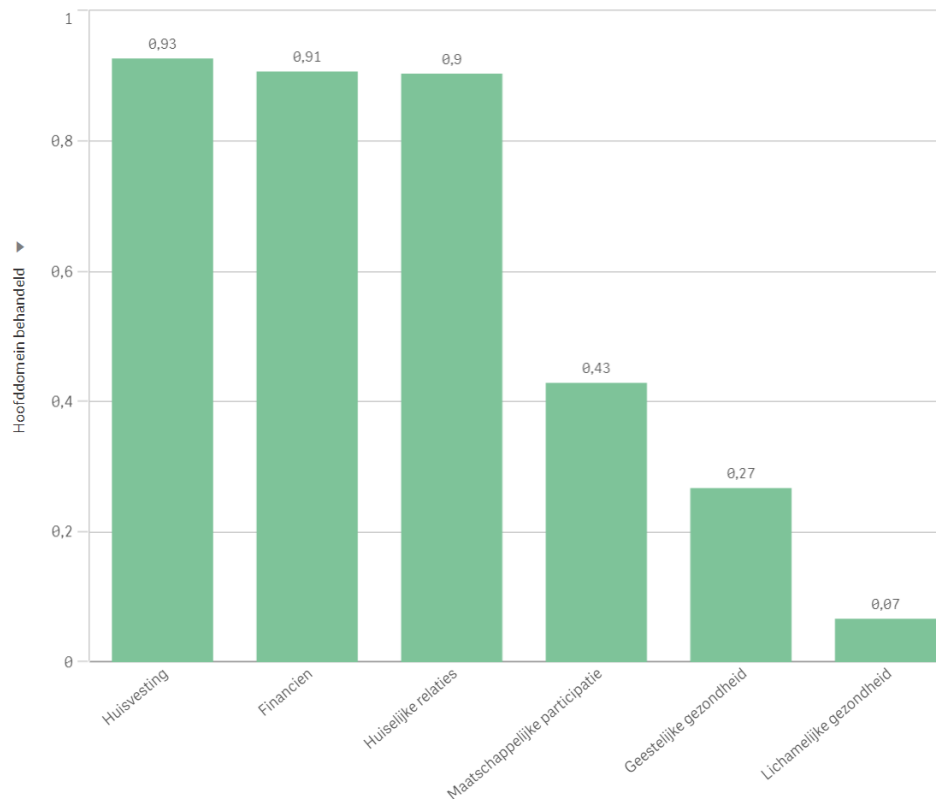
7. Problematieken en zelfredzaamheidsmatrix

Vanuit de ingevulde zelfredzaamheidsmatrixen (ZRM) komt onderstaand beeld naar voren over het afgelopen kwartaal voor wat betreft problematieken. Financiën is wederom de problematiek die het vaakst voorkomt in de casussen. In een individuele casus kan het over meerdere domeinen gaan (zie zwaarte en complexiteit van casussen op pagina 16).

Top 7 Hoofddomeinen



Groei per domein



Een groot deel van de nieuwe individuele casussen dit kwartaal heeft wederom zoals eerder aangegeven te maken met financiën. Op verschillende levensdomeinen is er na de laatste ZRM-meting vooruitgang geboekt of heeft stabilisatie plaats gevonden. De meeste vooruitgang wordt dit kwartaal gehaald op de domeinen: financiën, huisvesting en huiselijke relaties. Maar dit heeft ook een relatie met het aantal keren dat deze problematieken voor komen.

We hebben afgesproken een groei van 0,81 te halen op een vijfpuntschaal op de hoofddomeinen en 0,34 op het totaal aan domeinen. Deze scores worden op dit moment goed gehaald (zie grafiek hierboven) op de problemen die het vaakst voorkomen.

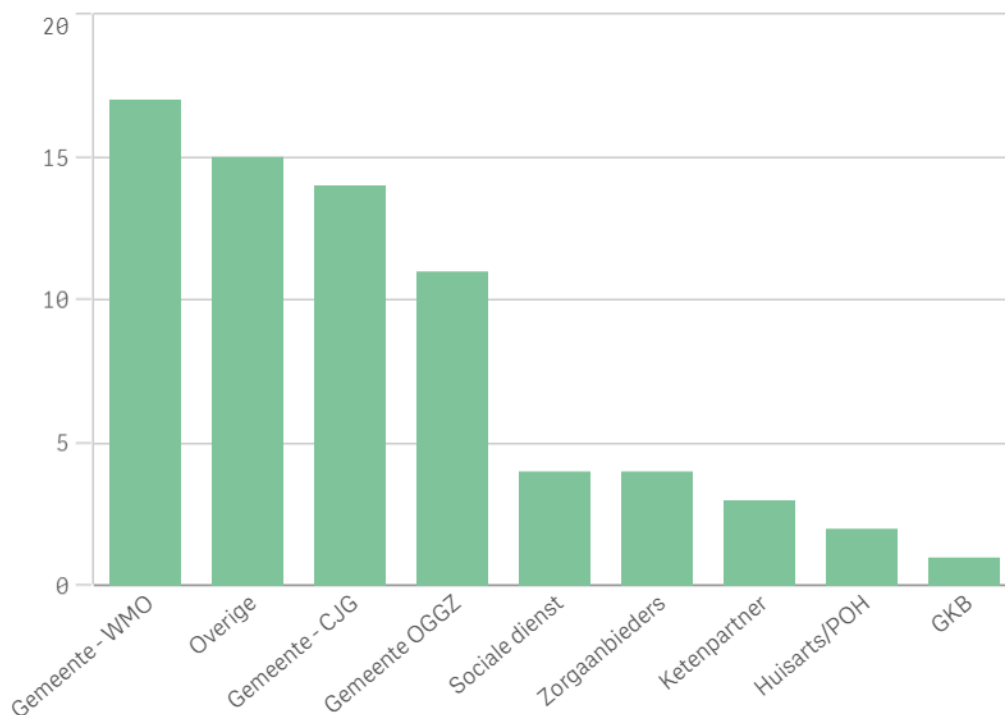
8. Zwaarte en complexiteit van de casussen

Het buurtmaatschappelijk werk heeft het eerste kwartaal weer veel zware casussen binnen gekregen (33,2). Dat is wel een lichte daling van een paar procenten ten opzichte van vorige kwartalen.

De zware casussen hebben bijvoorbeeld te maken met de zorgroutes van huiselijk geweld die via Veilig Thuis en de OGGZ belanden bij het maatschappelijk werk, maar ook veel echtscheidingsproblematiek.

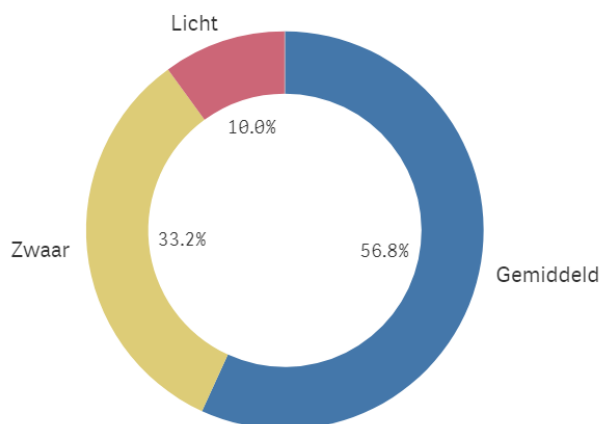
Ook via het Sociaal Team en het OGGZ komen er (zware) casussen bij Mensenwerk Hogeland terecht. In de grafieken hieronder is aangegeven waar de casussen vandaan komen. Het is mooi te zien dat er via WMO en Jeugd (onze partners in het Sociaal Team) casussen naar Mensenwerk Hogeland komen. Mensenwerk Hogeland wordt goed gevonden door inwoners en ketenpartners. Via gerichte PR blijven we dit steeds verbeteren. Voorbeeld hiervan is informatiecampagne over onze aangepaste dienstverlening tijdens de Corona-crisis.

Verwezen door



De zwaarte van een casus wordt gemeten aan de inspanning die geleverd moet worden (inzet van tijd) om tot stabilisatie of verbetering van de situatie van de cliënt te komen.

Zwaarte behandelde casussen

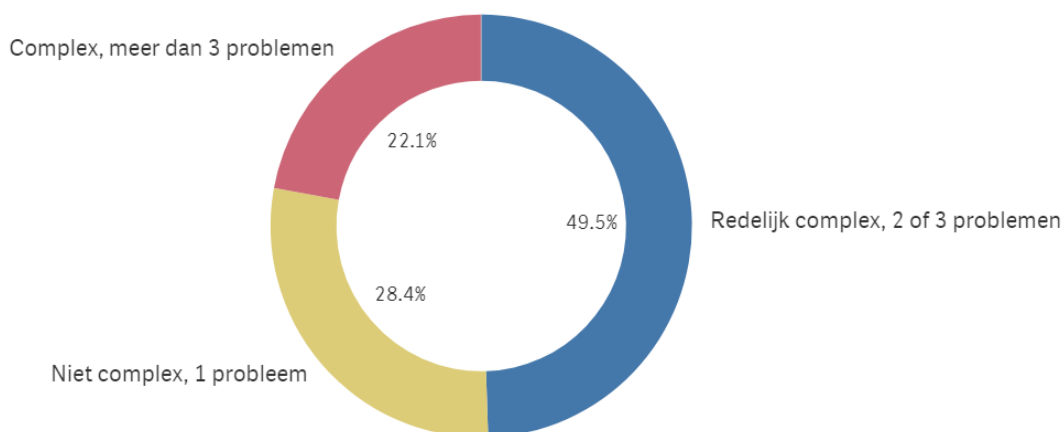


De complexiteit geeft weer of de klant een enkele ondersteuningsvraag of juist vragen op meerdere leefgebieden heeft. Dit wordt gemeten met de zelfredzaamheidmatrix. Beide grafieken laten zien dat er veel vraag is voor ondersteuning en hulp bij zware en complexe casussen. Dit is regelmatig besproken in het overleg met de gemeente.

Mensenwerk Hogeland blijft ten opzichte van de oorspronkelijke opdracht (preventie en lichte ondersteuning) te weinig medewerkers hebben: 1,8 Fte op het maatschappelijk werk. Uiterekend n.a.v. het jaarverslag 2018 en in 2019 is het aantal casussen met 14% verder gestegen. In de evaluatie van de werkzaamheden en de herijking van de opdracht aan Mensenwerk Hogeland halverwege 2020, moet dit verder aan de orde komen.

De uitvraag aan Mensenwerk dateert al weer van begin 2017. Veel is sinds die tijd veranderd: de stijgende kosten van geïndiceerde jeugdhulp en nu de coronacrisis. Dit heeft invloed op hoe er in 2020 gedacht wordt over de prioriteiten binnen de dienstverlening van Mensenwerk Hogeland.

Complexiteit behandelde casussen



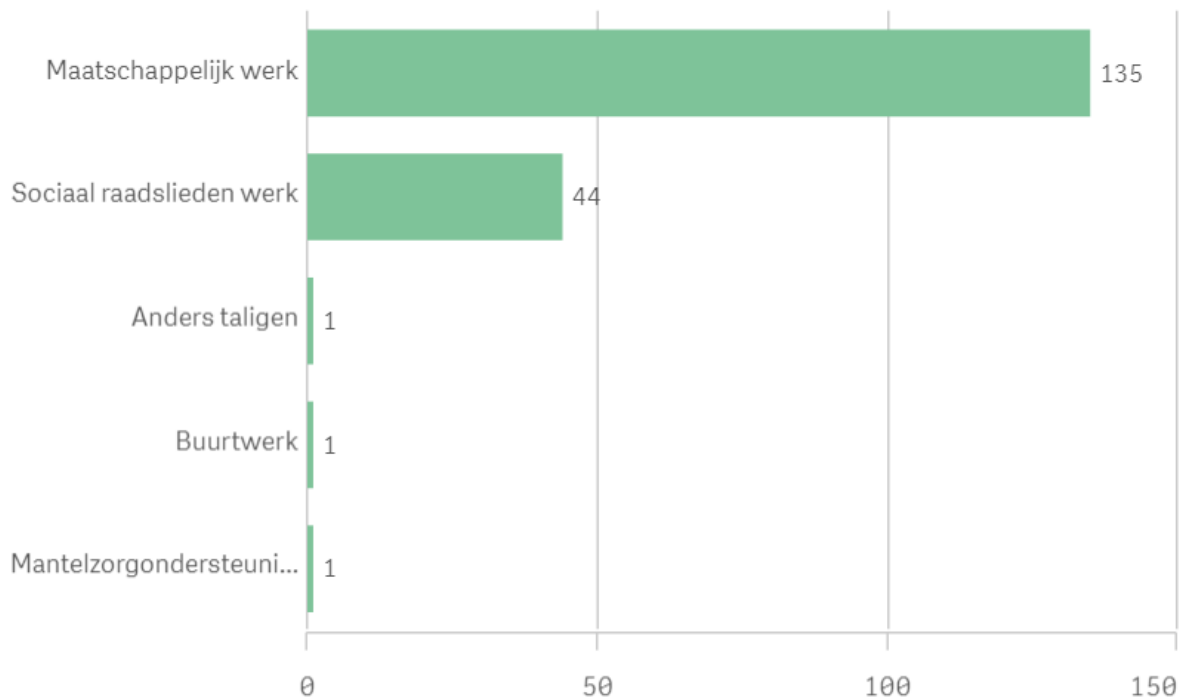
De zwaarte en complexiteit van de casussen is dit kwartaal gelijk aan het gemiddelde van 2019.

De zware casussen waren 2019 gemiddeld 32% en de complexiteit 22% (2019 was gemiddeld iets complexer dan 2018 en net zo zwaar). Dit beeld dat nu twee jaar min of meer hetzelfde is, laat zien dat de uitvraag van de gemeente uit 2017 (nadruk op preventie, vroeg-signalering en korte/lichte ondersteuning) voor een behoorlijk deel van de hulpverlening niet op gaat.

9. Verdeling individuele casussen binnen de verschillende werksoorten

Onderstaande grafiek laat zien hoe dit kwartaal de lopende individuele caseload verdeeld is over de verschillende werksoorten.

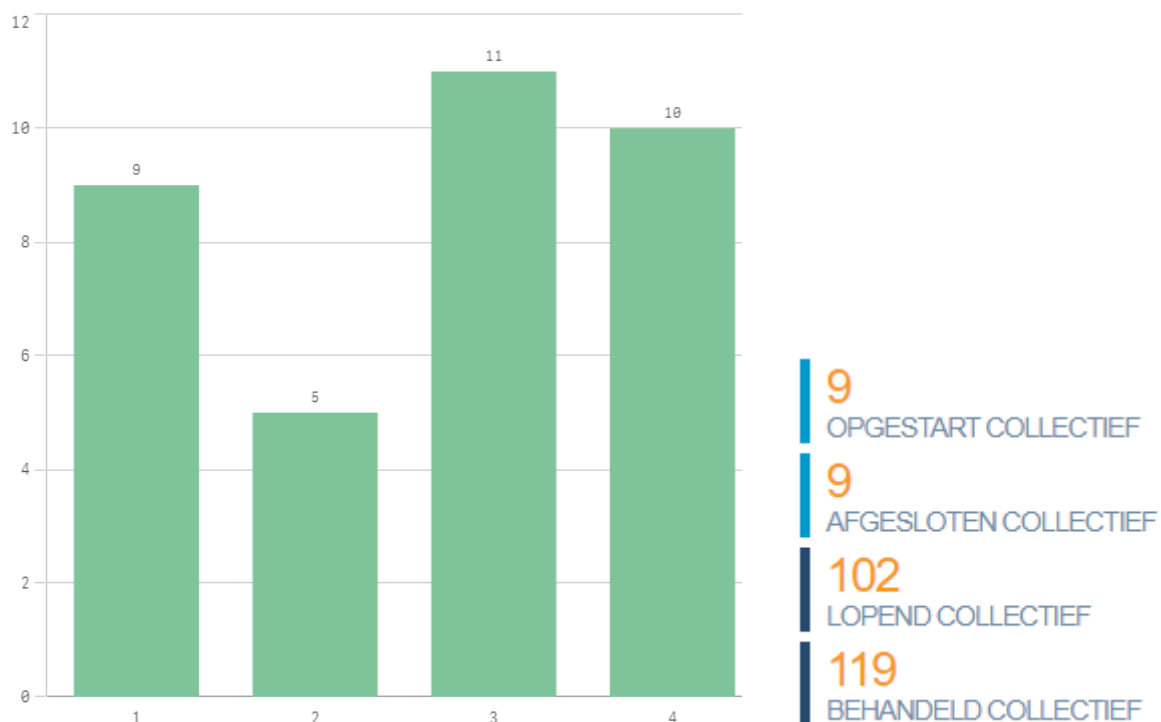
Aantal casussen per project



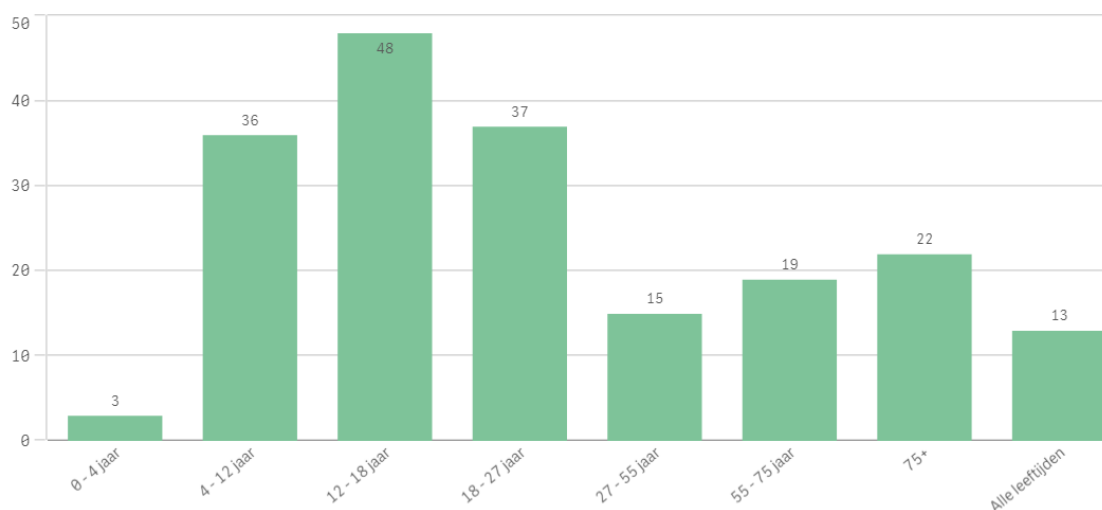
10. Collectieve activiteiten

In totaal heeft Mensenwerk Hogeland 119 unieke collectieve activiteiten. Dit kwartaal zijn er negen collectieve activiteiten bij gekomen in het registratiesysteem. In de grafiek hieronder is te zien hoeveel activiteiten er per kwartaal gestart zijn.

Opgestart per kwartaal



Aantal collectieve trajecten per leeftijdsdoelgroep



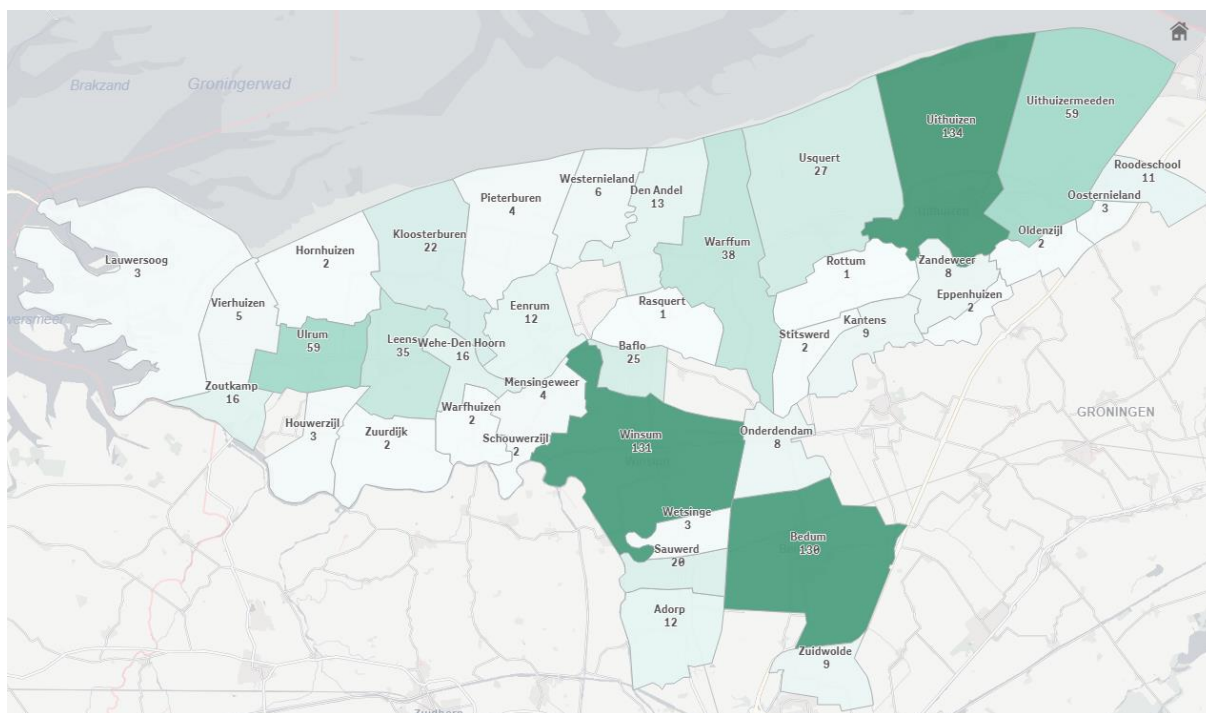
Met de collectieve activiteiten zijn het afgelopen kwartaal veel jongere inwoners bereikt. Dit is het resultaat van het vele jeugd- en jongerenwerk dat de buurtwerkers uitvoeren.

De buurtwerkers zijn in de avonduren veel op pad om de vele vrijwilligers (die de jeugdsosens zelf beheren) te ondersteunen en te adviseren. Er worden op het Hogeland 21 accommodaties voor jongeren ondersteund. Daarbinnen vinden vele activiteiten plaats en kunnen jongeren elkaar in hun vrije tijd ontmoeten. Jongeren organiseren bijvoorbeeld zelf themafeesten of helpen in het dorp mee met een zwerfvuil opruimactie. Helaas is dit de laatste twee weken van het kwartaal door de coronacrisis stil komen te liggen. De Buurtwerkers Jeugd gebruiken de uren die hierdoor vrijkomen om online in contact te blijven met thuiszittende jongeren, maar vooral om er op uit te gaan en contact te onderhouden met jeugd op straat. Dit gebeurt in samenwerking met OOV, BOA's en de politie. De samenwerking verloopt uitstekend en naar tevredenheid. Op straat wordt veel aandacht besteed aan elkaar verantwoord te ontmoeten volgens de voorschriften van het RIVM.

Mensenwerk Hogeland blijft actief zoeken naar collectieve antwoorden op individuele problematiek. In het kader van de transitie van jeugdzorg is dit een belangrijk uitgangspunt gebleken. Wat kan er collectief en voorliggend op het Hogeland worden opgepakt? Normaliseren in plaats van medicaliseren. Mensenwerk Hogeland zet zich met groepstrainingen in om kinderen sociaal sterker en weerbaarder te maken. Afgelopen kwartaal zijn we hier goed aan begonnen (zie inleiding). In het afgelopen kwartaal zijn we o.a. met de bibliotheek in gesprek om hier samen een aanbod op te ontwikkelen. We denken hierbij o.a. aan groepstrainingen om zelf te leren om toeslagen aan te vragen.

11 Mantelzorgers

Bij Mensenwerk Hogeland staan 924 mantelzorgers 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 (62 personen).



Gemeente	Plaats	Aantal
Totalen		924
Hogeland	Uithuizen	134
Hogeland	Winsum	131
Hogeland	Bedum	130
-	-	62
Hogeland	Uithuizermeeden	59
Hogeland	Ulrum	59
Hogeland	Warffum	38
Hogeland	Leens	35
Hogeland	Usquert	27
Hogeland	Baflo	25
Hogeland	Kloosterburen	22
Hogeland	Sauwerd	20
Hogeland	Wehe-Den Hoorn	16
Hogeland	Zoutkamp	16
Hogeland	Den Andel	13
Hogeland	Adorp	12
Hogeland	Eenrum	12
Hogeland	Roodeschool	11
Hogeland	Kantens	9
Hogeland	Zuidwolde	9
Hogeland	Onderdendam	8
Hogeland	Zandeweer	8
Hogeland	Westernieland	6
Hogeland	Vierhuizen	5
Westerkwartier	Ezinge	5
Hogeland	Mensingeweer	4
Hogeland	Pieterburen	4
Hogeland	Houwerzijl	3
Hogeland	Lauwersoog	3
Hogeland	Oosternieland	3
Hogeland	Wetsinge	3
Westerkwartier	Feerwerd	3
Emmen	Bargeres	2
Hogeland	Eppenhuizen	2
Hogeland	Hornhuizen	2
Hogeland	Oldenzijl	2
Hogeland	Schouwerzijl	2
Hogeland	Stitswerd	2
Hogeland	Warfhuizen	2
Hogeland	Zuurdijk	2
Westerkwartier	Garnwerd	2
Westerkwartier	Grijpskerk	2
Assen	Lariks	1
Emmen	Emmerhout/Emmerschans	1
Hogeland	Rasquert	1
Hogeland	Rottum	1
Oldambt	Midwolda	1
Oldambt	Verspreide huizen Winschoten	1
Veendam	Centrum	1
Westerkwartier	Aduard	1
Westerkwartier	Den Ham	1

12. Overzicht collectieve activiteiten

Onderstaande lijst is een greep uit de 109 activiteiten die Mensenwerk Hogeland uitvoert:

Activiteit week van de analfabetisering: A-Z lunch
Activiteiten i.s.m. Colourfull Het Hogeland
Activiteiten Jonge Mantelzorgers Hogeland Breed
Activiteiten Speel & Ontmoetingstuin De Carrousel
Alzheimer Café
Beach body Challenge
Begeleiding Werkgroep Vakantiespeeldagen
bezoeken straatgroepen, contact/overlast enz.
Blieder Wieder Usquert
Bommelhoes
Corona Campagne Jeugd
Eenmalige bijeenkomsten / overleggen
Expertgroep Jonge Mantelzorgers Provincie breed
Fietsclinic voor 70 plussers.
FIFA Toernooi
Girls Only '19/'20
Groepsaankpak Jeugdgroep Bedum
Heroes of the Cruyff Foundation
Het grote ruilspel
Integraal Team Overleg
Intermediair Jeugd Sport en Cultuur Fonds
Jeugdsoos Meijstro's ondersteuning bestuur
Jeugdsoos Twist
Jeugdtoneel i.s.m. Wonderboom
Jonge Mantelzorgersgroep Bedum
Jongeren Adviesteam Bedum
Kanster Jeugdhonk
KAR Roodeschool
Kennismaking Dorpsbelangen Warffum
Kinderdisco Bedum
Maandag JC open op afspraak.
Mijn huis op maat
Musicalgroep Bedum
Nieuw te realiseren skatebaan
OGGZ Bedum
OGGZ Uithuizen
Ondersteunen bestuur Jeugdsoos The Livingroom Bedu
Ondersteuning bestuur Jeugdsoos De Sjelter
Ondersteuning Bestuur Jeugdsoos The Sjelter Warffum
Overleggen Centrum Jeugd en Gezin
Praktijkondersteuning ervaringsdeskundige
Programmaraad RTV Hogeland

Ripperdadrift
Seniorenbezoekers Bedum
Seniorenvoorlichters Eemsmond/Uithuizen
Steunpunt Mantelzorg Hogeland
Steunstee Roodeschool
Stoptober
Straatwerk Eemsmond
Tieneractiviteiten Warffum
Veur me koar
Veur me Koar Roodeschool
Vrijwilligers Bezoekwerk/Vrijwilligershulp Bedum
Waarderingsroos voor vrijwilligersgroepen
Werkgroep Alzheimer Café Bedum
Werkgroep Jonge Mantelzorgers
Wijkaanpak Uithuizermeeden Oranjebuurt
Autisme Café
Babycafeez Winsum
Bilateraal overleg huisartsen gezondheidscentrum W
casuïstiek CJG
CJG overleg Winsum
CJG verdelingsoverleg
CJG verdelingsoverleg de Marne
Dag van de Mantelzorg 2019
De Vliegende Pinguïn
Dorpsbelangen Wehe den Hoorn
Downtown Sauwerd
Gespreksgroep Dementie
Inlooppuur op Terra College praktijkonderwijs
Jeugdsoos Adorp
Jeugdsoos de Dump - Ulrum
Jeugdsoos de Pluu Winsum
Jeugdsoos de Zolder Winsum
Jeugdsoos het Berehoes
Jeugdsoos Upstairs (Winsum)
Jeugdsoos Zoutkamp the Shrimp
JMZ Graffiti workshop
JMZ Weekend
Nixz te doen 2020
OGGZ de Marne
OGGZ Winsum
ondersteuning geven aan het jeugd- & kerk bestuur
Ondersteuning jeugdsoos Leens
ondersteuning jeugdsoos Zoutkamp
Ondersteuning van het jeugdbestuur Kloosterburen
Organisatie overleg CJG

Respijtzorg, niet-geïndiceerde dagbesteding Ulrum
Seniorenvoorlichting De Marne/Winsum huisbezoeken
Sociaal team Winsum
Sterke Kinderen Februari Bedum 2020
Sterke Kinderen Februari Winsum
Sterke Klassen Noordkaap Uithuizermeeden
Terra Hamrik
Tim en Flapoor Bedum Februari 2020
Tim en Flapoor Februari Winsum 2020
Valpreventie - Tillen & Bukken
werkgroep thuiskamer Ulrum
Workshop 'Geld Lezen'