Welzijn voorkomt zorg

Jaarverslag 2019

LEV BEST

wbo

Inhoudsopgave

Voorwoord **3**

Jaarverslag 2019 gericht op de toekomst **4**

Thema 1 Versterken basisstructuur **6**
Informatie, advies & klantondersteuning / infopunt Bestwijzer 6
Buurthuis Kadans 8
Best(s)e maatjes & vrijwilligers diensten 9
Netwerkversterking 11
WBO academie 12

Thema 2 Maatschappelijke participatie **14**
Vrijwilligerspunt 14
Mantelzorgondersteuning 15
Dementievriendelijke gemeente 15
Maatschappelijke begeleiding statushouders 16
Taalcafé 18

Bijlage 1 Ondersteunende processen 19
Bijlage 2 Organogram 24
Bijlage 3 PDCA-cyclus 25

Voorwoord

Best, 30 maart 2020

Voor u ligt het jaarverslag 2019 voor de gemeente Best van Stichting WBO. Per 1 januari 2020 heeft LEVgroep WBO overgenomen. Dientengevolge brengen wij dit jaar (eenmalig) het jaarverslag voor Stichting WBO uit.

2019 was voor WBO een jaar waarin besloten werd als stichting te stoppen en op te gaan in een grotere welzijnsinstelling. Het verlies van de opdracht in Oirschot, gevolgd door het verlies van het jeugd- en jongerenwerk in Best leidde tot dit besluit: de organisatie werd hierdoor te klein om zelfstandig door te gaan.
WBO is in gesprek getreden met potentiele overnamepartners om met de beste partij de gewenste overname vorm te geven. Hierbij was leidend, wat is goed voor de inwoner, wat is goed voor de medewerkers en wat is goed voor de organisatie, ook in die volgorde van prioriteit. LEVgroep kon het beste aan deze eisen voldoen en de gewenste overname vorm geven. Naast deze drie belangrijkste eisen speelde ook mee, dat LEVgroep een bekende speler in de regio is, een robuuste schaal kent en de visie goed aansluit bij wat in Best past.

Vanaf de zomervakantie is stevig doorgewerkt aan alle processen die een overname vergt. Dit in goede dialoog met personeel, vrijwilligers, ketenpartners en gemeente. We zijn alle betrokkenen erkentelijk voor hun bijdrage aan dit proces. Fijn vinden we het, dat de gemeente ons actief betrekt bij de verdere vormgeving van het sociaal domein. Gemeentelijke keuzes zijn immers van grote invloed op de wijze waarop wij de inwoners kunnen ondersteunen.
In dit jaarverslag leest u wat in het afgelopen jaar door WBO aan werkzaamheden is verricht. Daarbij hebben we al geprobeerd om dit jaarverslag zoveel als mogelijk aan te laten sluiten bij de vorm zoals LEVgroep die hanteert. U kan lezen dat preventie de kern van ons werk is: welzijn voorkomt zorg(kosten). De inzet van het sociaal werk is erop gericht ondersteuningsvragen van inwoners vroegtijdig op te lossen zodat persoonlijke problemen niet groot worden maar klein blijven of opgelost worden. In een tijd waarin gemeentelijke budgetten onder druk staan, is dat extra belangrijk.

Afsluitend danken we graag de medewerkers en vrijwilligers van WBO voor hun inzet in 2019 in Best en het vertrouwen in LEVgroep. Het was een jaar vol dynamiek en onzekerheid. Desalniettemin maakten zij door hun inzet en doorzettingsvermogen toch voor de inwoners in Best weer het verschil.

Mocht u vragen, opmerkingen of ideeën hebben naar aanleiding van dit jaarverslag: laat het ons weten! LEVgroep gaat aan de slag met de verdere doorontwikkeling van de dienstverlening in Best en zet daarbij graag in op vernieuwing!

Jasper Ragetlie,
Directeur-bestuurder LEVgroep

Jolanda Teeuwen,
Manager LEV Best

Jaarverslag 2019 gericht op de toekomst

Dit jaarverslag is een weergave van wat WBO heeft uitgevoerd in 2019 deels al geïnspireerd door de visie en missie van de nieuwe organisatie LEVgroep. Daarom is er uitdrukkelijk voor gekozen om de vorm van het jaarverslag te laten aansluiten op de indeling en vormgeving van de offerte 2020 van LEV-Best.

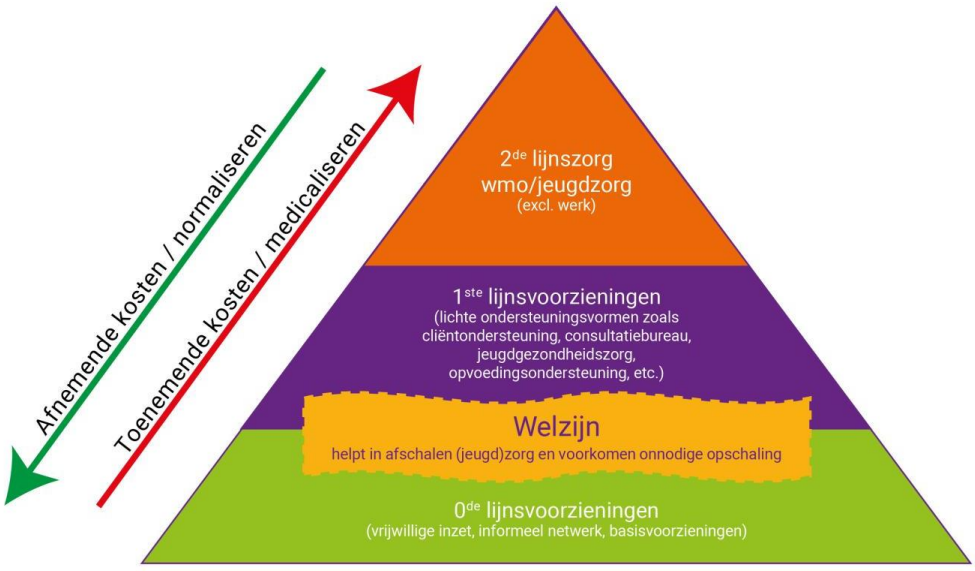
'Welzijn voorkomt zorg' geven wij als titel aan dit jaarverslag mee. Wij geloven in de maatschappelijke waarde die wij toevoegen door problemen preventief aan te pakken en de sociale basis in buurten en wijken te versterken.

Ook in 2019 hebben we mensen geïnspireerd om mee te doen aan een samenleving in beweging. Dit deden we met 14 betrokken medewerkers, 2 stagiaires en 150 vrijwilligers. Samen met inwoners maakten zij het verschil in Best, zodat iedereen mee kan doen. Dit gebeurde vooral vanuit Bestwijzer, maar voor het eerst ook vanuit buurthuis Kadans in Wilhelminadorp.

Wat is een sterke sociale basis?
Een sterke sociale basis bestaat uit wat inwoners als vanzelfsprekend met en voor elkaar doen zoals mantelzorg, burenhulp of vriendendiensten. De vraag en de oplossing van de vraag vinden elkaar in de verbinding tussen de persoon en zijn directe omgeving.
Verder bestaat de sociale basis uit vrij toegankelijke, algemene voorzieningen die aan alle aspecten van het dagelijkse leven raken zoals een aantal van de huidige diensten: klantondersteuning, vluchtelingenwerk, maatjes-en vrijwilligersprojecten, trainingen en de wijkaccommodatie Kadans. Een sterke sociale basis maakt dat een gemeenschap een gemeenschap is én blijft en dat deze goed kan functioneren.

Wat levert een sterke sociale basis op?
Een sterke sociale basis werkt preventief. En preventie loont! Het loont in euro's vanuit besparingspotentieel. Maar wij geloven eveneens in de intrinsieke waarde van een sterke sociale basis namelijk dat de sociale veerkracht van mensen toeneemt daar waar de kracht van mensen en hun omgeving gemobiliseerd wordt.

Welzijn heeft een bijzondere rol in het versterken van de sociale basis. Deze wordt weergegeven in de volgende afbeelding:



Welzijn voorkomt zorg(kosten)

Het tekort aan middelen en handjes in de zorg, de groeiende zorgvraag t.g.v. vergrijzing en de extramuralisering vergen dat veel meer ondersteuningsvragen in de 0de en 1ste lijn moeten worden opgelost.
Om hierin te slagen is stevig gepositioneerd welzijnswerk cruciaal.

Al onze diensten in 2019 waren hierop gericht.

Thema 1: Versterken basisstructuur

Van burgers wordt steeds meer verwacht dat zij verantwoordelijkheid nemen voor zichzelf en voor elkaar: iedereen doet mee!

Een inclusieve samenleving is gediend bij sterke sociale netwerken met korte lijnen waar vragen van bewoners vroegtijdig gesignaleerd worden, waar snel geschakeld kan worden tussen informele en formele zorg, waar zorg voor elkaar gestimuleerd wordt en bewonersinitiatieven gefaciliteerd.

Dit vraagt om beroepskrachten én vrijwilligers, die inwoners op de juiste manier weten te stimuleren en te ondersteunen om zelf, waar mogelijk, oplossingen te vinden en de juiste randvoorwaarden te scheppen om initiatief te nemen.

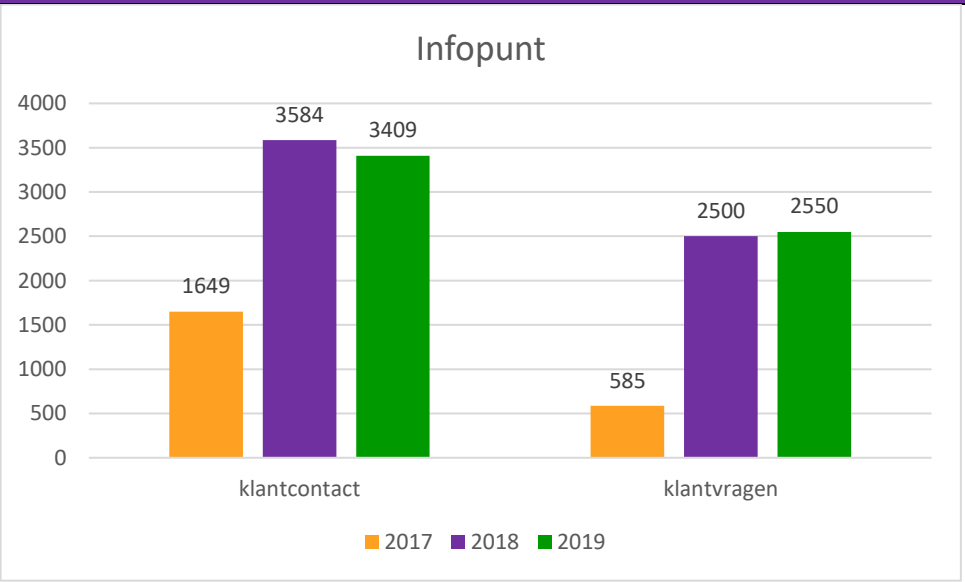
Informatie, advies en klantondersteuning/ infopunt Bestwijzer

Inwoners met vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg kunnen terecht bij het Infopunt in Bestwijzer. Ook medewerkers van (vrijwilligers)organisaties kunnen er terecht met vragen en signalen, maar ook voor informatie over de sociale kaart of voor afstemming. Het Infopunt in Bestwijzer wordt bemenst door vrijwilligers met een beroepskracht als achterwacht en is vijf ochtenden per week geopend.

Behalve in Bestwijzer werken onze mensen ook op vindplaatsen in wijken en buurten, waar zij vragen van inwoners en organisaties beantwoorden. Daarnaast zijn wij pro actief in het leggen van contacten via huisbezoeken en bijeenkomsten in de wijk.

Het Infopunt en de klantondersteuning vormen het hart van onze organisatie en hebben een centrale rol in de basisstructuur van het sociale domein in Best.
Een beroepskracht van het Infopunt neemt structureel deel aan het casusoverleg van het OTB. Belangrijkste opdracht hierbij is, daar waar mogelijk, casuïstiek zoveel mogelijk te laten afschalen naar de basisstructuur. (normaliseren i.p.v. problematiseren)

Prestaties



- De aantallen klantcontacten en klantvragen van het infopunt staan hierboven in staafgrafiek weergegeven.

- De belangrijkste vragen van het infopunt hadden als thema:
  - Financiën
  - mantelzorg
  - Ondersteuning bij beperkingen
  - Relationele problematiek
  - Seniorenproblematiek.
- 213 casussen met 3 tot 5 klantcontacten
- Mede door de goede samenwerking konden bijna alle casussen binnen Bestwijzer afgehandeld worden (96%).
- In een aantal situaties werd doorverwezen naar OTB, maar meestal naar hulpverleningsinstanties in de basis, zoals maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, MEE of GGZe.
- In 2 situaties werd afgeschaald van OTB naar de basis.
- Een aantal klanten zijn besproken en daarvan is niet duidelijk waar ze dienstverlening moeten ontvangen. Er is besloten deze klanten niet los te laten zolang ze de juiste organisatie niet hebben gevonden. Tevens zijn er organisaties die werken met wachtlijsten waardoor we een voorportaal zijn geworden voor andere (basis)organisaties.
- We zijn een samenwerking gestart met de afdeling WMO van de gemeente Best m.b.t. het oppakken van klantvragen. Het Infopunt heeft klanten geholpen met het verduidelijken van hun vraag. Ook alle informatieve vragen m.b.t. een product van de WMO in Bestwijzer zijn door het Infopunt opgepakt. Dit heeft er toe geleid dat er minder WMO-aanvragen zijn ingediend bij de gemeente Best.
- Vooruitlopend op de wens om op meerdere plekken de functie van Infopunt te hebben zijn we in de Leemkuilen gestart met klantondersteuning én participatie. Geen loket, maar actieve benadering in de wijken en op de vindplaatsen. Er is aansluiting gezocht bij de bewoners van de Leemkuilenflats en de 5 flats daar naast in Best Oost. Er is een enquête uitgevoerd onder de flatbewoners. De resultaten hiervan zijn vertaald in drie projecten, die de bewoners zelf hebben opgepakt. Het onderzoek is mede uitgevoerd door bewoners zelf. Hiermee hebben we 5 werkloze bewoners (waaronder statushouders) geactiveerd.

Conclusies en voornemens 2020

Binnen Bestwijzer wordt ontzettend veel gebruik gemaakt van het Infopunt. Goed dat inwoners ons goed weten te vinden, want meestal vinden wij samen met hen ook de oplossing. Ook zijn er steeds meer verwijzingen van partners binnen en buiten Bestwijzer actief in het sociaal domein. (professionals en vrijwilligers). De complexiteit van de vragen wordt groter o.a. door toename van allochtone cliënten met een laag niveau.
Het aantal klantcontacten en klantvragen is ongeveer gelijk gebleven in vergelijking met 2018, dus de druk is niet afgenomen.

Opvallend is dat er slechts een enkele doorverwijzing van OTB (afschaling) naar WBO is geweest Dit vraagt om een betere afstemming met de basisstructuur en het ondersteuningsteam. In 2020 nemen wij hiertoe het initiatief.

Van centraal naar de wijk
Bestwijzer is nu dé centrale locatie waar mensen met een vraag terecht kunnen en door een klantondersteuner van LEV Best geholpen worden. Vanuit het perspectief van een sterke sociale basis past het deze inzet meer wijkgericht te organiseren. In 2019 heeft WBO deze richting al ingezet door als pilotproject in de wijk Wilhelminadorp aanwezig te zijn en haar dienstverlening aan te bieden. De komende jaren willen we deze beweging naar wijken en buurten versterken.

Van klantondersteuner naar buurtcoach
Naast de beweging naar de wijk vraagt het versterken van de sociale basis eveneens te kijken naar de rol van de huidige klantondersteuner. De huidige benadering zet sterk in op de persoonlijke

ondersteuning van de hulpvrager. Bij de toekomstige rol ligt het accent op het verbinden van de vraag aan de mogelijkheden (informeel en formeel) in de wijk en het helpen ontwikkelen van deze mogelijkheden in de wijk. De klantondersteuner wordt meer buurtcoach.

Welzijn voorkomt zorg
We zien kansen om vanuit de aard van de hulpvragen die door de WMO geïndiceerd worden, voorzieningen of lichtere vormen van hulp in het voorliggende veld te ontwikkelen. We pakken dit graag samen met gemeente Best op.

Buurthuis Kadans

Buurthuis Kadans levert een bijdrage aan de sociale cohesie en leefbaarheid van Wilhelminadorp, Batadorp, en Kantonnier door een "thuis" te zijn voor verenigingen en inwoners. Het biedt tevens een centrale plek voor voorzieningen ten behoeve van de wijk.

Prestaties

Buurthuis verhuur
- Er hebben 1946 activiteiten plaatsgevonden door 134 verschillende organisaties
- 55000 keer is het buurthuis bezocht, Dit is ongeveer gelijk aan 2018.

Het buurthuis terug naar de buurt
- Buurtkamer heeft 3 inlopen per week met gemiddeld 15 bezoekers per keer, hierbij zijn ca. 8 buurtbewoners actief betrokken.
- Pluktuin, bokkentuin en ruilboekenkast zijn definitief gerealiseerd met 23 actief betrokken buurtbewoners. Gemiddeld komen er 25 bezoekers per week.
- Er is een inloop voor mantelzorgers opgestart, vindt één keer per plaats.

Voorzieningen vanuit het buurthuis
- Team Archipel wijkverpleging binnen Kadans
- GGZe gestart met eerste activiteiten in het kader van werken in de wijk
- Bloedprikken door Diagnostiek voor U
- Uitleen hulpmiddelen Medipoint, een mooie service voor inwoners
- BENU apotheek, gemiddeld 2 recepten per week.

Conclusies en voornemens 2020

Buurthuis Kadans speelt steeds meer een centrale rol in Wilhelminadorp en voor heel Best. De ontmoetingsfunctie van tal van organisaties en verenigingen zowel wijkgericht als organisaties die zich richten op heel Best blijft hoog. Kadans is dan ook een van de weinige voorzieningen binnen Best waar (grootschalige) activiteiten kunnen plaatsvinden.

Het initiatief Buurthuis terug naar de buurt, krijgt steeds meer smoel.
Steeds meer inwoners zijn betrokken bij één of meerder initiatieven binnen Kadans. Ook willen steeds meer organisaties binnen het sociale domein een actieve rol vervullen binnen Wilhelminadorp en gebruiken ze het buurthuis om hun klanten te bereiken. Dit bevordert ook de wijkgerichte samenwerking met professionele en vrijwilligers organisaties.
Met Benu apotheek is afgestemd dat wij buurtbewoners erop wijzen dat medicijnen voortaan ook gratis thuisbezorgd worden. Hiermee komt de medicijnuitlevering vanuit Kadans te vervallen.

Kadans, exploitatie naast inwonersparticipatie
Wijkaccommodaties zijn steeds zoekende in de balans tussen beheer/exploitatie aan de ene kant en het bevorderen van het sociale leven aan de andere kant. In relatie tot beheer van de wijkaccommodatie zien wij mogelijkheden en kansen vanuit het perspectief van zelfbeheer met een rol voor vrijwilligers, buurtbewoners en verenigingen.
Vanuit onze visie hebben wijkaccommodaties een rol bij het inspelen op bijzondere vragen vanuit de samenleving. De ontwikkeling van Kadans plaatsen wij in het perspectief van een zorgzame buurt en een inclusieve samenleving.

Best(s)e maatjes & vrijwilligersdiensten

Vrijwillige inzet als lichte vorm van ondersteuning kan gebeuren in georganiseerd verband of als actieve burger. We onderscheiden hierin de zogenaamde maatjesprojecten (actieve burgers) en de vrijwilligersdiensten (in georganiseerd verband).
Best(s)e maatjes is een antwoord op de groeiende vraag naar de inzet van maatjes. Het fungeert als een gezamenlijke paraplu waar verschillende organisaties bij aangesloten zijn. Vraag en aanbod van de deelnemende partijen worden bij elkaar gebracht. Na intake van de zorgvrager wordt een match gemaakt met een beschikbaar maatje.

Vrijwilligersdiensten zijn diensten waarbij getrainde vrijwilligers dienstverlening uitvoeren met op de achtergrond ondersteunende begeleiding van beroepskrachten.
In 2019 zijn de volgende diensten aangeboden:

- Buurtbemiddeling; wordt ingezet voor het oplossen van geschillen tussen buren en het verbeteren van de onderlinge communicatie
- Formulierenhulp; inwoners worden ondersteund bij het (zelfstandig) invullen van formulieren
- Belastingspreekuur; inwoners worden ondersteund bij het invullen van aangifte
- Hulp bij thuisadministratie; inwoners worden ondersteund bij het op orde brengen en het beheren van hun financiële administratie
- Welzijnsbezoek; huisbezoek aan 75-plussers waarbij gesignaleerd wordt hoe het met iemand gaat en er wordt informatie gegeven op het terrein van zorg en welzijn. Indien nodig wordt vervolghulp georganiseerd.

Prestaties

Best(s)e maatje

- 11 matches zijn gemaakt tussen klant en aanbieder
- 14 organisaties hebben zich bij Best(s)e maatjes aangesloten

Vrijwilligersdiensten
Buurtbemiddeling:

- Er zijn 11 buurtbemiddelingen geweest (2018: 20)
- 7 zijn succesvol afgerond, bij 4 bemiddelingen heeft na de intake 1 partij zich terug getrokken
- 9 getrainde vrijwilligers voeren deze dienst uit

Formulierenhulp:

- 138 klanten hebben gebruik gemaakt van formulierenhulp (2018: 78)
- 5 getrainde vrijwilligers voeren deze dienst uit
- Deze dienst wordt ingezet bij Bestwijzer, Buurthuis Kadans en bij de SNS- Bank

Vader, moeder én dochter zijn laagbegaafd, laaggeletterd en hebben fysieke/medische beperking. Het gezin is gedurende 5 maanden intensief begeleid door het formulierenspreekuur met hun administratie. De beperkingen van het gezin zijn door het formulierenspreekuur gesignaleerd. Na aanleiding daarvan zijn de klanten met hun problematiek doorgeleid en aangemeld bij MEE. Aangezien MEE lange wachttijden heeft (4 maanden voor aanmelding nieuwe klant) bleef het formulierenspreekuur de klanten maandenlang helpen met als doel een vinger aan de pols houden en voorkomen van nog meer (financiële) problemen.

Belastingspreekuur:
- 49 klanten hebben gebruik gemaakt van het belastingspreekuur (2018: 22)
- 3 getrainde vrijwilligers voeren deze dienst uit.

Hulp bij thuisadministratie:
- 48 klanten hebben gebruik gemaakt van deze dienst (2018: 43)
- 55% kan zelfstandig verder met eigen administratie
- 16 getrainde vrijwilligers voeren deze dienst uit
- Bij 16 klanten is een "niet pluis gevoel" geconstateerd door de vrijwilligers en door de beroepskracht opgepakt

Bij een klant (Eritrese statushouder) helpt het administratief maatje al 1,5 jaar met het zelfstandig beheren van administratie. M.b.v. dit maatje is klant gemotiveerd om te gaan studeren en heeft hij zich aangemeld bij een BBL opleiding. Gaandeweg is ontdekt dat klant een leerstoornis heeft en wordt de klant doorgeleid naar een psychologisch onderzoek. Dankzij de vrijwilliger is er tot nu toe geen beschikking voor duurdere ondersteuning nodig geweest.

Welzijnsbezoek 75+:
- 493 inwoners zijn aangeschreven om deel te nemen (2018: 333)
- 218 inwoners zijn daadwerkelijk bezocht (2018: 258)
- Alle klanten hebben informatie gekregen over welzijnsdiensten en mogelijkheden t.b.v. langer zelfstandig blijven wonen
- Bij 123 klanten zijn signalen met een duidelijke vervolgvraag of van "niet pluis gevoel" opgehaald door de vrijwilligers. Deze zijn succesvol opgepakt door de beroepskracht.
- Bij 58 klanten is een doorverwijzing gedaan naar eigen diensten of andere organisaties/instanties zoals ZTB/POH, huisartsen, vrijwilligersorganisaties zoals Avondje uit, Zonnebloem, vrijwillige mantelzorgondersteuning, etc.
- 17 getrainde vrijwilligers voeren deze dienst uit.

Meneer van 81 jaar bezocht die bijna blind is, maar wel actief wilde blijven. Meneer is door ons bemiddeld naar vrijwilligerswerk en is nu bestuurslid bij het gehandicapten platform.

Conclusies en voornemens 2020

Best(s)e maatje
Aantal matches blijft nog wat achter. Echter, Best(s)e maatje is een gezamenlijk initiatief van meerdere partijen en is nog in ontwikkeling. Wij verwachten voor de toekomst, ook met de inzet van de buurtcoach dat het aantal succesvolle matches zal toenemen.

Buurtbemiddeling:
Prima dienst om in te zetten mits men op tijd de bemiddeling aanvraagt. Nu komen we vaak te laat in beeld. Actie moet erop gericht zijn dat met name derden (woningbouw, politie, boa) eerder signaleren en ook eerder doorzetten. Dit nogmaals onder de aandacht brengen.

Buurtcoach kan hierin belangrijke rol krijgen.

Formulierenhulp:
Wordt overspoeld met klanten. Binnen de wijk Wilhelminadorp bestaat ook veel behoefte aan deze dienst. Veel klanten zijn draaideurklanten en moeilijk zelfredzaam te maken. Wellicht een optie om hiervoor een nieuwe dienst te ontwikkelen omdat wachtlijsten dreigen.

Belastingspreekuur:
Veel klanten maken gebruik van deze dienst. In samenwerking met Cultuurspoor wordt deze dienst overgedragen, zodat ook in Best volgens de landelijke richtlijnen het belastingspreekuur plaatsvindt in de bibliotheek. Deze dienst is nog aangeboden, maar stond niet in de offerte 2019.

Hulp bij thuisadministratie:
Hier wordt veelvuldig gebruik van gemaakt. Veel klanten zijn draaideurklanten (45%). Is ook een belangrijke activiteit waar achter de voordeur nog meer (vroegtijdig) gesignaleerd wordt.

Welzijnsbezoek 75+:
Aantal opgepikte en opgeloste signalen is zeer hoog.
Blijft een belangrijke dienst in vroeg signalering en preventie.

Algemeen:
Vrijwillige inzet als lichte vorm van ondersteuning levert een grote bijdrage aan het versterken van de sociale basis en van de eigen kracht van de inwoner. Het draagt ook substantieel bij aan het zorgen voor elkaar.
Het trainen van vrijwilligers is een belangrijk onderdeel waar we voor de toekomst nog meer energie in willen steken. Dit gebeurt in 2020 via Leren met LEV.

Netwerkversterking

Netwerkversterking is een belangrijk onderdeel voor het versterken van de basisstructuur in Best. Zeker met het oog op de samenwerking binnen het vrijwillig kader en de informele zorg.
Twee Initiatieven die we in 2019 mede hebben geïnitieerd en ondersteund:

- **Het netwerk Vrijwilligers Organisaties Zorg voor elkaar (VOZ):** een samenwerkingsverband van 23 vrijwilligersorganisaties op het brede terrein van zorg en welzijn onder leiding van WBO.
- **ThOM-B:** een samenwerking met de seniorenraad over tal van initiatieven om ouderen langer zelfstandig te laten functioneren.

Prestaties

VOZ:
Een van de belangrijkste onderdelen is het versterken van de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties zorg. Hierdoor verbetert de dienstverlening in Best en er kan meer van elkaars expertise gebruik worden gemaakt.
De resultaten vallen een beetje tegen. Veel organisaties zijn vooral bezig met hun eigen dienstverlening en bang hun eigen identiteit te verliezen bij meer samenwerking.

ThOM-B:
De samenwerking heeft ertoe bijgedragen dat de al bestaande activiteiten verder zijn uitgebouwd, maar het heeft niet geleid tot vernieuwende initiatieven.

De cursus' Blijf in Balans' was een van de activiteiten.
Er zijn 2 informatiemiddagen geweest met 47 deelnemers. Deze informatiemiddagen zijn preventief van aard en tevens een opstapje naar de definitieve cursus.
Er zijn 2 cursussen geweest met in totaal 30 deelnemers. Alle deelnemers hadden een laag valrisico.
De meeste deelnemers voor deze cursus zijn via de welzijnsbezoeken 75+ gescreend.
Mensen met een hoog valrisico zijn opgepakt door de reguliere zorg (Ergo- en Cesartherapie).
Alle deelnemers hebben een effectmeting gehad: Alle deelnemers hebben minder risico op vallen.

Conclusies en voornemens 2020

Voor 2020 willen we meer investeren in het versterken van bestaande netwerken en het opzetten van nieuwe formele en informele netwerken. Dit vraagt wel een actieve rol van deelnemers en verdergaande samenwerking in het belang van de kwetsbare inwoner.

De buurtcoaches kunnen in belangrijke mate bijdragen aan deze netwerkversterking. Zij zijn erop gericht de benodigde hulp zo dicht mogelijk bij en rondom de inwoner te organiseren. Zij stimuleren hierbij de inwoners zelf de regie te nemen. De buurtcoach komt letterlijk achter de voordeur van inwoners en signaleert wat er meer nodig is dan een antwoord op de eerste vraag. Zij kijken naar de vraag achter de vraag en proberen deze, als het enigszins kan, op te laten pakken door het informele netwerk.

Dit vraagt om een stevig netwerk van inwoners en investering in de samenwerking met alle voorzieningen die aanwezig zijn in de wijk of buurt. Bij het oppakken van de vragen van inwoners schakelen de buurtcoaches tussen het informele en formele netwerk in de wijk of buurt en dragen hiermee bij aan duurzame oplossingen.
Door iedereen te kennen en gekend te worden en door in samenwerking te investeren komt de buurtcoach tot passende oplossingen voor inwoners of tot goede initiatieven in de buurt ten behoeve van de inwoners. Indien de oplossing niet binnen het eigen netwerk voorhanden is, organiseert de buurtcoach de verbinding met Bestwijzer of andere organisaties voor verdergaande hulp.

WBO-academie

De WBO academie is een nieuw initiatief om er voor te zorgen dat vrijwilligers en inwoners middels cursussen en workshops deskundiger worden. Het aanbod bestaat uit eigen opgezette trainingen, cursussen en workshops en ook uit extern aanbod van collega- organisaties.

Prestaties

Er zijn 11 cursussen aangeboden vanuit de eigen organisatie.
Er zijn 18 cursussen aangeboden vanuit externe organisaties.
Totaal 275 deelnemers.

Aangeboden cursussen zijn:
Voor inwoners
- Budgetteren voor statushouders
- Leven met een beperking
- Voorlichting inkomensondersteuning
- Beleefweek dementie.

Voor vrijwilligers
- Evaluatiebijeenkomst administratieve maatjes

- Nibud-basistraining thuisadministratie
- Training signaLEREN
- Informatieochtend voor taalcoaches
- Grenzen bewaken
- Wet en regelgeving

Conclusies en voornemens 2020

In 2020 gaat de WBO academie over naar Leren met LEV. De cursussen en trainingen die door WBO zijn georganiseerd worden opgenomen in het brede aanbod van Leren met LEV zoals de cursus 'Blijf in balans' en 'Valpreventie bij ouderen'.
Leren met LEV richt zich op het goed toerusten van zowel inwoners, beroepskrachten als vrijwilligers om de beweging naar zelfredzaamheid en eigen regie (transformatie) te maken of mee vorm te geven. LEVgroep heeft een breed aanbod van workshops, cursussen en trainingen.
Voor een totaaloverzicht zie www.lerenmetlev.nl.
Het aanbod van Leren met LEV is toegankelijk voor alle inwoners en verenigingen uit ons werkgebied. Men kan kiezen in welke gemeente men wil deelnemen.

Thema 2: Maatschappelijke participatie

Mensen met een taalachterstand, welzijns- en/of gezondheidsproblemen participeren minder in de samenleving dan mensen die minder kwetsbaar zijn. Andersom kan deelname aan maatschappelijke activiteiten een positief effect hebben op de gezondheid en het welbevinden van inwoners. Deelname aan het maatschappelijk leven zorgt voor het ervaren van sociale steun en zingeving. Vrijwilligers, mantelzorgers en statushouders verdienen speciale aandacht.

Vrijwilligerspunt

Het vrijwilligerspunt ondersteunt inwoners die zich in willen zetten als vrijwilliger of actieve burger. De vacaturebank vrijwilligers is een instrument om inwoners zelfstandig naar een passende vrijwilligersplek te laten zoeken.

Verenigingen en organisaties die met vrijwilligers werken kunnen een beroep doen op ondersteuning van het vrijwilligerspunt.

Prestaties

25 klanten zijn bemiddeld via de vacaturebank
43 klanten zijn bemiddeld met een intake via klantcontact
64 organisaties zijn ondersteund met specifieke vragen
Er is 1 collectieve activiteit geweest voor organisaties met het thema ‘Privacy/AVG’. Hier hebben 50 organisaties aan deelgenomen.

5 getrainde vrijwilligers voeren deze dienst uit. Ze zijn verantwoordelijk voor het technische en administratieve deel van de vacaturebank (website), schrijven en publiceren van persberichten en ze verzorgen (deels) de intake onder verantwoordelijkheid van een beroepskracht.

Conclusies en voornemens 2020

Er zijn minder klanten bemiddeld via de vacaturebank dan vooraf voorgenomen (25-100). Er zijn meer klanten bemiddeld met een intake via klantcontact. We zien hiermee een verschuiving naar dienstverlening voor mensen die de ondersteuning nodig hebben, versus mensen die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk en dit heel goed zelf kunnen.

Vrijwilligerspunt, van bemiddeling naar begeleiding
Vrijwilligerssteunpunten hebben van oudsher de rol inwoners die vrijwilligerswerk willen doen te koppelen aan organisaties die op zoek zijn naar vrijwilligers. Digitale vacaturebanken hebben het matchen van vraag en aanbod vergemakkelijkt. De doorsnee inwoner die vrijwilligerswerk wil doen vindt zijn weg wel.
Anders is het voor kwetsbare inwoners met een ‘rugzakje’ en inwoners met een (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt. Het toe leiden naar en het aansluitend begeleiden bij het doen van vrijwilligerswerk is voor hen het verschil tussen thuiszitten of *meedoen*.
Naast persoonlijke begeleiding biedt het concept van een Participatiehuis kansen om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt verschillende activiteiten en programma’s aan te bieden als opstap naar een sociale activiteit of (vrijwilligers-)werk. In 2020 willen we graag met deze vorm experimenteren.

Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgers krijgen informatie, advies, voorlichting en/of ondersteuning. Hierdoor zijn zij in staat hun mantelzorgtaken beter uit te voeren en daarmee overbelasting te voorkomen. Daar waar nodig worden zij doorverwezen voor aanvullende hulp. Deze informatie- en adviesfunctie is ingebed bij de buurtcoach. Er is verder schriftelijke informatie en een sociale kaart beschikbaar.
De ondersteuning bestaat daarnaast uit de uitreiking van het Mantelzorgcompliment en het organiseren en uitvoeren van 10 tot 15 verschillende waarderingsactiviteiten afgestemd op de vraag van mantelzorgers.

Prestaties

142 korte contacten m.b.t. mantelzorgers.
Er zijn 22 mantelzorgscans geweest. Bij 20 mantelzorgers was sprake van overbelasting. Dit is opgepakt.
Er is één platformbijeenkomst geweest. Het resultaat was een activiteit rondom Domotica en activiteit rondom psychische kwetsbaarheid.
336 mantelzorgers hebben zich geregistreerd. Er zijn nu 977 mantelzorgers bekend.
525 mantelzorgers hebben het Mantelzorgompliment mogen ontvangen.
Er zijn 9 waarderingsactiviteiten geweest met in totaal 42 deelnemers.
In buurthuis Kadans vindt maandelijks een mantelzorgbijeenkomst plaats (lotgenoten contact).

Conclusies en voornemens 2020

Er zijn relatief veel mantelzorgers in beeld die we ook preventief kunnen voorzien van informatie. Het compliment wordt door veel mantelzorgers als zeer waardevol ervaren.

Mantelzorgondersteuning, naast individuele ondersteuning meer collectieve ondersteuning
Het begrip mantelzorg raakt steeds meer ingeburgerd en er zijn ook steeds meer mantelzorgers o.a. door een toenemende vergrijzing. Het bieden van informatie en advies is dan ook niet alleen meer een taak van het steunpunt mantelzorg maar wordt gelukkig breed en door veel partners in het veld opgepakt. De nieuwe uitdagingen zitten in het voorkomen dat mantelzorgers struikelen doordat ze geconfronteerd worden met ingewikkelde wet- en regelgeving, er onvoldoende respijtzorg voorhanden is en werkgevers onvoldoende mee bewegen met wat de thuissituatie vraagt. In 2020 willen we hiermee aan de slag.

Dementie vriendelijke gemeenschap

Platform Dementie Best is een samenwerkingsverband van organisaties die op de een of andere manier betrokken zijn bij mensen met dementie en hun naasten. Het platform bestaat uit de volgende deelnemers: WBO, gemeente Best, Archipel Zorggroep, Zuidzorg, Seniorenraad, KBO, PVGE, Alzheimer Brabant Zuidoost, Samendementievriendelijk.nl en ervaringsdeskundigen.

Het Platform Dementie Best bevordert dat Best een dementievriendelijke gemeenschap is en blijft door:
1. Te stimuleren dat mensen met dementie en hun mantelzorgers kunnen blijven participeren in hun eigen buurt/wijk in de gemeente Best, ook bij het voortschrijden van dementie.
2. Te bevorderen dat burgers, informele zorg, verenigingen, professionals en publieke en private dienstverleners deskundig zijn in het signaleren van dementie en het omgaan met dementie.

Het platform doet dit met een gezamenlijk werkplan en voert dit uit.
Wij zijn hierin kartrekker en vervullen de rol van voorzitter voor dit platform.

Prestaties

27 trainingen dementievriendelijk.nl verzorgd voor 27 organisaties en bedrijven met in totaal 486 deelnemers.
Samen met Lions Best Oirschot hebben diverse projecten plaatsgevonden:

- Simulatiecabine Into dementia met ruim 600 deelnemers in Oirschot en Best. Deelnemers kregen een dementie-ervaring, waardoor de bewustwording is verhoogd. De nagesprekken gebeurden door getrainde vrijwilligers.
- Er zijn diverse voorstellingen en informatiebijenkomsten geweest die hebben bijgedragen aan begrip en bewustwording.
- Switch to move is opgezet. Een bewegingsactiviteit voor mensen met beperkingen, waaronder dementie en partners.
- Zangkoor Memories is opgezet voor mensen met dementie en hun partners. Het infopunt is hierbij ingezet om praktische zaken te regelen m.b.t. inschrijving en aanmelding.

Conclusies en voornemens 2020

Er is veel bereikt binnen het platform met de (financiële)ondersteuning van Lions Best Oirschot. Gevaar zit erin dat bij het wegvallen van de ondersteuning de aandacht terugloopt. Aandacht in 2020 gaat dan ook uit naar het borgen van bestaande activiteiten.

Het onderwerp dementie staat in Best echt op de kaart. Het is voor de toekomst belangrijk dit goed te borgen.

Maatschappelijke begeleiding statushouders

Erkende ***statushouders*** worden begeleid bij het vinden van een plaats in de samenleving. De maatschappelijke begeleiding wordt deels uitgevoerd door enthousiaste vrijwilligers. De begeleiding duurt 1,5 jaar en richt zich op praktische zaken op het gebied van huisvesting, uitkering, medische zorg, financiën, scholen, kinderen en het wegwijs maken in Best.
Ook wordt ondersteuning geboden in het kader van gezinshereniging.

In het kader van de verplichte inburgering voor nieuwkomers wordt het participatie-verklaringstraject aangeboden. Aan het eind van de training wordt de participatieverklaring getekend.

De actieve vrouwengroep (vooral (ex-)vluchtelingen) komt wekelijks bij elkaar. De vrouwen geven zelf vorm aan de bijeenkomsten en er wordt gewerkt aan persoonlijke leerdoelen, bijvoorbeeld op het terrein van werk, financiën of psychische gezondheid.

Oud-klanten van het vluchtelingenwerk maken eveneens gebruik van onze dienstverlening. Het betreft inburgeringskwesties en bijbehorende DUO-lening.

Prestaties

Er zijn 57 statushouders ondersteund.
Er zijn 27 statushouders die hebben deelgenomen aan participatieverklaringstraject.
31 deelnemers aan de cursus Nieuw in Nederland; hiervan zijn 18 asielgerechtigd en 13 niet.
Er zijn 50 trajecten gestart met individuele / DUO vragen
Er is 1 gezinshereniging geweest
Er zijn 47 unieke deelnemers van actieve vrouwen

Er zijn 16 deelnemers van Actieve Vrouwen die zijn toe geleid naar (vrijwilligers)werk
Er zijn 6 getrainde vrijwilligers die deze diensten uitvoeren.

- De spreekuren worden goed bezocht.
- Er zijn 4 Eritrese gezinnen succesvol met elkaar herenigd, vaak na jaren wachten vanwege de lange procedures bij de IND.
- Waar voorheen statushouders vooral uit Syrië of Eritrea kwamen, lijkt nu een trend van instroom uit diverse landen met verschillende talen. Groepen gezamenlijk bij elkaar zetten voor een training met een tolk is daardoor niet meer mogelijk. Dit wordt creatief opgelost, door gebruik van digitale middelen en ook door inzet vanuit de statushouders die hun eigen netwerk aanspreken.
- Er is onder statushouders veel belangstelling voor het doen van vrijwilligerswerk, om op die manier Nederlanders te ontmoeten, de taal te oefenen en te proeven hoe het in Nederland gaat.

Een Syrische man duwt trouw elke week rolstoelen voor de bewoners van de Kanidas. Hij ontmoette in het werk een collega-vrijwilliger, afkomstig uit hetzelfde land. Hoe gemakkelijk is het om dan te vervallen in je moedertaal. Maar hij weigert Arabisch met hem te spreken, hij wil alles in het Nederlands doen. Voor zichzelf om te oefenen, maar ook om de bewoners van de Kanidas, die dementie hebben, niet af te schrikken.

Soms zijn statushouders al zover dat ze graag aan het werk willen. Afgelopen jaar heeft een van onze maatjes een statushouder geholpen bij het zoeken naar een baan als automonteur. En met succes! Deze statushouder was ook deelnemer van het project Taal-Doen, een samenwerking met WSD en gemeente Best, waarbij de extra lessen Nederlands en de taalstage een extra opstap waren om deze baan daadwerkelijk te krijgen.

Ook zijn wij trots op alle activiteiten en resultaten van de groep Actieve Vrouwen!

Actieve vrouwen stimuleren elkaar om naar taalles en taalcafé te gaan.
1 statushoudster heeft een stage gevonden in kapperszaak en drie maanden later betaald werk als kapster.
4 Vrouwen zijn uitgestroomd naar vrijwilligerswerk als gastvrouw in buurtkamer Kadans.
1 Vrouw is als vrijwilligster actief bij de kookclub in Kadans.
1 Vrouw is begeleidster zwemmen bij Archipel geworden. 1 Vrouw is coördinator geworden van Creatief Café.
Vrouwen boden hulp aan elkaar in het oppassen op kinderen.
Vrouwen bezochten zelfsturend in groepsverband diverse activiteiten om het sociaal netwerk uit te breiden. Vrouwen spraken regelmatig in groepsverband bij elkaar thuis af.
Diverse vrouwen zijn lid geworden van vrijwilligersclubs om eenzaamheid te voorkomen (de eetclub voor alleenstaande, sportclub, creatief café, buurtkamer, samen koken, etc.).
Bijdrage van Actieve vrouwen aan burendag Leeuwerik. De vrouwen hielpen met de organisatie, zorgden voor zelfgemaakte hapjes uit diverse eigen landen om hierdoor bij te dragen aan contact en verdraagzaamheid met autochtone inwoners.
Diverse vrouwen hebben zelf een vlooienmarkt georganiseerd.
Statushoudsters koken samen met leerlingen Heerbeeck college en vertellen ondertussen over hun vluchtverhaal en land van herkomst.
Ook verzorgden ze hapjes voor de tentoonstelling in Tejaterke.
Ze kookten voor vrijwilligers van Taalcafé om iets terug te doen.

Diverse vrouwen zijn doorverwezen naar sociaal raadsliedenwerk en financieel spreekuur i.v.m. financiële problematiek; naar het huurdersspreekuur en de woningbouwvereniging om conflict rondom wonen op te lossen.
Diverse vrouwen liepen een traject met maatschappelijk werk i.v.m. hulpvragen zoals eenzaamheid, relationele problemen, laaggeletterdheid. En gesprekken t.b.v. ontlasting mantelzorgtaken.
Diverse vrouwen helpen met het opstarten van Project flats Leemkuilen. 5 Vrouwen voeren onder leiding van WBO een enquête uit onder de flatbewoners en verzorgen de PR en open inloopdag.

Conclusies en voornemens 2020

Het vluchtelingenwerk staat dicht bij de klant. Naast inburgering en maatschappelijke begeleiding hebben onze medewerkers korte lijntjes met de klanten en het brede netwerk in de basisstructuur van Best.
Statushouders die in Best zijn komen wonen tijdens de piek van 2015-2017 verblijven inmiddels 3 tot 5 jaar in Nederland en zijn toe aan verlenging van de verblijfsvergunningen. Vluchtelingenwerk biedt ondersteuning bij de aanvragen.

Integratie statushouders
Nieuwe statushouders in de gemeente krijgen 1,5 jaar ondersteuning en begeleiding van vluchtelingenwerk. Wij zien mogelijkheden de expertise van het vluchtelingenwerk daarna ook nog aanvullend in te zetten, bijvoorbeeld ter ondersteuning van reguliere hulpverlening of bij activiteiten gericht op participatiebevordering van deze doelgroep.

Taalcafé

Het **taalcafé** is een ontmoetingspunt, waar inwoners met een taalachterstand de Nederlandse taal kunnen oefenen én hun sociale netwerk kunnen vergroten. Een belangrijke doelgroep voor het taalcafé zijn mensen die Nederlands als tweede taal hebben (NT2). Het taalcafé wordt gerund door vrijwilligers ondersteund door een beroepskracht.

Prestaties

Er zijn 43 unieke deelnemers, met een gemiddeld aantal van 15 bezoekers (2018: 41 unieke deelnemers met gemiddeld 18 bezoekers).
13 getrainde vrijwilligers voeren deze dienst uit.
3 coördinatoren bereiden de bijeenkomst a.d.h.v. een thema met filmpje voor en verzorgen de gezamenlijke inleiding. Daarna maakt de groep een groepsindeling op niveau en gaan de groepen aan de slag met materialen.

Echtpaar statushouders, lang onder behandeling van GGZ. Vanwege trauma moeilijk te activeren. Bleven eigenlijk altijd thuis m.u.v. verplichte afspraken. Hadden geen sociale activiteiten/contacten. Door regelmatige gesprekken met het vluchtelingenwerk het echtpaar weten te enthousiasmeren voor taalcafé. Daar de eerste keer geïntroduceerd en nu komen ze wekelijks op eigen initiatief. Ook los van elkaar.

Conclusies en voornemens 2020

Het Taalcafé is een mooi middel om de taalvaardigheid van deelnemers te verbeteren maar vooral ook om elkaar te ontmoeten, culturele aspecten van de Nederlandse samenleving te leren kennen en elkaar te activeren.

Bijlage 1 Ondersteunende processen LEVgroep

1. Inleiding

Vanaf januari 2020 is WBO overgenomen door LEVgroep. Daarom doen wij hier ook verslag van de inzet van de ondersteunende processen.

De focus van LEVgroep ligt op het primaire proces: op de resultaten die de uitvoerende teams in de dorpen en wijken moeten bereiken. Alles in onze organisatie is daarop gericht. Om tot optimale inzet van de teams te komen, is een compacte ondersteunende organisatie noodzakelijk. In dit hoofdstuk vatten we samen wat er op dit gebied in 2019 is ingezet.

2. Inzet op personeel

Sociaal werk is mensenwerk. In 2019 werkten bij LEVgroep 337 betaalde medewerkers (242 fte), 1527 vrijwilligers en 73 stagiaires. Samen doen zij er alles aan om kwalitatief goed welzijnswerk te realiseren. Daarom investeren we in een goede begeleiding en inbedding van ons personeel en onze vrijwilligers, zodat zij zich met hun team zo goed mogelijk gefaciliteerd en ondersteund voelen in het dagelijks werk.

LEVgroep is een platte organisatie met resultaatverantwoordelijke teams. Zelforganisatie biedt medewerkers de kans om autonoom en waarde gedreven te werken binnen de kaders van de organisatie. Persoonlijk leiderschap is daarbij een belangrijke kwaliteit.
Als medewerker van LEVgroep is het belangrijk om bruggen te slaan naar (groepen) mensen, met elk hun eigen achtergrond, belang en stijl. Verbinden is dan ook een kerncompetentie voor al onze medewerkers.

Registratie in beroepsregisters
Vakmanschap doet ertoe. Al onze sociaal werkers worden daarom geacht zich te blijven ontwikkelen en zich te registeren in de beroepsregistratie, hetzij bij SKJ (Stichting Kwaliteitsregister jeugd) hetzij bij Registerplein. Eind 2019 was 85% van onze agogen daadwerkelijk geregistreerd.
Leren met LEV: een breed aanbod van cursussen en trainingen
Ons opleidingscentrum Leren met LEV richt zich op het goed toerusten van zowel inwoners, beroepskrachten als vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties om de beweging naar zelfredzaamheid en eigen regie te versterken.
Het aanbod is toegankelijk voor alle inwoners en vrijwilligers uit ons werkgebied. Zij kunnen kiezen in welke gemeente ze deel willen nemen. Door deze aanpak kunnen we werken met volle groepen. Op **www.lerenmetlev.nl** is het volledige aanbod te vinden.

- In totaal deden 2947 deelnemers mee aan 283 trainingen.
- We bereikten 1051 inwoners, 358 vrijwilligers(organisaties) en 587 LEVvrijwilligers.
- Onze trainingen voor beroepskrachten werden door 669 professionals bezocht.

We bieden ook trainingen aan in samenwerking met onze netwerkpartners zoals GGZ, MEE en ORO. In 2019 hebben we contact met SkillsTown voor het aanbieden en ontwikkelen van online aanbod.

Talent-Motivatie-Analyse (TMA)
Iedereen die bij LEV komt werken maakt eerst een TMA. Met dit instrument kan geduid worden waar iemands drijfveren, talenten en kwaliteiten liggen. Op grond van deze TMA bespreken we met medewerkers wat ze nodig hebben om in het werk zo goed mogelijk tot hun recht te komen. In 2019 hebben we de TMA ook gebruikt voor teamanalyses. Teams krijgen hiermee beter zicht op beschikbare talenten en kwaliteiten, waardoor ze deze als team optimaal kunnen benutten.

Ziekteverzuim
In 2019 was het ziektepercentage 7.2 %. Helaas is dat hoog, net als in de rest van de sector. Een deel heeft te maken met langdurige somatische ziekte en is gewoon pech. Maar een deel hangt ook samen met de dynamiek in het sociaal domein en de omstandigheid, dat personeel dat gedetacheerd is bij opdrachtgevers op afstand van ons staat. Via ons programma 'Gezond Werkt!' wordt extra inzet gepleegd op het fit houden van onze medewerkers.

Verklaring omtrent gedrag
Het is voor zowel beroepskrachten als vrijwilligers verplicht een VOG te kunnen overleggen.

3. Inzet op innovatie

LEVgroep richt zich bij innovatie op de lokale vraag en lokale toepasbaarheid. Daarbij volgen innovatiemedewerkers de regionale en landelijke ontwikkelingen en maken vervolgens de verbinding met (het belang voor) de lokale uitvoering. We leveren daarbij maatwerk. Wat past bij één gemeente hoeft niet te gelden voor de andere gemeenten. Indien gewenst ondersteunt de innovatieafdeling het lokale team bij het vertalen naar de uitvoering. Tevens maken we daar waar 'kan, gebruik van fondsen die voor bepaalde ontwikkelingen budget beschikbaar stellen. Deze fondsen aangevuld met regulieren middelen maken lokale innovaties mogelijk.

Voorbeelden van lokale innovaties in 2019 zijn:
- 'In eigen kring': een plek waar mensen samen met lotgenoten op basis van eigen regie aan hun persoonlijk en maatschappelijk herstel kunnen werken. Gesubsidieerd vanuit het landelijk "Actieprogramma lokale initiatieven mensen met verward gedrag". In eigen kring is opgezet in de gemeente Oirschot.
- 'Verlengde schooldag': een programma om leer-en ontwikkelkansen bij (kwetsbare) kinderen te stimuleren. Dit programma is een samenwerking tussen 6 basisscholen en 6 ketenpartners in de gemeente Helmond en mede gefinancierd door landelijke en lokale fondsen.

4. Inzet op kwaliteit

LEVgroep zet in op kwaliteit. We zijn wat betreft onze opdrachts- en verantwoordingscyclus in control en het vakmanschap van onze medewerkers is van goed niveau.
Jaarlijks worden we gecertificeerd voor de norm ISO 9001:2015 en sinds voorjaar 2019 ook voor het Kwaliteitslabel van onze brancheorganisatie, Sociaal Werk Nederland.
Meldingen van agressie tegen onze medewerkers en ingrijpende gebeurtenissen worden gestructureerd afgehandeld en geregistreerd. In 2019 waren er, net als in 2018, 14 agressiemeldingen. Daarnaast werden 4 ingrijpende gebeurtenissen gemeld.
Ook met klachten van cliënten, deelnemers of derden wordt zorgvuldig omgegaan volgens een bestaande klachtenprocedure. Er werden 13 klachten ingediend. Hiervan waren er 5 gegrond.

Medewerkerstevredenheid
We vinden het belangrijk dat onze medewerkers, vrijwilligers en stagiaires met plezier naar hun werk komen; dat ze zich gehoord, gezien, gewaardeerd en ondersteund voelen door de organisatie. Dat wordt regelmatig getoetst.
In mei 2019 is een tevredenheid onderzoek afgenomen onder medewerkers. We hadden een respons van 73% en scoren een 8,3 voor algemene tevredenheid. Daar zijn we trots op!
In 2019 hielden we eveneens een tevredenheidsonderzoek onder onze vrijwilligers. 88% Voelt zich door de cliënt gewaardeerd. De vrijwilligers voelen zich ook ondersteund en gewaardeerd door de organisatie. Ze geven LEVgroep gemiddeld een 7.8 voor de manier waarop LEV met haar vrijwilligers omgaat. Een mooi rapportcijfer!

Met al onze stagiaires voeren we een exitgesprek. Ze zijn tevreden over hun stage bij LEV en over de begeleiding die ze daarbij kregen. Zij geven ons gemiddeld een 8. Een compliment aan al onze stagebegeleiders!
Uiteraard hebben al deze onderzoeken ook de nodige verbeterpunten opgeleverd, waar wij volop mee aan de slag zijn.

Privacybescherming
De implementatie van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) werd afgerond in 2019. We zijn in control en voldoen aan de eisen. Aandachtspunten zijn ontwikkelingen in het sociaal domein en daaruit voortvloeiende registraties in b.v. gemeentelijke systemen. Ook het opstellen van AVG-proof verwerkersovereenkomsten en convenanten blijkt voor zowel opdrachtgevers als samenwerkingspartners nog een aandachtspunt. Wij worden hierin geadviseerd en ondersteund door een jurist van Verdonk, Klooster & Associates.

5. Inzet op communicatie, social media en mediawijsheid

Website en social media
In het afgelopen jaar lanceerden we onze nieuwe websites: Voor iedere gemeente uit ons werkgebied richtten we een aantrekkelijke en overzichtelijke lokale website voor inwoners in. Daarin staat het lokale aanbod opgenomen, aangevuld met locaties, spreekuren, nieuws, agendapunten en social media berichten van onze lokale teams.
Op onze social media kanalen laten we LEV-breed zien waar we mee bezig zijn, waarom en met welke effecten. We benutten de kanalen om onze verschillende doelgroepen zo goed mogelijk te bereiken, informeren, inspireren en betrekken.
Onze afdeling communicatie is in 2019 uitgebreid met een nieuwe medewerker.

Mediawijsheid en Digivaardig Sociaal werk
We werken zowel met groepen mensen in de samenleving, die het niet lukt om digitaal mee te komen (o.a. vanwege laaggeletterdheid) als met groepen, die opgroeien in de digitale wereld. Er komen nieuwe vragen en problemen die vragen om een nieuwe werkwijze met nieuwe oplossingen. In 2019 startten we met onze proeftuin Digivaardig Sociaal Werk. We verkennen (samenwerkings) kansen en mogelijkheden waarmee we ons Digivaardig Sociaal Werk verder kunnen versterken en zo inwoners de juiste ondersteuning kunnen bieden. In 2020 zetten we de uitwerking van onze plannen verder voort.

6. Medezeggenschap bij LEVgroep

LEVgroep vindt het belangrijk dat iedereen die bij onze dienstverlening betrokken is, invloed kan uitoefenen op het beleid en de manier van werken. De ondernemingsraad, de vrijwilligersraad en de cliëntenraad spelen daarin een belangrijke rol. Zij worden nadrukkelijk betrokken bij de koers van de organisatie. Jaarlijks wordt hiertoe een brede koerssessie georganiseerd waarin kansen, successen, risico's en uitdagingen met elkaar besproken worden

Ondernemingsraad
De ondernemingsraad (OR) van LEVgroep wordt in een maandelijks overleg door de directeur-bestuurder geïnformeerd over vele onderwerpen Samen streven we naar een toekomstbestendige organisatie waarin het prettig werken is. OR kent LEVgroep als een flexibele organisatie, die vragen en wensen van burgers oppakt.
De samenleving is in verandering en dit vraagt van medewerkers flexibiliteit en wendbaarheid. Daarnaast vraagt dezelfde samenleving, dat LEVgroep voldoet aan wensen vanuit systemen, controle

en privacy. Een spanningsveld, dat de balans van evenwichtig werken soms onder druk zet. OR wil dan ook zijn waardering uitspeken voor dit balanceren van medewerkers om tot een goed resultaat te komen voor klanten.
Wat stond er op de agenda van de OR in 2019? O.a. gebiedsteams Helmond, fusie WBO Best, ontwikkelingen Vierbinden Laarbeek, scholing, privacy, medewerkerstevredenheid, verlofsparen en de wet arbeidsmarkt in balans (WAB).

Vrijwilligersraad
LEVgroep heeft in totaal een kleine 1700 vrijwilligers (inclusief Best) aan zich verbonden. De inzet van deze vrijwilligers betekent bijna een verdubbeling van de dienstverlening van LEV. De Vrijwilligers-raad vertegenwoordigt hun belangen. De vrijwilligersraad bestaat uit 7 personen (in 2020 uit te breiden met een afgevaardigde van Oirschot/Best en Laarbeek).
In 2019 is de vrijwilligersraad betrokken geweest bij de uitwerking van een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek. De resultaten hiervan hebben geleid tot 14 aanbevelingen, die allemaal door het MT zijn overgenomen. De invoering daarvan is inmiddels gestart.
De vrijwilligersraad heeft in 6 gemeenten inspirerende vrijwilligersbijeenkomsten gehouden om samen te inventariseren wat goed gaat in hun werk en wat mogelijke verbeterpunten zijn. De uitkomsten zijn besproken met de vrijwilligerscoördinatoren van LEV en er zijn afspraken gemaakt over de verbeterpunten.
In 2020 krijgen de volgende 4 onderwerpen prioriteit:
- bekendheid en rol van de vrijwilligersraad,
- relatie vrijwilligersraad met de beroepskrachten,
- opzetten van een talentenbank voor vrijwilligers en
- het inrichten van een ‘Veel gestelde Vragen’ faciliteit op de website van LEVgroep.

Cliëntenraad
De cliëntenraad denkt mee en adviseert over al onze dienstverlening, LEV-breed. Daarnaast zet de cliëntenraad zich op grond van de Jeugdwet ook specifiek in voor jeugdige cliënten en hun opvoeders in het kader van hulpverleningstrajecten.
In 2019 is de raad viermaal bijeengekomen en is onder andere stilgestaan bij: klanttevredenheid, subsidietoekenningen, projecten, LerenMetLEV, de formulierenbrigade, wijzigingen in gemeentelijk beleid, buurtbemiddeling, de nieuwe website, de overname van WBO in Best en de externe audit.
In het bijzonder heeft de raad haar zorgen uitgesproken over de overname door de Peelgemeenten van de gezinscoaches. Ook maakt de raad zich zorgen over de toenemende regie op de uitvoering van welzijnstaken door de gemeenten dan wel de overname van de aansturing. In de ogen van de raad correspondeert dit niet met de onafhankelijke beroepsuitoefening die het sociaal werk vraagt en die een inwoner mag verwachten.
De raad bestaat uit 5 leden. De verbinding tussen de cliëntenraad en de organisatie wordt gelegd door de bestuurder van LEVgroep, die bij alle vergaderingen aanwezig is.

7. Informatiemanagement

We maken gebruik van één geïntegreerd softwaresysteem, V-Office, dat als webapplicatie overal online beschikbaar is.
Registratie in Voffice levert veel management informatie op voor interne aan- en bijsturing en voor externe verantwoording naar de opdrachtgevers. LEVgroep heeft in 2019 extra geïnvesteerd in de oprichting van een afdeling informatie management ter ondersteuning en verdere professionalisering van de bedrijfsprocessen en de informatievoorziening. Speerpunten waren o.a.:
- business intelligence en data-analyse om vroegtijdig met preventie in te kunnen zetten op nieuwe ontwikkelingen en trends, want ‘Preventie loont’

- de maatschappelijke effecten in beeld brengen van onze dienstverlening en daarmee zichtbaar maken: ‘Welzijn voorkomt Zorg’
- vullen van Zorgdomein, waardoor samenwerking met huisartsen en wijkverpleegkundigen wordt vergemakkelijkt
- register van verwerking in het kader van de AVG

8. Onze belangrijkste risico’s

De belangrijkste risico’s waar LEVgroep mee te maken heeft, zijn risico’s gerelateerd aan overheidskeuzen.

- Op de eerste plaats gaat het dan om de tekorten op de budgetten van gemeentes voor jeugdzorg, participatie en WMO. De tekorten leiden soms tot bezuiniging op het welzijnswerk (= preventie). Bezuiniging op preventie zal echter op termijn tot hogere zorgkosten leiden en is daarom onzes inziens geen verstandige keuze.
- Een tweede risico voor LEVgroep betreft de herinrichting van het sociaal domein. Elke gemeente maakt daarin eigen en andere keuzes. Welzijnswerk dient onzes inziens onafhankelijk en vrij toegankelijk te zijn voor alle inwoners. Welzijnswerk wordt waardevoller naarmate het breed (niet versnipperd) en op de grens van de 1ste en 0de lijn wordt gepositioneerd.
- Een derde risico betreft het steeds dominantere inkoopdenken. Tegenwoordig wordt vaker afgewogen om onderdelen van welzijn aan te besteden i.p.v. te subsidiëren. Dit kan leiden tot versnippering van welzijnswerk en concurrentierelaties op een terrein waar juist partnerschap essentieel is. Bovendien kan het de inzet van vrijwilligers schaden. Aanbestedingen veronderstellen immers dat vrijwillige inzet ook te koop is, maar dat is niet zo.
- Een vierde risico is dat we als welzijnsorganisatie benaderd worden als zijnde een uitzendbureau, dat personeel levert aan gemeentelijke teams. Welzijnswerk moet onzes inziens onafhankelijk blijven en geen individueel personeel maar juist teams en diensten leveren, die prestaties neerzetten onder eigen aansturing. De gemeentelijke ‘biotoop’ past onvoldoende.
- Het laatste risico waar we mee te maken hebben betreft het vinden van het juiste personeel. De arbeidsmarkt voor zorg en welzijn staat onder druk en het ‘gedoe’ dat stelselwijzigingen en tekorten met zich meebrengt kan potentieel personeel afschrikken. Willen we voldoende goede mensen blijven houden in zorg en welzijn, dan is van groot belang om een aantrekkelijke werkomgeving te scheppen, waarin het personeel ook expliciet meepraat over de beleidsmatige koers. Dat gebeurt nu niet of te weinig.

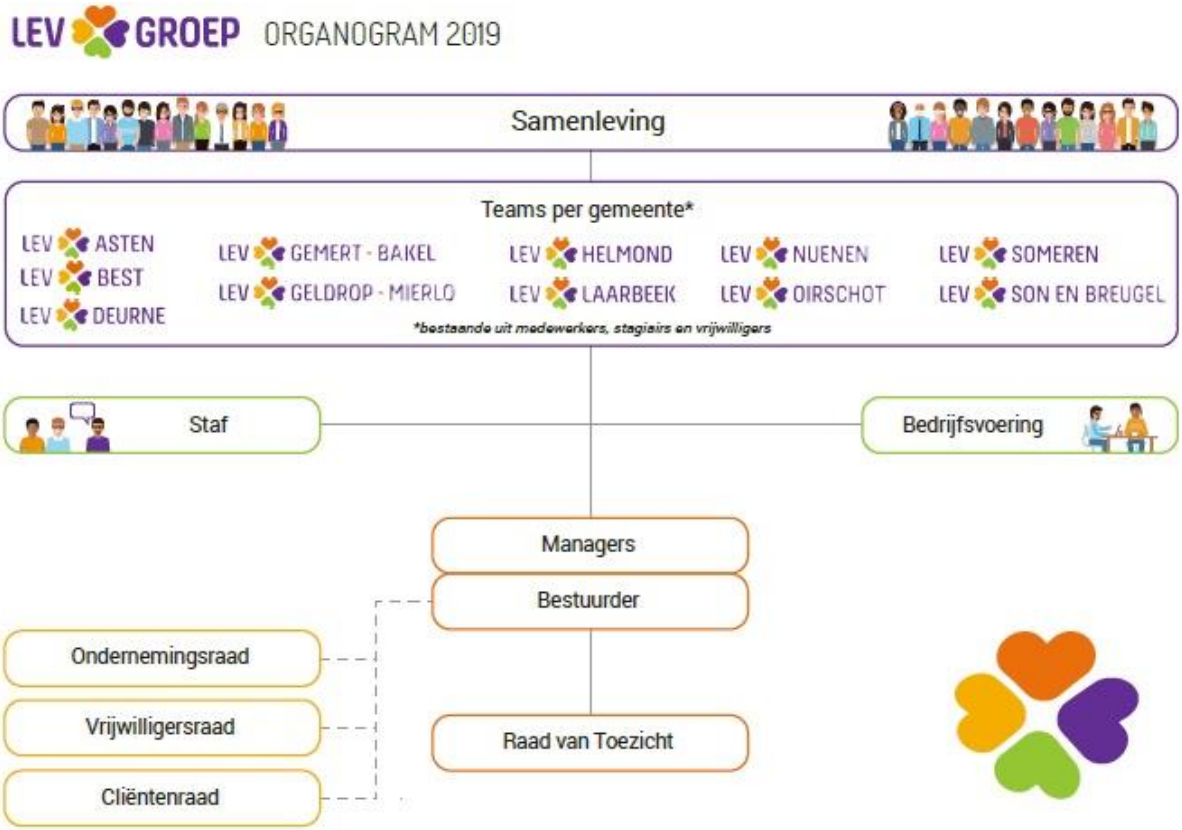
9. Onze inzet voor de toekomst

De regionalisering van welzijnswerk is een trend die nog ‘rollende’ is. In 2019 hebben wij op grond van gesprekken met Stichting WBO te Best hun welzijnszaken per 1 januari 2020 overgenomen. Ook zijn er gesprekken gevoerd in Laarbeek die er toe leiden dat de welzijnstaken van Stichting Vierbinden begin 2020 zullen worden overgenomen. Beide overnames versterken de uitvoering en onze organisatie en zijn in goed overleg met beide gemeenten vormgegeven.

Ook in 2020 zal LEVgroep voor onze inwoners het verschil blijven maken. Daarom stellen we de inwoner met zijn of haar vraag altijd voorop. Tegelijkertijd helpen we het sociaal domein met deze inzet enorm. Goed gepositioneerd welzijnswerk lost namelijk voor de gemeenschap een hele hoop vragen op zodat deze niet doorgroeien tot grotere problemen die duurdere en formele (zorg)trajecten vergen.

Preventie loont en dat is waar wij ons in de toekomst op zullen blijven richten!

Bijlage 2 Organogram

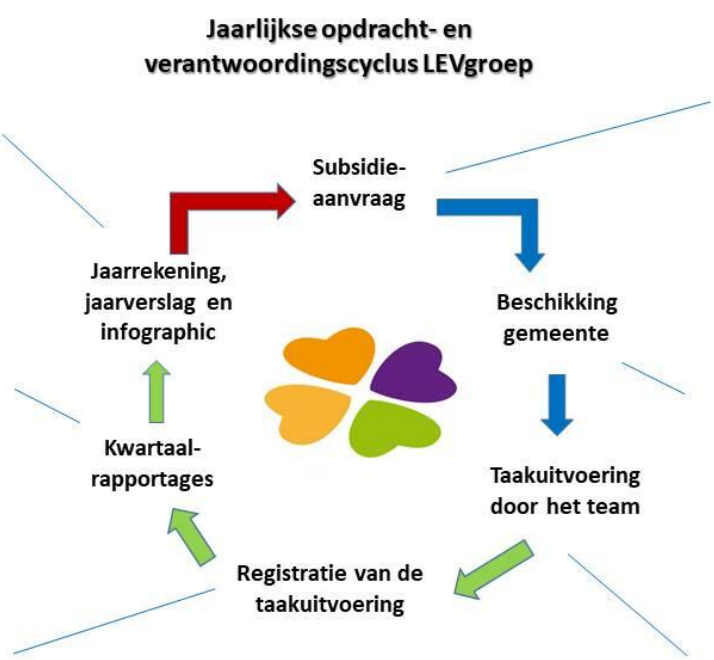


Bijlage 3 PDCA-cyclus

Jaarverslag 2017 en de infographic 2017
Aan het eind van het jaar maken we een jaarverslag en infographic waarin gerapporteerd wordt over hetgeen in de subsidieaanvraag en beschikking is afgesproken. Inzet, aantallen en resultaten worden beschreven. Trends en ontwikkelingen worden gesignaleerd en zijn input voor de nieuwe subsidieaanvraag.

Bijgevoegd is de 3de kwartaalrapportage 2018
Ieder kwartaal analyseert het team de voortgang van de werkzaamheden. Dit wordt vertaald in een kwartaalrapportage. Elke kwartaal (maar ook tussendoor) wordt deze voortgang met de gemeente besproken. Desgewenst wordt bijgestuurd.

Registratie van de uitvoering
Gedurende de uitvoering van hun taken registreren medewerkers hun inzet en resultaten. Per dienst hanteren we hiervoor verschillende kengetallen. Registratie geschiedt digitaal, in V-Office: via de laptop of de app op de telefoon. Wat geregistreerd wordt, wordt bepaald op grond van de afgesproken doelen en resultaten die opgenomen zijn in subsidieaanvraag.



Onze cyclus is ISO9001-gecertificeerd. Jaarlijks wordt de borging van deze cyclus getoetst door een erkende externe auditor.

Bijgevoegd hebben we de subsidieaanvraag voor 2019
Elk jaar wordt er een uitgewerkte subsidieaanvraag opgesteld, in afstemming met de gemeente. Belangrijke basis is het gemeentelijke beleid op het gebied van het sociaal domein. In de aanvraag worden daarnaast trends en ontwikkelingen uit het voorgaande jaar meegenomen. Het format van de aanvraag beslaat de 4 hoofdtaken van LEVgroep zoals gedefinieerd in het traject In-Voor-Zorg van het ministerie van VWS (Eigen kracht, Informele zorg, ZorgSamen wijk, Vangnet).

Bijgevoegd hebben we de beschikking voor 2018
Na de begrotingsbehandeling stelt B&W de subsidiebeschikking vast. Hierin is vastgelegd welke taken LEVgroep onder welke voorwaarden kan gaan verrichten. Over het algemeen wijken aanvraag en beschikking weinig van elkaar af. Soms worden aanvullende vereisten geformuleerd.

Inzet team en individuele medewerkers
Op grond van de subsidieaanvraag en beschikking wordt met het uitvoerende team van LEVgroep een werkplan opgesteld voor het betreffend jaar. Manager en LEVnetwerkers bewaken dat de afgesproken inzet plaatsvindt en op eventuele knelpunten worden bijgestuurd.