



Kracht van de sociale samenhang

Jaarverslag 2020

#corona, we doen het samen!



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Thema 1: Versterken basisstructuur	5
Buurtcoaches	5
Buurthuis Kadans	9
Best(s)emaatje, PleinBest & vrijwilligersdiensten	11
Leren met LEV	15
Thema 6: Maatschappelijke participatie	17
Vrijwilligerspunt	17
Mantelzorgondersteuning	18
Maatschappelijke begeleiding statushouders	20
Taalcafé	21
Onze organisatie	23



WBO gaat verder als LEVBest

Vanaf 1 januari is WBO overgenomen door LEVgroep. Het team gaat vanuit Bestwijzer en Kadans gewoon door met alle werkzaamheden onder de nieuwe naam LEVBest.

Met een nieuwe 'look' en de vertrouwde deskundigheid, zet het team zich in voor Sociaal Best.



De website bekijken? Klik op het klavertje hiernaast



Voorwoord

Sociaal werk: een cruciaal beroep!

Voor u ligt ons jaarverslag 2020 met betrekking tot de gemeente Best. Tezamen met de Jaarrekening 2020 vormt het verslag de verantwoording van de subsidie voor onze inzet en activiteiten.

2020 was een heel bijzonder jaar. De wereldwijde uitbraak van het coronavirus zette alles op zijn kop. Bij inwoners, bij bedrijven, bij overheden, bij clubs en verenigingen. Het trof de wijze waarop LEVgroep haar dienstverlening vorm kon geven ingrijpend en maakte de uitvoering ingewikkeld. Bereikbaar en beschikbaar zijn voor inwoners met ondersteuningsvraag bleef echter ons uitgangspunt in de coronacrisis. Het hielp daarbij enorm dat het Ministerie van VWS het sociaal werk op de lijst met cruciale beroepen had gezet. Dit bood de gelegenheid onze dienstverlening – uiteraard zo veilig als mogelijk – te continueren. En juist in tijden van crisis bleek dat van groot belang.

Als we terugkijken op 2020 zien we dat ons sociaal werk een belangrijke rol heeft kunnen spelen gedurende de crisis. Werkend vanuit buurten en wijken, dichtbij de inwoners, is het mogelijk gebleken hen toch zo goed mogelijk te ondersteunen in de uitdagingen die het leven en de crisis hen brachten. Of het nu ging om jonge of al oudere mensen, eenieder werd op de proef gesteld. Inwoners motiveren om zich aan de coronamaatregelen te houden maakten we onderdeel van ons werk. Sommige diensten konden gedurende de lockdowns niet doorgaan of er moest op afstand worden (samen)gewerkt. Onze medewerkers en vrijwilligers waren creatief en vonden oplossingen om toch de verbinding met onze doelgroepen te houden. Vaak kon dat telefonisch of digitaal: online hebben we nieuwe initiatieven ontwikkeld. Onze website gooiden we om ten behoeve van informatie en adviezen over corona-gerelateerde vragen. Maar digitaal was niet alles; soms waren er voortuin- of wandelgesprekken nodig of was een fysiek contactmoment op één van onze locaties noodzakelijk. Niet alle inwoners zijn voldoende taal- en digivaardig. We zorgden ervoor dat het ‘licht bleef branden’ en onze locaties bemenst bleven.

Ook ons ambulante werk hebben we gedurende de coronacrisis geïntensiveerd. Initiatieven in wijken en buurten om eenzaamheid tegen te gaan, hebben we waar nodig ondersteund.

We zijn heel tevreden over de goede samenwerking die we gedurende de crisis wisten te vinden met de gemeente Best en de snelle afstemming die we konden plegen over onze inzet. En we zijn heel trots op de wijze waarop de samenwerking met het netwerk van ketenpartners voortgezet werd, ondanks alle lastige omstandigheden.

Corona bracht economische, familiale en persoonlijke misère. Maar het legde ook bloot dat Best een heel krachtige gemeenschap vormt, die, als het nodig is, de handen effectief ineen weet te slaan!

Best, 31 maart 2021

Jasper Ragetlie
Bestuurder LEVgroep

Jolanda Teeuwen
Manager LEV Best



#corona, we doen het samen!

Corona beheerste ieders leven in 2020. We richtten onze website www.levbest.nl in met een nieuwe button #corona, we doen het samen; voor inwoners met een hulpvraag én voor inwoners die iets voor een ander willen betekenen.



Website bekijken? Klik op
het klavertje hiernaast



Jaarverslag 2020 gericht op de toekomst

'Kracht van de sociale samenhang' 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 2020 hebben we mensen geïnspireerd om mee te doen aan een samenleving in beweging. Dit deden we met 12 betrokken medewerkers, 3 stagiaires en 150 vrijwilligers. Samen met inwoners maakten zij het verschil in Best, zodat iedereen mee kan doen. Dit gebeurde vanuit onze diverse locaties maar ook vanuit de verschillende wijken.

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 wijkaccomodatie 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: dat de sociale veerkracht van mensen toeneemt daar waar de kracht van mensen en hun omgeving gemobiliseerd wordt.



Elke euro betaalt zich dubbel uit

We lieten in 2020 onderzoek doen naar het effect van onze preventieve inzet in Helmond, Deurne en Son en Breugel. En wat blijkt?

Inzet op preventie spaart andere kosten uit!



Het hele artikel lezen? Klik op het klavertje hiernaast



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 inwoners vroegtijdig gesignaleerd worden, waar snel geschakeld kan worden tussen informele en formele zorg, waar zorg voor elkaar gestimuleerd wordt en inwonersinitiatieven 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.



Lokale hulpinitiatieven in kaart gebracht

Door de maatregelen rondom corona maken veel mensen zich zorgen om kwetsbare in de samenleving. Waar kunnen ze terecht voor hulp?

LEV Best heeft geïnventariseerd hoe alle hulporganisaties zich hebben georganiseerd en welke initiatieven er in Best zijn.



Het hele verhaal lezen? Klik op het klavertje hiernaast



Buurtcoaches en klantondersteuning



Flyeren op 1,5 meter!

“Kijk ons een flyer op 1,5 meter afstand, zo zie je maar dat er altijd mogelijkheden zijn.”



De social media post bekijken?
Klik op het klavertje hiernaast



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 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.

Het Infopunt en de klantondersteuning vormen het hart van onze organisatie. Zij hebben een centrale rol in de basisstructuur van het sociale domein in Best.

Behalve in Bestwijzer zijn onze buurtcoaches op vindplaatsen in wijken en buurten ook onderdeel van de toegang, waar vragen van inwoners en organisaties gesteld kunnen worden.

Daarnaast zijn wij proactief in het leggen van contacten via huisbezoeken en bijeenkomsten in de wijk.



LEVBest komt bij jou in de wijk!

In begin 2020 trok de LEVBus door verschillende wijken in Best. Inwoners konden bij de bus terecht voor al hun vragen of voor gewoon een praatje.

Het hele verhaal lezen? Klik op het klavertje hiernaast



De Buurtcoach

De Buurtcoach is het aanspreekpunt voor mensen in de wijk die vragen hebben of ondersteuning nodig hebben. Buurtcoaches organiseren de benodigde hulp zo dicht mogelijk bij en rondom de inwoner. Zij stimuleren hierbij de bewoners zelf regie te nemen. De Buurtcoach probeert letterlijk achter de voordeur van inwoners te komen. Dit doen we in de gehele gemeente Best, maar er is extra inzet in Wilhelminadorp en de Leemkuilenflats.

Door Corona hebben we andere mogelijkheden gezocht om met inwoners in contact te treden. Dit deden we middels De LEV Bus, inmiddels een begrip in Best.

Samenwerking; Veilig Wilhelminadorp

In Wilhelminadorp is de buurtcoach actief betrokken bij het gemeentelijk project om te komen tot een veiliger Wilhelminadorp waarbij de aangiftebereidheid van bewoners gestimuleerd wordt. Vanuit dit project is een wijkteam geformeerd dat in 2021 ook om in contact met inwoners te komen. In dit wijkteam zitten vertegenwoordigers van gemeente, politie, BOA, Lumens, LEVgroep, Jeugdwerk TODO en Bewonersoverleg Wilhelminadorp/ Kantonnier.

Gebiedsvisie Wilhelminadorp/ Kantonnier

De gemeente gaat een nieuwe gebiedsvisie opstellen voor de wijken Wilhelminadorp en Kantonnier. De buurtcoach participeert in de gemeentelijke stuurgroep samen met GGzE De Boei, Bewonersoverleg Wilhelminadorp/ Kantonnier en diverse gemeentelijke afdelingen.

Leemkuilen

Dit project is verder opgepakt met samenwerkingspartners zoals wijkcoördinatoren gemeente Best, Lumens en woonstichting Thuis.

De buurtcoaches gingen regelmatig langs alle deuren om vragen op te halen en bekendheid te vergroten. Vanaf het 2^e kwartaal heeft de LEVBus een aantal keren bij de Leemkuilen en de flats Best Oost gestaan, zo is er contact gehouden met inwoners en zijn er signalen opgehaald.

Prestaties

- 965 geregistreerde vragen bij het infopunt
- 129 geregistreerde vragen bij de buurtcoaches
- De belangrijkste thema's van de vragen van het infopunt en buurtcoaches:
 - Praktische vragen
 - Financiën
 - Mantelzorg
 - Gezondheid
 - WMO
- 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.
- Er zijn 128 eigen trajecten buurtcoach opgestart, waarin de buurtcoach, zo nodig met meerdere gesprekken, een inwoner verder helpt.
- De belangrijkste thema's van de eigen trajecten buurtcoach:
 - Praktische vragen
 - Financiën
 - Gezondheid
- 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 (WMO) 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 50 WMO-aanvragen zijn voorkomen
- Op initiatief van LEV Best is gestart met een Basisteam binnen Bestwijzer. Dit team bestaande uit AMW; GGZE; MEE; WMO en LEV slaat de handen ineen om laagdrempelig en dicht bij de inwoner problemen op te lossen. Belangrijk dat er aandacht blijft voor collectieve en voorliggende oplossingen.
- Wij zijn vertegenwoordigd in de regiegroep Bestwijzer en nemen deel aan de doorontwikkeling dienstverlening.

Prestaties buurtcoach Wilhelminadorp

- Veilig Wilhelminadorp 4 bijeenkomsten (1 fysiek, 3 via conference call)
- Voor de gebiedsvisie Wilhelminadorp en kantonier is een gezamenlijk plan van aanpak gerealiseerd wat in 2021 uitgerold wordt. Dit overleg is in 2020 vier keer bijeen geweest (1x fysiek, 3x conference call).

Prestaties leemkuilen

- Er zijn 2 nieuwe burgerinitiatieven gerealiseerd in de ontmoetingsruimte Leemkuilen:
 - Wekelijkse Taalclub voor gevorderde NT2ers, georganiseerd door een Nederlands lid van de Actieve Vrouwen.
 - Tweedehands "winkeltje" met kleding en spullen van inwoners met als doel aanloop te genereren en zinvolle dagbesteding te bieden voor de doelgroep. Met inkomsten kunnen materialen gekocht worden voor Creatief café of gezamenlijke uitstapjes voor eenzamen.Deze activiteiten worden weer opgepakt als het toegestaan is.
- Creatief café is een al bestaand initiatief. In januari is op een ludieke manier een informatiemiddag georganiseerd door LEVgroep voor inwoners Leemkuilen en flats Best Oost over de uitslag en het vervolg van de enquête over woonklimaat en -wensen.

Conclusies en voornemens 2021

Binnen de gemeente Best wordt veel gebruik gemaakt van het Infopunt. Goed dat inwoners ons weten te vinden, meestal vinden wij samen met hen ook de oplossing. Ook zijn er steeds meer verwijzingen van partners binnen en buiten Bestwijzer (professionals en vrijwilligers).

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 de gemeente Best op

Buurthuis Kadans

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

Naast verhuur aan verenigingen en organisaties, stimuleren we ook tal van initiatieven vanuit de buurt, zoals de buurtkamer, de pluk- en bokkentuin en de activiteiten van GGZE de Boei.



Kom erbij in Best

Van 1 t/m 8 oktober heten we alle inwoners van Best welkom met een stukje vlaai en een kopje koffie in onze Buurtkamer Kadans.

In de week tegen Eenzaamheid willen we mensen, uiteraard volgens de coronarichtlijnen, bij elkaar brengen.



De website bekijken? Klik op het klavertje hiernaast



Prestaties



Vernieuwde Buurtkamer Kadans open!

Nog voor de zomervakantie is de oude kantoorruimte omgetoverd tot een modern, fris uitziende Buurtkamer voor iedereen.

De Buurtkamer is wekelijks open van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 12.00 uur.



De website bekijken? Klik op het klavertje hiernaast



Buurtkamer Kadans

Begin 2020 is de oude kantoorruimte met medewerking van vrijwilligers omgetoverd in een mooie en gezellige ontmoetingsruimte. Om de toegankelijkheid van Kadans ook voor mindervaliden te verbeteren is er een automatische schuifdeur bij de hoofdingang gerealiseerd.

De Buurtkamer Kadans is een gezellige inloopruimte die van maandag tot en met vrijdag iedere ochtend is geopend. Bewoners kunnen er dagelijks terecht voor het opdoen van sociale contacten. Ze worden verwelkomd door 2 vrijwillige gastvrouwen/-heren en voorzien van een gratis kopje koffie of thee.

In de Buurtkamer kunnen bezoekers activiteiten organiseren. Er is een krant en leesmap aanwezig en er is een grote boeken-omruikast.

De Buurtkamer wordt gedraaid door 10 vrijwilligers. Verder is er altijd een Buurtcoach aanwezig voor het geval er hulp- of adviesvragen vanuit de bezoekers komen..

Tijdens de sluitingen in verband met de corona maatregelen onderhoudt de Buurtcoach via WhatsApp, mail en telefoon contact met de vrijwilligers en enkele vaste bezoekers.

Pluktuin Kadans

De Pluktuin is een moestuin met fruitbomen, gerealiseerd en onderhouden door 15 vrijwilligers uit met name het Wilhelminadorp en de Kantonnier. Het idee werd in 2018 geopperd door een burger en in 2019 door vrijwilligers gerealiseerd. De eerste oogst was in 2020.



Pluktuin bij Buurthuis Kadans

Bezoek onze prachtige Pluktuin met kippetjes, geiten en schapen. Rijp fruit en groentes mag je plukken en mee naar huis nemen. Vind je een eitje? Dan is deze ook voor jou.

Bewoners mogen fruit en groente meenemen voor eigen gebruik. In 2020 hebben de vrijwilligers 3 maal groot onderhoud aan de tuin gepleegd, steeds op een veilige manier en volgens de regels. Daarnaast zetten de vrijwilligers zich in voor dagelijks onderhoud.

In de Pluktuin staan ook informatieborden over de flora en fauna die er aanwezig zijn om een educatief element te bieden, hier maken de scholen gebruik van.

De tuin is openbaar en heeft ook een terras waar bij mooi weer zitjes op staan. De tuin heeft geregeld bezoekers.

Bokkentuin

Er is ook een bokkentuin met wat kleinvee als schaaap, geit en kippen. Bezoekers kunnen bij het kleinvee komen en de eieren die gelegd zijn mogen ze voor eigen gebruik meenemen. Het kleinvee wordt dagelijks door een vrijwilliger verzorgd, die geassisteerd wordt door een inwoner die participeert vanuit de tegenprestatie.

Een van de vrijwilligers, een man uit Eritrea, is zeer begaan met de beesten omdat hij deze ook had in zijn geboorteland. Door zijn enthousiasme en kennis wordt hij door de andere vrijwilligers goed opgevangen en leert hij veel Nederlandse woorden door met hen samen te werken.

Dagbesteding GGzE de Boei

In 2020 heeft GGzE de Boei in Kadans onderkomen gevonden voor dagactiviteiten waaronder een inloop voor mensen met psychiatrische problemen.

Buurthuis verhuur

- Er hebben circa 1.100 verhuurmomenten plaatsgevonden door 31 verschillende organisaties, beduidend lager dan in 2019 door de RIVM maatregelen.

Het buurthuis terug naar de buurt

- Buurtkamer heeft 5 inlopen per week met gemiddeld 9 bezoekers per keer. 8 Buurtbewoners zijn hier actief bij 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 één keer per maand.

Voorzieningen vanuit het buurthuis

- 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.



Inloop voor Mantelzorgers in Kadans

Iedere eerste maandag van de maand is er in de Buurtkamer extra aandacht voor Mantelzorgers. Zij kunnen dan ook in gesprek met een collega van ons Steunpunt Mantelzorg.



De website bekijken? Klik op het klavertje hiernaast



Conclusies en voornemen 2021

Zodra in 2021 de Buurtkamer weer opent, wordt er samen met de vrijwilligers hard aan gewerkt om nieuwe bekendheid aan de Buurtkamer te geven. De bezoekers die al kennis hebben gemaakt zijn enthousiast.

In 2020 was het plan om de activiteiten van GGzE de Boei stap voor stap te integreren met de andere

activiteiten in Kadans. Zodra het in 2021 mogelijk is, gaan we hier stappen in maken.

Kadans wordt meer en meer een ontmoetingsplek waar mensen mee kunnen doen aan de samenleving. Het is onze wens om Kadans door te ontwikkelen richting een participatiehuis: Een plek waar iedereen op allerlei manieren kan leren en mag meedoen.

Best(s)emaatje, PleinBest & vrijwilligersdiensten

Vrijwillige inzet voor lichte vormen van ondersteuning kan gebeuren in georganiseerd verband of als actieve burger.

Best(s)emaatje

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 wordt bij elkaar gebracht. Na intake van de zorgvrager wordt een match gemaakt met een beschikbaar maatje.



Aanbod vrijwilligerswerk op Pleinbest

Op de website van Pleinbest is een overzicht te vinden van hulpvragen en hulpaanbod in Best.

Kijk maar eens onder het kopje "elkaar helpen".



De website bekijken? Klik op het klavertje hiernaast



Vrijwilligersdiensten

Buurtbemiddeling

Soms lukt het niet meer om er samen uit te komen. Buurtbemiddeling kan helpen de communicatie te verbeteren en partijen te begeleiden in het vinden van oplossingen waar beiden mee kunnen leven.

Formulierenspreekuur

Inwoners worden door een vrijwilliger ondersteund bij het (zelfstandig) invullen van (online) formulieren.

Administratieve maatjes

Hulp bij thuisadministratie: inwoners worden door een vrijwilliger 1-op-1 ondersteund bij het op orde brengen en het beheren van hun financiële administratie.

Welzijnsbezoeken

Twee keer per jaar worden 75-plussers uitgenodigd voor een gesprek met een seniorenbezoeker. Dit zijn vrijwilligers die opgeleid en getraind worden door de LEVgroep. Deze huisbezoeken zijn erop gericht de eigen kracht van deze senioren (en hun netwerk/mantelzorgers) te versterken. Vrijwilligers informeren senioren over de mogelijkheden op het gebied van zelfredzaamheid en participatie binnen de gemeente Best. Ook stimuleren de vrijwilligers de senioren zich voor te bereiden op de fase waarin zij kwetsbaarder worden. Zij geven informatie en advies over

verschillende onderwerpen binnen het sociale domein, zoals wonen, mantelzorg, gezondheid, eenzaamheid en armoede.

Preventie:

Wanneer sprake is van een niet pluis gevoel gaat de beroepskracht op huisbezoek en zet, indien nodig, ondersteuning in vanuit de eigen diensten van LEVgroep of andere organisaties. Het kan dan gaan om onderwerpen als (vroegtijdige) dementie, oudermishandeling, valrisico, mogelijke ondervoeding, risico's in en om het huis, eenzaamheid, etc. Het vroegtijdig oppikken van specifieke signalen helpt de inwoner langer zelfredzaam te blijven.

Klussendienst

De Klussendienst bestaat uit een team van zes vrijwilligers met twee rechterhanden.

Deze handige, deskundige vrijwilligers doen op aanvraag kleine klusjes in en om huis bij mensen, die moeite hebben om het zelf nog te doen; die het financieel niet breed hebben; zelfstandig wonen en maar een beperkt sociaal netwerk hebben.

Klusjes zoals het ophangen van een schilderij of lamp, het vastzetten van een stopcontact of het verven van een deur. Ook klein tuinonderhoud is mogelijk, zoals grasmaaien of het knippen van een hegje.

Match Mentor

Match Mentor ondersteunt jongeren in de leeftijd van 10 tot 23 jaar. Een mentor helpt een jongere de eigen capaciteiten en talenten beter te ontdekken en te benutten in de groei naar volwassenheid.

Prestaties



Best(s)e Belmaatjes!

Juist in deze gekke coronatijd waarin wekelijkse koffie-uurtjes en activiteiten minder of zelfs niet doorgaan, kan een extra telefoontje/contactmoment veel betekenen. Daarom zijn in 2020 de Belmaatjes in het leven geroepen!



*De social media post bekijken?
Klik op het klavertje hiernaast*



Best(s)e maatjes

- Er waren 60 maatjesvragen. Hiervan zijn 30 vragen gekoppeld aan een LEVvrijwilliger, actieve burger of andere hulpvrager.
- Er zijn 20 vrijwilligers bij ons geregistreerd als Best(s)e maatje.
- Er is ondersteuning geboden aan organisaties bij de werving van vrijwilligers en bij het zoeken en vinden van vrijwilligerswerk voor inwoners.
- Daarnaast is er ondersteuning geboden aan klanten en organisaties in de kwaliteit en ontwikkeling van hun dienstverlening m.b.t. vrijwillige inzet, informele zorg en mantelzorg.
- We hebben in 2020 platformen (ook online) ingezet als hulpmiddel om vraag en aanbod bij elkaar te brengen: Vacaturebank, Pleinbest, Facebook, Groeiend Best, Oranjefonds.
- In totaal is het platform Best(s)e maatjes drie keer bij elkaar gekomen.
- We hebben afgelopen jaar verwijzingen gekregen voor vragen naar maatjes van huisartsen, praktijkondersteuners, zorgtrajectbegeleiders, maatschappelijk werkers en andere partners in het werkveld. Daarnaast weten de inwoners of familie/naasten ons te vinden in Bestwijzer.

Belmaatjesproject

Het project Belmaatjes heeft in april een vlugge doorstart gemaakt.

Samen met de coördinator, de beroepskracht en 12 vrijwilligers wordt het project draaiende gehouden en worden vrijwilligers geworven en matches gemaakt.

16 Inwoners zijn gekoppeld aan een belmaatje.

Door de inzet van het belmaatje heeft iemand wekelijks contact met een vast persoon. Nu fysiek contact veel minder kan en mag, is zo'n telefonisch contactmoment extra waardevol. Soms lopen telefonische contactmomenten zo prettig, dat er ook een bezoekje plaatsvindt of mensen samen gaan wandelen. Zo worden de inwoners echt met elkaar verbonden.

Buurtbemiddeling

- Er zijn 18 intakes buurtbemiddeling geweest.
- 9 trajecten opgestart.
- 6 succesvol beëindigd.
- in 3 gevallen was een intake voldoende om overlast te verminderen.
- 9 getrainde vrijwilligers ingezet.
- 2 vrijwilligers cursus telefonisch bemiddelen succesvol afgerond.

Vrijwilligers hebben op een veilige locatie of telefonisch bemiddeld.

De communicatie met de vrijwilligers en coördinator is per mail en whatsapp verlopen. Er was 1 keer een fysieke bijeenkomst met vrijwilligers in Kadans

Tijdens de eerste lockdown ontvingen we nauwelijks aanvragen voor bemiddeling in tegenstelling tot de landelijke tendens. In de 2^e helft van dit jaar was dat anders. Vooral irritaties in appartementen namen toe, veelal door thuiswerken en kinderen die niet naar school mochten.

Bij buurtbemiddeling wordt altijd geschakeld met de melder, politie, gemeente en woningcorporatie met toestemming van partijen.

Formulierenspreekuur

- 92 inwoners maakten gebruik van het formulierenspreekuur
- wekelijks spreekuren in Bestwijzer, Kadans en bij de SNS Bank.
- 6 vrijwilligers, (2 daarvan via MVO samenwerking met SNS Bank).
- Met komst van corona zijn we de klanten telefonisch en digitaal blijven helpen. Na de 1^e lockdown gingen we door met fysieke afspraken in de Bestwijzer.
- Nieuw: NUGGERS met hulpvragen rondom solliciteren en motivatie om te werken kunnen niet geholpen worden door SoZa en persoonlijk ook niet door UWV. Op eigen initiatief is een spreekuur 'Hulp met sollicitatie' opgezet. Eén vrijwilliger helpt bij het opstellen van een CV, motivatiebrief, werken met UWV werkmap en online solliciteren. Eerste 3 klanten zijn geholpen. Er wordt gekeken naar samenwerking met het Werkcafé op andere locaties van LEVgroep.
- Inwoners worden aangespoord tot het uitbreiden van hun digitale- en taalvaardigheden.
- Preventie: naast het invullen van formulieren wordt automatisch gekeken naar de financiële situatie.

Administratieve maatjes

- Bij deze dienst zijn 16 vrijwilligers actief. Het is een integrale samenwerking vooral op het gebied van trainingen met de Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven en Budgetmaatjes Geldrop.
- Inwoners zijn dit jaar vooral verwezen door schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, de GGZe en MEE. De maatjes ontlasten daarmee hulpverleners van deze organisaties ontlasten. De vrijwilliger houdt hier de signaalfunctie.
- Deze dienst is gericht op leerbare klanten. We blijven zien dat organisaties met klanten met een beperking in hun leerbaarheid, graag gebruik maken van deze laagdrempelige dienstverlening die gericht is op preventie van financiële problemen.

Welzijnsbezoeken

- 10 Vrijwilligers zijn actief. Voorjaar 2020 zijn 245 adressen aangeschreven. 85 Mensen hebben actief laten weten hier geen gebruik van te willen maken. De huisbezoeken konden niet doorgaan. Daarom zijn 189 inwoners benaderd dat zij contact op konden nemen bij vragen of zorgen. Hier is geen enkele respons op gekomen. In het najaar is alsnog gestart met de huisbezoeken. Dit kon zowel door een fysiek huisbezoek of via telefonisch contact. Dit heeft 23 huisbezoeken opgeleverd en 62 contacten via telefoongesprek.
- De eerste vraag die gesteld is aan de 75 plussers is hoe zij omgingen met het coronavirus. Het merendeel gaf aan zich prima te redden. Ze hebben een eigen netwerk waar ze contact mee hebben ook al is dit telefonisch. Zij missen wel het fysieke contact en de activiteiten waar zij nu niet naar toe kunnen.
- Er waren 8 vervolcontacten, met vragen over eenzaamheid, gezondheid, mantelzorg, praktische vragen, verwerking en vrijwilligerswerk.

Klussendienst

- Er zijn 6 vrijwilligers bij de klussendienst.
- Er is een beperkt aantal klussen gerealiseerd in 2020 waaronder twee verhuisklussen, het leggen van een laminaatvloer, het knippen van een heg en het verven van een muur.
- In 2020 is deze dienst opnieuw gestart. De vrijwilligers hebben als standplaats buurthuis Kadans waar de gereedschappen liggen en waar een aanhanger staat gestald. De buurtcoach coördineert deze dienst en stuurt de vrijwilligers aan. De technische begeleiding wordt gedaan door de beheerder van Kadans. Bij het opnieuw opzetten van de klussendienst zijn de vrijwilligers nauw betrokken geweest en zij waren klaar voor de herstart in de 2^e helft van 2020.
- Verzoeken die binnenkwamen via het Infopunt werden waar mogelijk opgepakt met inachtneming van de coronaregels. Vanaf november is de dienst helemaal stil gelegd omdat de vrijwilligers het niet meer aandurfden.

Quote: “Wat ben ik blij met jullie hulp, ik had niet geweten hoe ik het voor elkaar had moeten krijgen als jullie er niet waren geweest want ik ben op leeftijd en heb nauwelijks hulp in de buurt die ik kan inschakelen”.

Match Mentor

- 8 Aanmeldingen van mentees (jongeren).
- 5 aanmeldingen zijn doorgezet als een actieve aanmelding voor een traject. Voor de overige was de vraag voor nu niet passend en is er via een andere weg de juiste hulp geboden.
- veel aandacht besteed aan PR en communicatie, om de naamsbekendheid van Match Mentor te vergroten in Best.
- Er zijn 15 actieve mentoren in Best. Er wordt binnen Match Mentor nauw samengewerkt met Oirschot om af te stemmen en mogelijke matches te maken.
- Mentoren die nog geen actieve inzet hebben met een jongere, hebben in de Coronatijd het initiatief genomen om huiswerkbegeleiding aan te bieden toen de scholen dicht waren.
- De mentoren volgden de training van vier dagdelen of de verkorte training.
- Er is een aantal keren intervisie georganiseerd met de mentoren.

Conclusies en voornemens 2021

Best(s)e maatjes, in 2021 gaan we met de samenwerkende partners afstemmen hoe we deze dienst verder vormgeven, zodat de koppelingen van vraag en aanbod effectief en zo snel mogelijk zijn. Er is eind 2020 geëvalueerd. Alle samenwerkende partijen vinden het belangrijk om juist tussendoor meer de verbinding met elkaar op te zoeken. Het idee is dat niet alle vragen bewaard worden om uit te wisselen tijdens de bijeenkomst van het platform, maar dat afstemming en matching direct gebeurt bij de organisatie die passend is. Hiervoor is het belangrijk dat we goed van elkaar weten wie wat

doet. De nieuwe ideeën en voorstellen worden begin 2021 concreter gemaakt tijdens de bijeenkomsten van het platform.

Buurtbemiddeling, we gaan in 2021 in gesprek met politie en woningcorporaties om bij overlast of een geschil eerder samen te werken.

Quote: “ Dankzij jullie geduld en doorzettingsvermogen zijn we er uiteindelijk toch uit gekomen”!

Inwoners blijven, na jarenlange inzet van een administratief maatje of formulierenhulp, terugkomen voor stelselmatige ondersteuning. In 2021 willen we hiervoor een separate dienst opzetten en daar vrijwilligers voor werven en trainen.

Quote: “Wat een fijne vrijwilliger. Ik kan met hem alles bespreken. Ook al is ons traject afgesloten, ik mag een vraag stellen, mocht ik die hebben.”

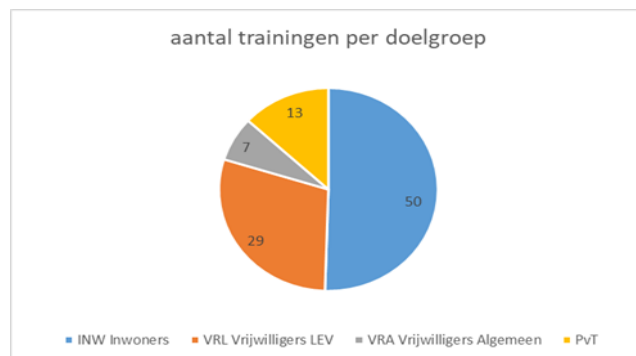
Welzijnsbezoeken, in 2021 gaan we LEVgroep breed deze dienst door ontwikkelen, met speciale aandacht voor wederkerigheid.

Meer bekendheid geven aan de klussendienst, is een onderdeel van het participatiehuis in Kadans.

Match Mentor, de verbinding met jeugdhulp kan beter. We hebben contact gelegd met het team jeugdhulp, om verbinding te zoeken en signalen op te vangen en zo goed mogelijk door te zetten naar elkaar. We streven er beiden naar deze samenwerking in 2021 voort te zetten en te versterken.

Leren met LEV

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. Het aanbod van Leren met LEV is toegankelijk voor alle inwoners, vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties uit ons werkgebied. Voor een totaaloverzicht zie www.lerenmetlev.nl.



Prestaties

Deelnemers aan trainingen Leren met LEV Best

Trainingen voor vrijwilligers algemeen	
In veilige handen	1
Vrijwilligerswerk goed geregeld	11
Trainingen voor LEVvrijwilligers	
Algemene basiscursus vrijwilligers	9
Kennismaken met LEV	1
Taalvrijwilligers basistraining	1
Workshop telefonisch bemiddelen	2
Buurtbemiddeling basistraining	1
MatchMentor basistraining	4
Nibud basistraining thuisadministratie	2

Conclusies en voornemens 2021

We blijven ook in 2021 ons aanbod ontwikkelen gericht op de vraag. Het collectieve cursusaanbod draagt bij aan het versterken van de sociale basis en zorgt ervoor dat inwoners blijvend mee kunnen doen.

Thema 6: Maatschappelijke participatie

Vrijwilligerspunt

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

Om onze vrijwilligers te waarderen geven we ze toegang tot het online leerplatform Skillstown met meer dan 600 interessante e-learnings en Webinars.



Kerstattenties voor alle vrijwilligers

Om onze vrijwilligers te bedanken voor hun inzet hebben we dit jaar kerstattenties rondgebracht.

Een kersttasje met een bon en wat lekkers!

Prestaties

Vacaturebank

Er is een traject gestart om de vacaturebank onder te brengen in Plein Best, een digitaal platform. Dit wordt ondersteund door vier vrijwilligers. Twee vrijwilligers houden de inhoud van de website up to date. Eén vrijwilliger zorgt voor de intake en er is een vrijwilliger voor de PR. Modules zijn aangepast om de vacatures in Plein Best te implementeren.

Tegenprestatie

In 2020 zijn 6 inwoners geholpen met de tegenprestatie.

LEVgroep helpt inwoners graag bij het vinden van een geschikte vorm van de Tegenprestatie. We gaan uit van de talenten van de inwoner en kijken vooral naar wat iemand wél kan. We begeleiden, bemiddelen en coachen niet alleen uitkeringsgerechtigden, maar ook uitvoeringsplekken of organisaties om een duurzame inzet te realiseren. Op deze manier zorgen we ervoor dat zoveel mogelijk inwoners meedoen. De focus ligt dus op langdurige (duurzame) activering van de inwoner.

Succes verhaal: Inwoner voor een tegenprestatie is gematcht met een inwoner die eenzaam was met de bedoeling een goed contact op te bouwen. Door wekelijks telefonisch contact (corona en fysieke beperking) te hebben met elkaar is dit uiteindelijk gelukt. Ze hebben samen een klik, en als het weer is toegestaan gaan ze elkaar zeker live ontmoeten.

Conclusies en voornemens 2021

Plein Best

Vanaf maart 2021 worden organisaties aangeschreven de vacature die uitstaat bij de vacaturebank onder te brengen in Plein Best. Indien gewenst kunnen organisaties hierbij hulp krijgen. In 2021 gaan we meer organisaties hiervoor werven.

Tegenprestatie

In 2021 willen we het aantal uitvoeringsplekken of organisaties waar inwoners geplaatst kunnen worden uitbreiden.

Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgers krijgen informatie, advies en/of ondersteuning waardoor om hun mantelzorgtaken beter uit te kunnen voeren en om 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.



Mantelzorg Nieuwsbrief Best

Maandelijks verschijnt onze nieuwsbrief Mantelzorg. Hierin staat informatie over thema's en activiteiten die door ons worden georganiseerd. Alle mantelzorgers die aangemeld zijn, ontvangen deze nieuwsbrief.



*De nieuwsbrieven bekijken?
Klik op het klavertje hiernaast*



Prestaties



Waarderingsactiviteiten Mantelzorg

We organiseerde gratis activiteiten voor alle mantelzorgers, voor jong en oud.

Het programma bestond uit leuke ontspannings- en verwenactiviteiten, trainingen en workshops.



*De website bekijken? Klik op
het klavertje hiernaast*

- Er zijn 1099 (977 in 2019) geregistreerde mantelzorgers.
- In totaal zijn 585 mantelzorgcomplimenten met een chocoladebedankje opgestuurd naar de geregistreerde mantelzorgers. We ontvingen veel leuke en positieve reacties van mantelzorgers.
- Er is vier keer een nieuwsbrief uitgebracht voor mantelzorgers in 2020, waarin zij op de hoogte worden gehouden van actuele en relevante informatie en nieuws omtrent het thema mantelzorg.
- Via de nieuwsbrief en de website is een link naar een online enquête gedeeld, waarin mantelzorgers wordt gevraagd wat ze van de mantelzorgondersteuning en -waardering vinden. 54 Mantelzorgers hebben de enquête ingevuld.



Compliment voor jonge mantelzorgers

In de Week van de Jonge Mantelzorgers hebben we jonge mantelzorgers in Best mogen verrassen met een bezoek. Hierbij hebben we tasjes uitgedeeld met o.a. filmbonnen. Het zijn allemaal toppers.

*De social media post bekijken?
Klik op het klavertje hiernaast*



Mantelzorgcomplimenten

Gemeente Best zet mantelzorgers jaarlijks in het zonnetje met het uitreiken van het mantelzorgcompliment.

- In het kader van de Dag van de mantelzorg 10 november is een kaartje (fysiek of digitaal) gestuurd waarin mantelzorgers worden bedankt. Ze worden uitgenodigd om het boekje 'Klein Geluk voor de mantelzorgers' aan te vragen. Het boekje wordt gezien als een onmisbare gids om goed voor jezelf te zorgen als mantelzorgers. Er waren 178 aanvragen voor het boekje.
- Mantelzorgers zijn ontlast door inzet van maatjes, in de vorm van respijtzorg of als gezelschaps- en bezoekmaatje en luisterend oor voor de mantelzorgers zelf.
- Op individueel niveau is maatwerk geleverd bij de ondersteuning van mantelzorgers. en de mantelzorgtaken die zij leveren. Het voorliggend veld is hierbij zoveel mogelijk ingezet. Wanneer gepast was er een WMO melding of een doorverwijzing voor extra zorg.



Conclusies en voornemens 2021

In 2021 worden alle mantelzorgers gebeld om het bestand up to date te maken en nog een extra contactmoment met de mantelzorgers te krijgen. Zo kunnen ook de registratiegegevens van de mantelzorgers aangevuld worden.

De resultaten van de enquête in 2020 worden gebruikt voor het aanbod voor mantelzorgers (waardering en ondersteuning) in 2021.

In 2021 gaan we elke maand één boekje 'Klein Geluk voor de mantelzorger' verloten onder mantelzorgers als waarderingsactiviteit.

Maatschappelijke begeleiding statushouders

Erkende statushouders worden begeleid bij het vinden van een plaats in de samenleving. 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. Eveneens wordt ondersteuning geboden in het kader van gezinshereniging.

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

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

Oud-klienten van het vluchtelingenwerk maken gebruik van onze dienstverlening. Het betreft inburgeringskwesaties en bijbehorende DUO-lening.

De ondersteuning van statushouders wordt mede uitgevoerd door vrijwilligers.

Prestaties

- 41 inwoners maatschappelijk begeleid.
- 55 inwoners met vragen omtrent DUO/IND.
- 26 gehuisveste personen. land van herkomst:
 - 12 Eritrea
 - 10 Syrië
 - 3 Turkije
 - 1 Jemen
- Vanwege corona dienstverlening veelal digitaal opgepakt met klanten. Daarna langzaam afspraken in Bestwijzer weer opgepakt, omdat het toch belangrijk is om deze doelgroep goed in beeld te houden.
- Een korte periode heeft de huisvesting stilgelegen omdat ketenpartners ook stil lagen (mrt-mei). Vanaf juni weer opgepakt.
- Veel contacten met oud-klienten. 5 Jaar geleden de piek in instroom betekent dat er nu veel vragen rond verblijfsvergunningen, naturalisatie, maar ook inburgering en vragen rondom werk en studies langskomen. Dit zal de komende twee jaar nog doorzetten.
- Inzet spreekuren twee keer per week (met vrijwilligers). Deels stilgelegen door corona en opgepakt door beroepskrachten zelf.
- Er lopen 13 gezinsherenigingen procedures waar de beroepskrachten nauw bij betrokken zijn en die veel aandacht vragen. Gezien de koppelingen in TVS van COA zal dit aantal in 2021 verder toenemen (vrijwel alleen alleenstaande mannen met lopende gezinsherenigingen).
- Nauw betrokken bij pilots Z-route en brede intake PIP.
- Informeel gestart met "project oudkomers". Aan de hand van topic lijst gesproken met 7 personen/gezinnen om te zien hoe het nu na een aantal jaar in Best met ze gaat en of er nog

ondersteuningsbehoeften zijn.

Enkele zaken die naar voren komen:

- Mensen weten weg naar BW en/of vluchtelingenwerk nog goed te vinden; weten waar ze terecht kunnen met vragen.
- Klanten grotendeels zelfredzaam; o.a. financiën en administratie op orde; netwerk gevormd; voelen zich thuis in Best.
- Vragen die nog speelden hadden met name te maken met de behoefte om te kunnen werken of een opleiding te kunnen volgen. Van hieruit in overleg met klant brug geweest naar klantmanager re-integratie en jobcoach.

Participatie Verklaring Traject (PVT)

- Rol anders vanwege brede intake PIP. PIP consultant neemt hiermee de rol die vluchtelingenwerk met Gemeente Best had afgestemd m.b.t. intake en POP over (vandaar dat er wat ruimte is ontstaan voor "project oudkomer" gesprekken).
- Uitdaging beschikbaarheid maatjes:
 - 1 maatje (sociaal) gekoppeld aan alleenstaande Eritrese moeder met kinderen
 - taalcoaches wel - via Samenspraak
 - bij jongere statushouders 2 maatjes gekoppeld via Humanitas
- Nieuw in Nederland training vanwege corona maar 2 keer plaatsgevonden: 12 personen gevolgd en PVT getekend.
- PVT i.s.m. GGD-GGzE-Lumens gestagneerd vanwege corona. We kijken hoe we hopelijk mei 2021 weer een reeks kunnen starten voor de nieuwkomers.

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 de statushouders. Het taalcafé wordt gerund door vrijwilligers ondersteund door een beroepskracht.



DigiTaalcafé

Door corona kon het Taalcafé niet altijd doorgaan. Marja, Marijke en Fons hebben hard gewerkt aan een online variant.

De eerste online ontmoeting was op 27 april met 7 vrijwilligers en zo'n 16 gasten.

Prestaties

- Taalcafé op maandagmiddag het kloppende hart van Bestwijzer!
- Voortvarende start voor de eerste lockdown: 9 bijeenkomsten met gemiddeld 20 gasten en 10 vrijwilligers per keer.
- Na versoepeling maatregelen voor de zomer zijn we weer fysiek gestart met taalcafé conform de richtlijnen Bestwijzer: maximaal 15 gasten en 5 vrijwilligers en verplichte aanmelding. Dit was meteen weer een succes. Het taalcafé zat elke week vol tot aan de nieuwe aanscherping maatregelen.
- Per half november zijn we gestart met het delen van digitaal oefenmateriaal. Daarnaast is er sinds 2020 een besloten Facebookgroep waar een deel van de gasten en vrijwilligers samen komen en waar de vrijwilligers taaloefeningen en relevante nieuwsberichten plaatsen, waarop groepsleden kunnen reageren.

Conclusies en voornemens 2021

Geleerde les: Gasten niet registreren is altijd een bewuste keuze geweest om het taalcafé zo laagdrempelig mogelijk te houden. In 2020 zorgt dat ervoor, dat we een deel van de gasten niet kunnen bereiken via een andere weg en zijn ze hiermee uit beeld.

Onze organisatie

Onze mensen

- **309 medewerkers (221fte)** De vrijwilligersraad, cliëntenraad en OR denken mee over ons beleid en onze werkwijze.
- **1.663 vrijwilligers (154 fte)**
- **111 stagiairs**



We verbinden mensen met elkaar in gezinnen, buurten, wijken en organisaties. We pakken problemen preventief aan en doen wat nodig is. We zetten talenten en kwaliteiten van inwoners, vrijwilligers, stagiairs en medewerkers centraal. Ons motto: Welzijn voorkomt zorg.

Man/vrouw



■ Vrouw (78.96%)
■ Man (21.04%)

Leeftijdsoopbouw



■ <35 (23.08%)
■ 35-54 (42.31%)
■ 55+ (34.62%)

Verandering van ons werkgebied

- In 2020 verwelkomden we onze nieuwe teams in Best en Laarbeek
- We kregen de aanbesteding gegund voor het jongerenwerk in Geldrop-Mierlo
- We namen afscheid van onze werkzaamheden in Gemert-Bakel



Sociaal werk doen we samen!

In 2020 werkten we samen met onder andere:

- Burgerinitiatieven
- Corporaties
- Gemeenten
- Huisartsen
- Kinderopvang
- Lokale verenigingen
- Maatschappelijke organisaties
- Onderwijs
- Politie
- Zorginstellingen

Samen waren we innovatief bij het versterken van de sociale basis, jongerenparticipatie, arbeidsmigranten en taal.

Inzet op kwaliteit

- LEVgroep is **ISO 9001:2015** gecertificeerd
- We zijn gecertificeerd voor het kwaliteitslabel "Sterk Sociaal Werk"
- **86%** van onze medewerkers geregistreerd in beroepsregister
- Zowel beroepskrachten als vrijwilligers zijn in het bezit van een VOG
- Met ons talent managementsysteem achterhalen we de drijfveren van medewerkers en richten we ons op individuele kwaliteiten en talenten
- Onze kerncompetentie is verbinden. Onze medewerkers slaan bruggen tussen diverse (groepen) mensen, met elk hun eigen achtergrond, belang en stijl.
- We gaven onze vrijwilligers online toegang tot Skillstown met meer dan **600** e-learnings en webinars



Veiligheid

- **20** medewerkers kregen te maken met agressie op het werk en zijn daarna door ons ondersteund
- Van de **13** klachten die we in 2020 van inwoners ontvingen, waren er **5** gegrond en **2** deels gegrond. We zijn in gesprek gegaan en hebben ervan geleerd.
- We zijn **24** uur per dag bereikbaar in geval van nood
- We leveren onze bijdrage aan Psychosociale Hulpverlening bij bijzondere situaties, zoals rampen en ongevallen (PSH)



Waardering

Medewerkerstevredenheidsonderzoek	8.3
Tevredenheid vanuit vrijwilligers	7.8
Tevredenheid vanuit stagiairs	8
Tevredenheid klanten Zorg en Gemak	8.5



LEVgroep online



Facebook
1.886 volgers



LinkedIn
4.021 volgers



Instagram
1.024 volgers



Youtube
217 abonnees

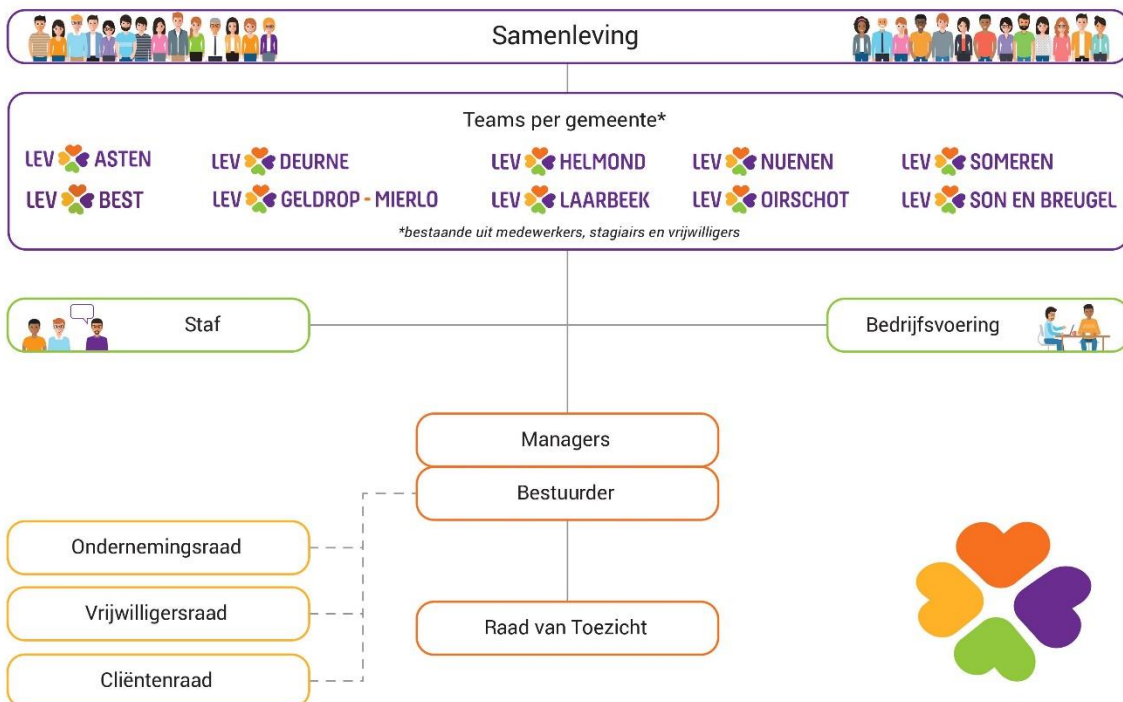


Twitter
2.045 volgers



Website
100.479 bezoekers





LEV GROEP



www.levgroep.nl