

Jaar 2021 in cijfers



28 februari 2022



sociaal werk
de kaai

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1. Casuïstiek in aantallen	4
Zwaarte en complexiteit.....	5
Doelgroep informatie	6
In- door- en uitstroom.....	6
Hoofdstuk 2. Casuïstiek op inhoud.....	8
Levensdomeinen	8
Jeugd en jongeren	9
Hoofdstuk 3. Werken in preventieteams	10
Samenwerken.....	10
Inzet, opbrengst en trends	11

Voorwoord

Wat hebben we een bewogen jaar achter de rug. Wie had ooit kunnen denken dat de coronapandemie ook in 2021 verregaande gevolgen zou hebben voor ons werk. Steeds weer hebben we geanticipeerd op de veranderende richtlijnen, waarbij het motto “denken in mogelijkheden en niet in beperkingen” leidend was. Gelukkig hebben we samen met inwoners een balans gevonden tussen elkaar fysiek ontmoeten en (beeld)bellen, mailen, et cetera.

Het afgelopen jaar hebben we een nieuwe koers ingezet, gericht op het versterken en verbinden op alle niveaus. Hierbij zijn positieve gezondheid, zelfwerkzaamheid en positief welbevinden van onze inwoners kernbegrippen. Dit zetten we in om vroegtijdig mensen, gezinnen en hun omgeving die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben te versterken op één of meer levensgebieden, zodat zij de regie over hun eigen leven hebben en houden en kunnen participeren in de samenleving.

Om onze nieuwe koers kracht bij te zetten hebben we per 1 november 2021 onze naam gewijzigd van Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân naar Sociaal Werk De Kaai. Onze buurtmaatschappelijk werkers van SMWF in de gemeente Heerenveen samen met twee andere organisaties in preventieteams (Caleidoscoop met opbouwwerk, vrijwilligersondersteuners en jongerenwerk en de jeugdgezondheidszorg van de GGD). Dit zijn ze blijven doen maar dan onder de nieuwe naam.

Voor u ligt de eerste jaarrapportage van Sociaal Werk De Kaai. In deze rapportage wordt de inzet van onze buurtmaatschappelijk werkers in de gemeente Heerenveen in 2021 weergegeven. De cijfers zijn gebaseerd op de registratie in onze klantdossiers. Het afgelopen jaar hebben we hard gewerkt om de dossiers toegankelijk te maken voor klanten. In 2022 zullen deze opengesteld worden, zodat onze klanten met een persoonlijke inlogcode rechtstreeks inzage in hun eigen dossier krijgen. De dossiers worden in 2022 doorontwikkeld, zodat we nog gericht kunnen registreren, monitoren en rapporteren. Deze doorontwikkeling is gericht op het starten met intakes op basis van positieve gezondheid en het mogelijk maken van impactmetingen bij groepsaanbod. Met behulp van deze metingen (tellen) en het verhaal dat erbij hoort (vertellen) maken we de te verwachten impact van een collectieve activiteit op inwoners inzichtelijk.

Ik wens u veel leesplezier!

Henriëke Hofsteenge

Directeur Sociaal Werk De Kaai

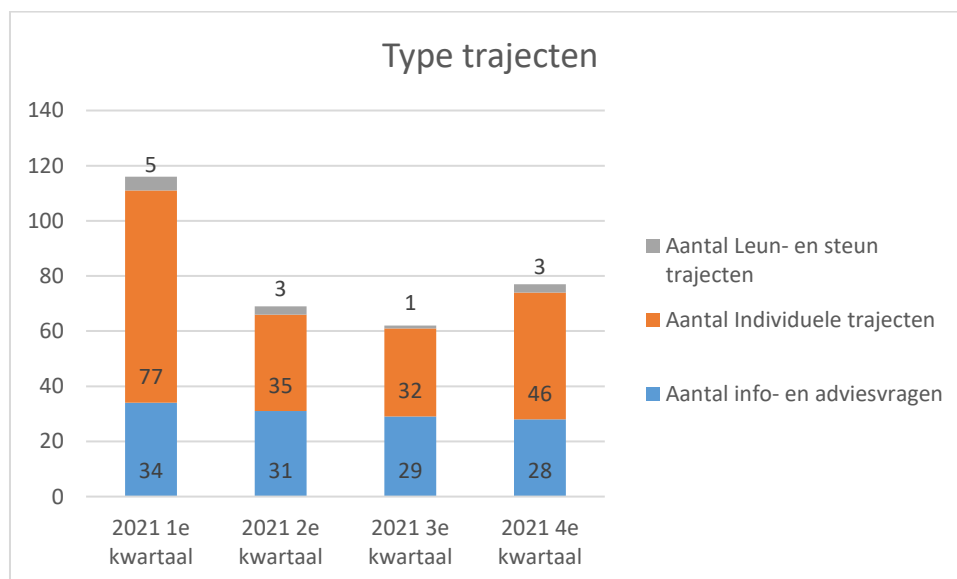
Hoofdstuk 1. Casuïstiek in aantallen

In dit hoofdstuk wordt het aantal ondersteuningsvragen dat ons in 2021 heeft bereikt weergegeven.

We onderscheiden een drietal verschillende types ondersteuning:

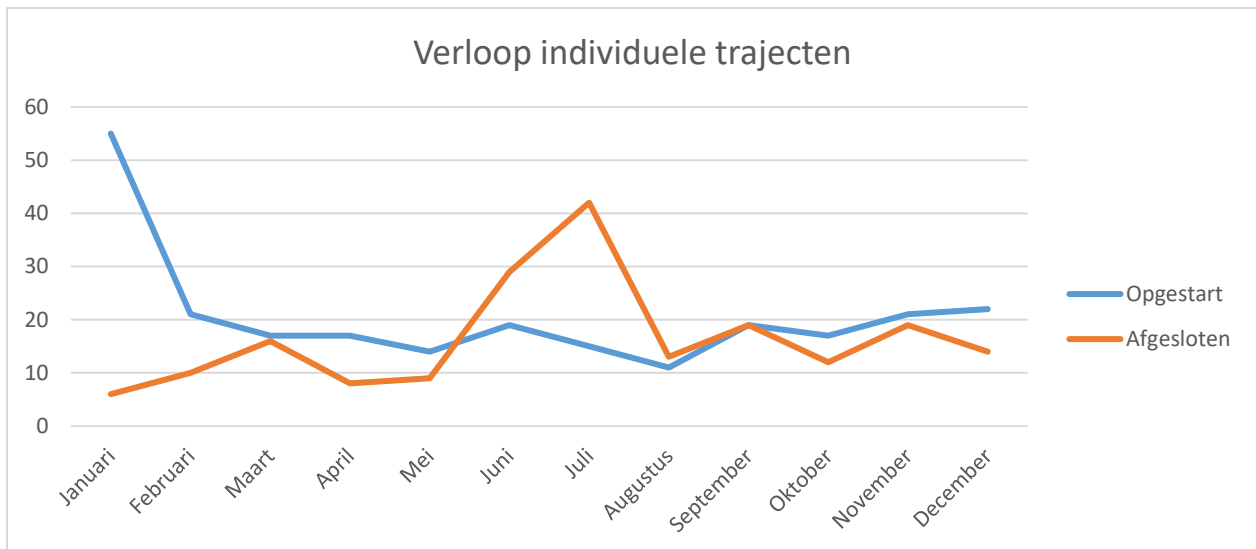
- **Individuele trajecten:** een traject dat wordt ingezet als de inwoner een hulpvraag heeft waarbij meerdere gesprekken nodig zijn en er een duidelijk doel is waar naartoe wordt gewerkt.
- **Informatie en advies:** losse vragen die met een kort antwoord opgehelderd kunnen worden, deze worden anoniem in een app geregistreerd.
- **Leun- en steuntrajecten:** laagfrequente contacten met als doel iemand letterlijk een steuntje in de rug te geven totdat hij/zij zonder ondersteuning verder kan.

In totaal is 324 keer individuele ondersteuning geboden vanuit het sociaal werk. Daarnaast zijn er 39 casussen bedrijfsmaatschappelijk werk opgestart in 2021 (ook buiten de gemeente Heerenveen). Het diagram hieronder geeft de aantallen weer per kwartaal en per type ondersteuning. Het diagram laat een daling zien van het totale aantal casussen in de loop van 2021 en aan het einde weer een stijging. De grote aantallen in het eerste kwartaal hebben te maken met de invoer van lopende casussen in het nieuwe systeem. Voor een deel zijn dit casussen die in 2020 al waren opgestart, maar pas in 2021 in het nieuwe registratiesysteem zijn ingevoerd. In het eerste en laatste kwartaal valt de hoogte van het aantal individuele trajecten op. Dit is echter een jaarlijks terugkerend beeld.



Figuur 1. Aantallen casussen per kwartaal per type traject.

De grafiek op de volgende pagina geeft weer hoe het verloop (opstart en afsluiting) van de individuele trajecten is geweest.



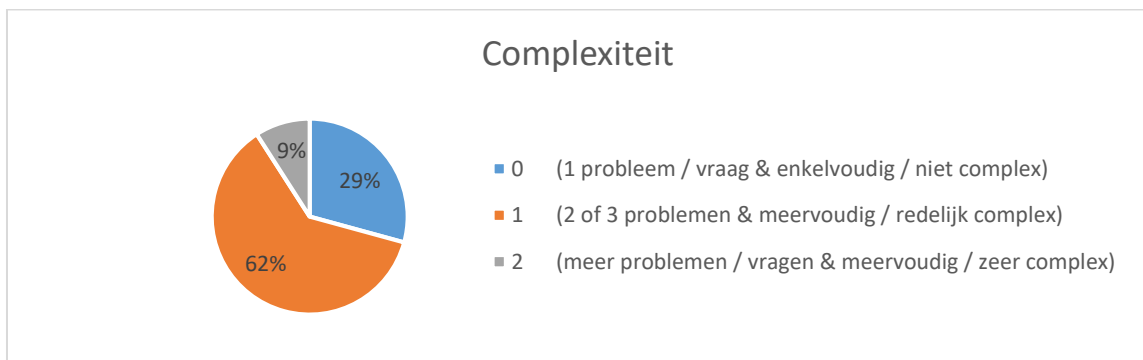
Figuur 2. Verloop individuele trajecten op basis van start- en einddatum

Zwaarte en complexiteit

De zwaarte en complexiteit van de trajecten wordt weergegeven op basis van een inschatting bij aanvang van de trajecten. De zwaarte geeft het aantal contactmomenten weer en de complexiteit geeft het aantal domeinen waar belemmeringen op worden ervaren. Dit zegt niets over de duur van een traject.



Figuur 3. Zwaarte casuïstiek op basis van een schatting bij aanvang van het traject van het aantal gesprekken per casus



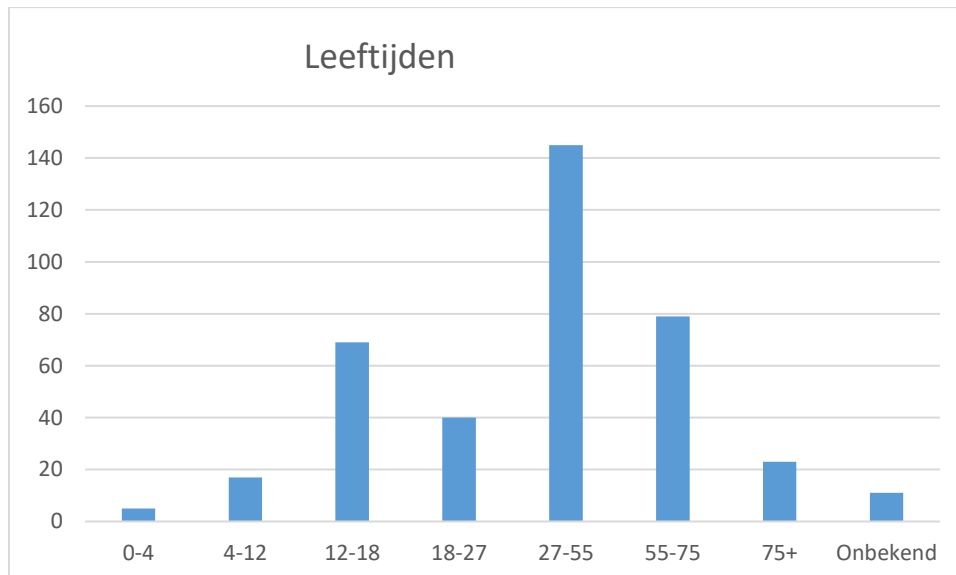
Figuur 4. Complexiteit casuïstiek op basis van een schatting bij aanvang van het traject van het aantal gesprekken per casus

Gemiddeld zijn er per individueel traject tien contactmomenten, waarvan vijf intensieve contacten (face to face) en vijf korte contacten (telefonisch, mail enz.) De gemiddelde doorlooptijd per traject is 158 dagen.

Bij leun- en steuntrajecten bestaat de ondersteuning uit gemiddeld vijftien à zestien contactmomenten en is de doorlooptijd gemiddeld 278 dagen.

Doelgroep informatie

In het volgende diagram wordt het aantal klanten per leeftijdsgroep weergegeven.



Figuur 5. Aantal casussen per leeftijdsgroep

In- door- en uitstroom

Gedurende het jaar is er voortdurend een werkvoorraad geweest van tussen de vijf en vijftien aanmeldingen. De wachttijd voor inwoners varieerde daarmee tussen de twee en acht weken.

Factoren die de wachttijd beïnvloeden zijn:

- De hoeveelheid casussen op de aanmeldlijst
- De beschikbare tijd van de buurtmaatschappelijk werkers
- De mate van urgentie van casussen op de aanmeldlijst en in de caseload
- De inhoud van de casussen en de benodigde expertise
- De woonservicezone waarin de casus speelt (er zijn verschillen in aantallen en complexiteit van de casuïstiek per zone)

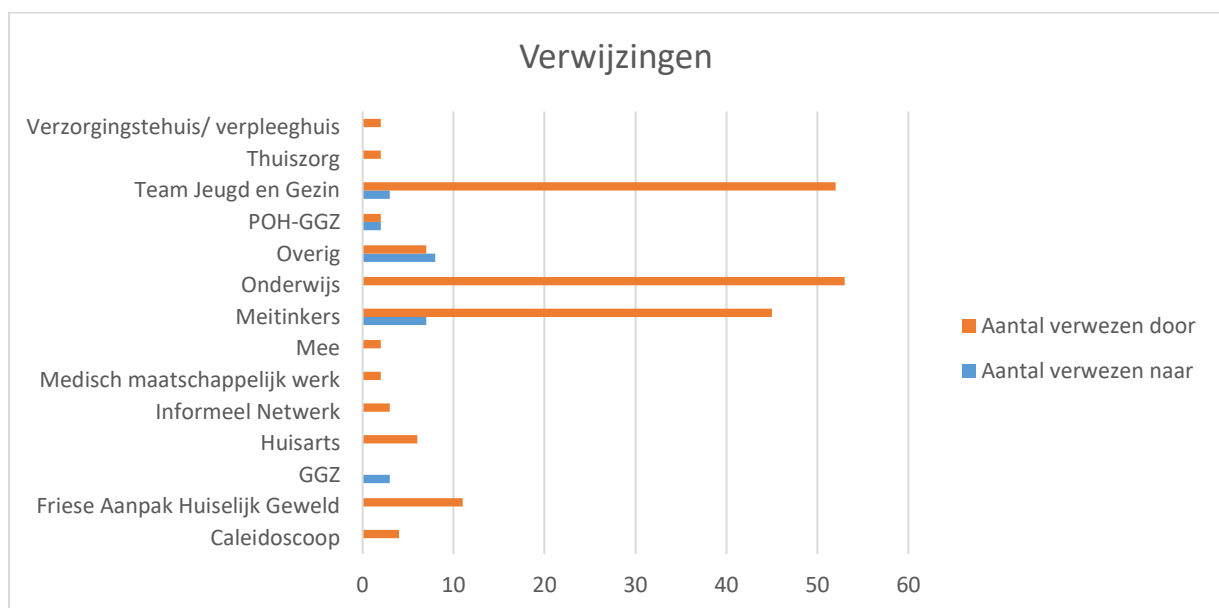
SAMEN MET DE MEITINKER

Bij een casus waarin het maatschappelijk werk al een tijdje betrokken is komen we samen met de inwoner tot de conclusie dat begeleiding vanuit de WMO meer passend is bij de hulpvragen van de inwoner. Samen met de inwoner nemen we contact op met de Meitinker voor een gesprek. Vanwege de korte lijnen die de Meitinker en de maatschappelijk werker hebben vanuit het preventieteam is er snel een afspraak gemaakt. Het gesprek doen de maatschappelijk werker en de medewerker van de Meitinker samen. De conclusie is dat er inderdaad begeleiding ingezet gaat worden. De Meitinker regelt de inzet van de zorgaanbieder en de indicatie. De zorgaanbieder wil vervolgens graag meer informatie en een warme overdracht. Omdat het AMW de klant beter kent vraagt de Meitinker of de maatschappelijk werker deze overdracht wil verzorgen. Door de snelle en directe contacten tussen alle betrokkenen heeft de inwoner snel passende hulp ontvangen. Feedback van de inwoner: "Wat hebben jullie dat snel geregeld!"

Naast deze factoren speelt ook de nieuwe koers van Sociaal Werk De Kaai een rol. Het integraal gebiedsgericht werken in de woonservicezones betekende forse inzet in het versterken van de professionele netwerken door middel van (afstemmings)overleggen, mede organiseren of voorbereiden van preventieve activiteiten in de woonservicezones (zoals de dag van de mantelzorg en de uitrol van de Gezonde Wijkaanpak), maar ook werken aan samenwerking in de preventieteams. Met name in het JIDS-team is veel geïnvesteerd in korte lijnen in het professionele netwerk.

Tijdens periodes dat de aanmeldlijst onder druk komt te staan wordt er geprioriteerd op basis van urgentiecriteria. Er wordt dan voorrang gegeven aan casussen die én urgent én belangrijk zijn. We streven ernaar de casussen dan in ieder geval binnen twee weken op te pakken. Lopende en nieuwe casussen en vraagstukken die wel belangrijk zijn, maar minder urgentie vragen, hebben dan een forse wachttijd (tot acht weken).

De drie belangrijkste verwijzers zijn het onderwijs, Team Jeugd en Gezin en de Meitinkers. De meeste doorverwijzingen gaan naar de Meitinkers en Team Jeugd en Gezin gevolgd door de Geestelijke Gezondheidszorg. Onder 'Overig' vallen incidentele verwijzingen, bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk, Humanitas, Kinnik, Revalidatie Friesland en andere eerstelijnsgezondheidszorg.



Figuur 6.2 Aantal casussen per verwijzer

Hoofdstuk 2. Casuïstiek op inhoud

Levensdomeinen

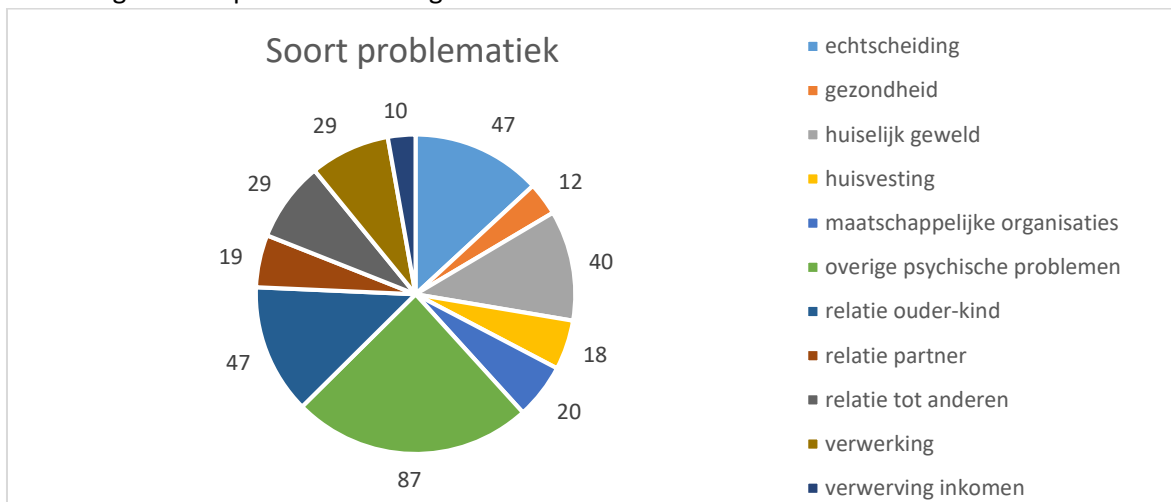
Binnen Sociaal Werk De Kaai wordt de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) gehanteerd. De ZRM brengt de vraag en de mate van zelfredzaamheid op verschillende leefgebieden van de inwoner in kaart. In ieder individueel traject wordt minimaal een intake- en een eindmeting op de ZRM gedaan. Door op meerdere momenten te toetsen, wordt inzicht verkregen in de vooruitgang die tijdens het traject is geboekt.

De top 5 van domeinen die in 2021 zijn aangemerkt als belangrijk domein (hoofddomein) waar de inwoner een oplossing voor zoekt is respectievelijk Geestelijke gezondheid, Huiselijke relaties, Financiën, Huisvesting, Sociaal Netwerk. Geestelijke gezondheid en huiselijke relaties staan net als in het eerste half jaar bovenaan. Vergeleken met het eerste half jaar is het domein financiën in het tweede half jaar vaker voorgekomen als hoofddomein dan lichamelijke gezondheid en huisvesting.

Naast de ZRM domeinen houden we ook bij welke problematiek in de casuïstiek voorkomt. Hier herkennen we ook het grote aandeel psychische problemen en huiselijke relaties.

- Overige psychische problemen (87)
- Huiselijk geweld (40, waarvan 31 opgepakt worden vanuit de Friese aanpak Huiselijk Geweld en 9 inwoners zichzelf hebben aangemeld)
- Relatieproblemen (19) en echtscheidingen (47, bij elkaar opgeteld 66)
- Ouder-kind relaties (47)

Soorten problematiek die hier niet worden genoemd zijn arbeid, besteding (financiële middelen), cultuurverschillen, eenzaamheid, identiteit, machtsmisbruik/ geweld, vorming/ opleiding en verslaving. In deze problematieken gaat het om aantallen onder 10 over heel 2021.



ROUWVERWERKING

Helaas komt het soms voor dat een ouder overlijdt. In een mooie samenwerking tussen school en het schoolmaatschappelijk werk hebben we de kinderen van dit gezin in de eerste maanden van het rouwproces kunnen begeleiden. Inmiddels gaat het zowel thuis als op school weer beter en zijn de gesprekjes met de kinderen gestopt. School en familie houden een oogje in het zeil en weten dat ze via korte lijnen laagdrempelig de hulp van schoolmaatschappelijk werk opnieuw kunnen inzetten.

Jeugd en jongeren

Ook bij de jeugd is gedurende het jaar opgevallen op dat het domein geestelijke gezondheid vaak voorkomt als hoofddomein. De schoolmaatschappelijk werkers geven hierover aan dat de coronaperiode in combinatie met het einde van het schooljaar voor stress zorgde bij zowel ouders als scholieren. Vragen die speelden waren onder andere: “ga ik wel over of haal ik mijn examen wel?” Ook motivatie- en concentratieproblemen werden veel geconstateerd. Er waren ook leerlingen die vanwege bovenstaande redenen wilden stoppen. De maatschappelijk werker heeft deze leerlingen hiervan kunnen weerhouden.

Hoofdstuk 3. Werken in preventieteams

Samenwerken

Het werken in de preventieteams vraagt - geheel in lijn met onze nieuwe koers - meer inzet aan de voorkant. Onze inzet is van een curatieve naar meer preventieve inzet verschoven. We hebben hiermee voor ogen dat we problemen in een vroeg stadium signaleren en adequaat aanpakken en/of verwijzen. Dat betekende voor ons investeren in korte lijnen met de professionele netwerken in de woonservicezones en een actieve houding in de gebieden. Een investering die zich op langere termijn zal gaan uitbetalen, maar ook nu al helpt om eenvoudige oplossingen in de natuurlijke leefomgeving/het netwerk van de inwoners te vinden.



Allette en Juroy

Preventieteam woonservicezone 3

Hoornsterzwaag, Jubbega, Nieuwehorne en Oudehorne

Juroy Rosema, opbouwwerker Caleidoscoop

Allette Deuntje, maatschappelijk werker Sociaal Werk De Kaai

Preventie: vroeg erbij!

Wij zijn aanwezig op vindplaatsen in onze zone (onder andere VO). Inwoners en partners kennen ons en kunnen ons bereiken. We signaleren zelf en halen signalen op bij de partners in de zone. Wij benutten elkaars deskundigheid en competenties goed, blijven kritisch naar onszelf en elkaar. We leggen verbinding met inwoners, de juiste hulpverleners en organisaties. We kennen de effectieve preventieve interventies en voeren deze uit. We kennen onze zone, de sociale structuur, kansen en problemen. We zijn in dialoog met de gemeente over onze zone.

Samen én met inwoners!

Er is een fijne laagdrempelige samenwerking tussen Caleidoscoop, de GGD en Sociaal Werk De Kaai. Dit zorgt voor korte lijnen onderling. We weten elkaar snel te vinden. We gebruiken kennis en expertise van ons eigen vakgebied en het daarbij horende netwerk. Dit maakt in de uitvoering dat we vanuit ieders input een gedeeld standpunt in kunnen nemen waar we ons allemaal aan kunnen verbinden.

Allette: "Als voorbeeld valt het mij in de casuïstiek die ik tegenkom op dat er veel sprake is van eenzaamheid en weinig sociaal netwerk. Door dit te delen met het team kunnen zij hier vanuit hun expertise en vakgebied weer iets mee."

Juroy: "Zo is vanuit een aantal inwoners vanuit Jubbega het initiatief ontstaan om een club op te richten genaamd 'Samen zijn Jubbega'. De draagkracht ligt al bij de burgers zelf en wij kunnen erbij aansluiten."

Allette: "Ook dit is weer een mooi initiatief dat ik kan meenemen als aanbod naar de inwoners die ik spreek."

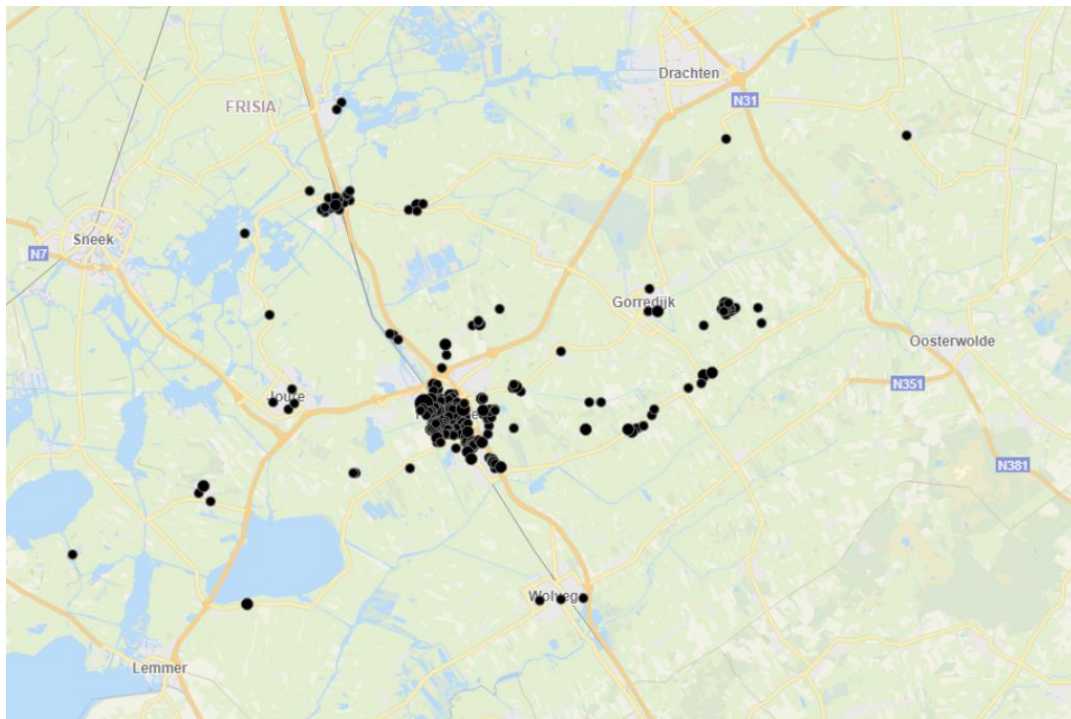
Opbrengst

We vullen elkaar goed aan en verbinden inwoners aan elkaar op basis van vraag en aanbod. Dit levert snelle inzichten en snelle bediening aan de inwoners van ons gebied op. We hebben hierin allen ons eigen netwerk en nemen elkaar mee in het proces. Hierdoor slagen we erin om de juiste mensen op de juiste plekken te krijgen. Hierbij staat de wens van het werkgebied en de inwoner centraal. We hebben hun draagkracht nodig!

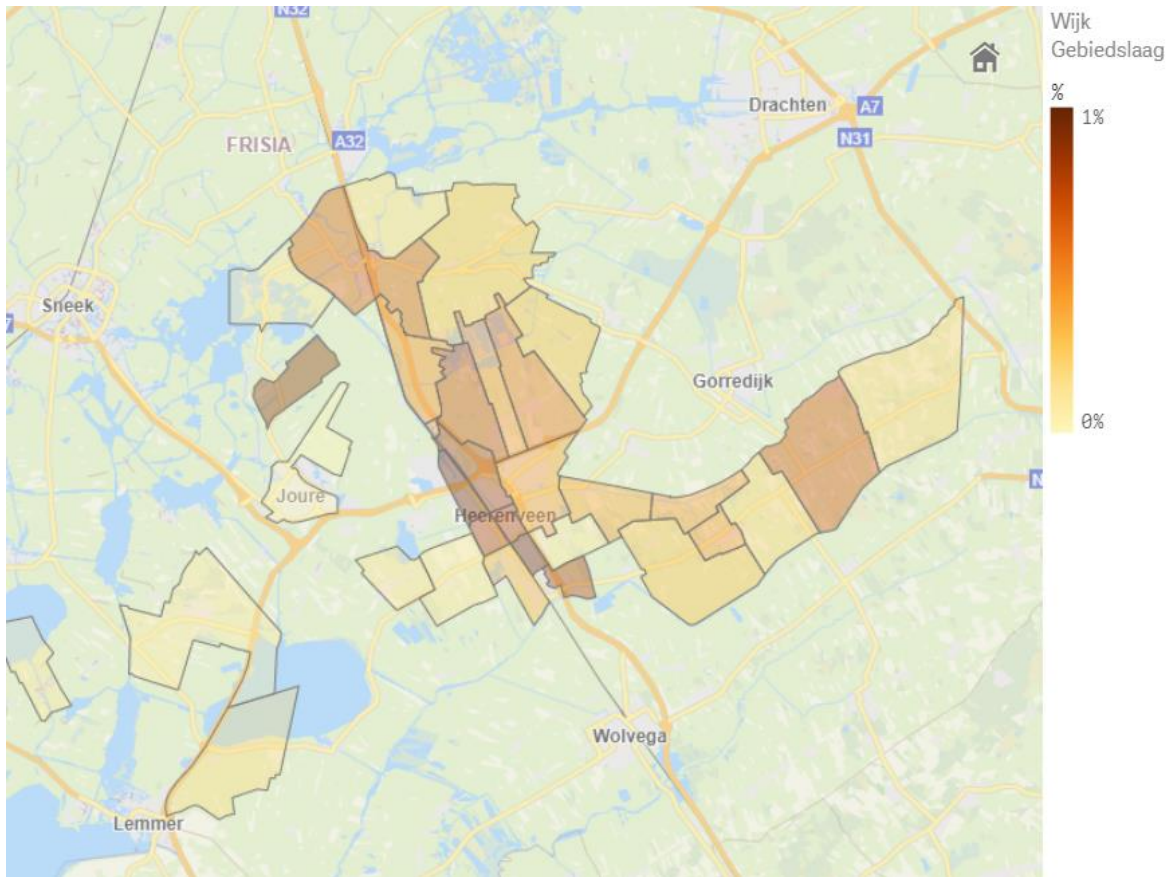
Wat wij zien als de kracht van ons preventieteam is het gedeelde enthousiasme, respect voor elkaars standpunten, de onderlinge dynamiek en de korte lijnen. Er is onderlinge verbinding en we willen er met elkaar een succes van maken.

Inzet, opbrengst en trends

Onderstaande overzichten laten zien waar onze klanten vandaan komen. Een aantal klanten komen van buiten de gemeente. Dit zijn voornamelijk jongeren van buiten de gemeente die in Heerenveen naar het VO gaan en daar gebruik maken van het JIDS-team. Daarnaast is (met name in de eerste helft van 2021) er een aantal informatie- en adviesvragen binnengekomen van inwoners of ketenpartners die nog niet op de hoogte waren van de aanpassing in het werkgebied naar Heerenveen en de eilanden. Mensen die een beroep wilden doen op het algemeen maatschappelijk werk van (destijds) SMWF zijn doorverwezen naar partners in de eigen gemeente.

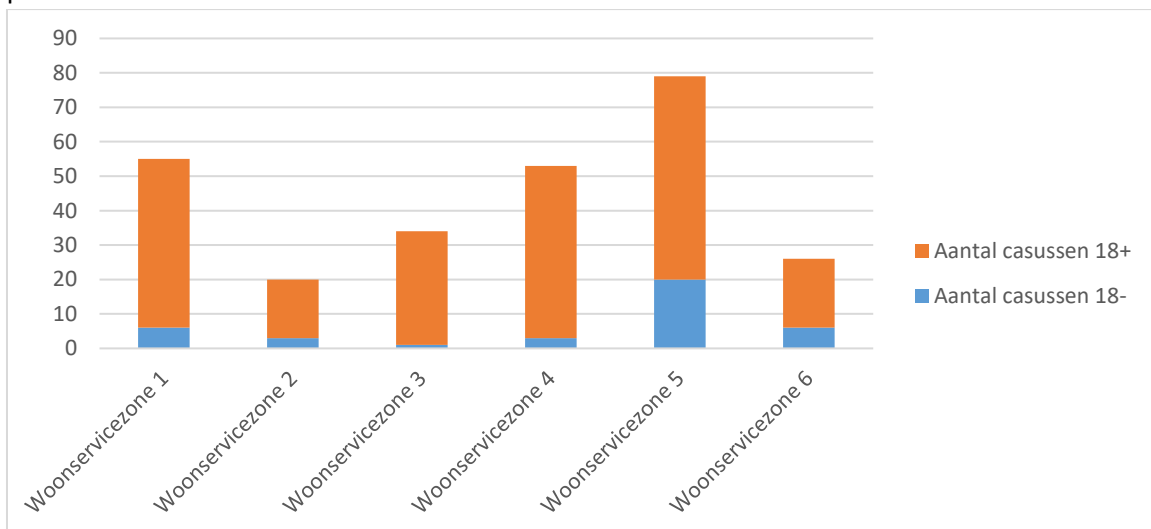


Op de gebiedskaart hieronder is de verhouding van het aantal inwoners dat een beroep op ons heeft gedaan ten opzichte van het totale aantal inwoners per wijk te zien. Hoe donkerder de kleur, hoe hoger dit percentage.



Uit de overzichten blijkt dat inwoners vanuit de hele gemeente ons goed weten te vinden.

Het volgende diagram laat zien hoe de verhouding is tussen verschillende type casussen in de verschillende woonservicezones. De jeugdcasussen (woonservicezone 7) zijn terug te vinden in de diverse woonservicezones (blauw). In dit diagram is alleen gebruik gemaakt van casussen waarvan alle gegevens bekend zijn. Om die reden zijn de precieze aantallen weggelaten. Casussen die er uit gefilterd zijn, zijn bijvoorbeeld casussen waarvan de aanmelding nog niet compleet is of waarvan de postcode niet bekend is.



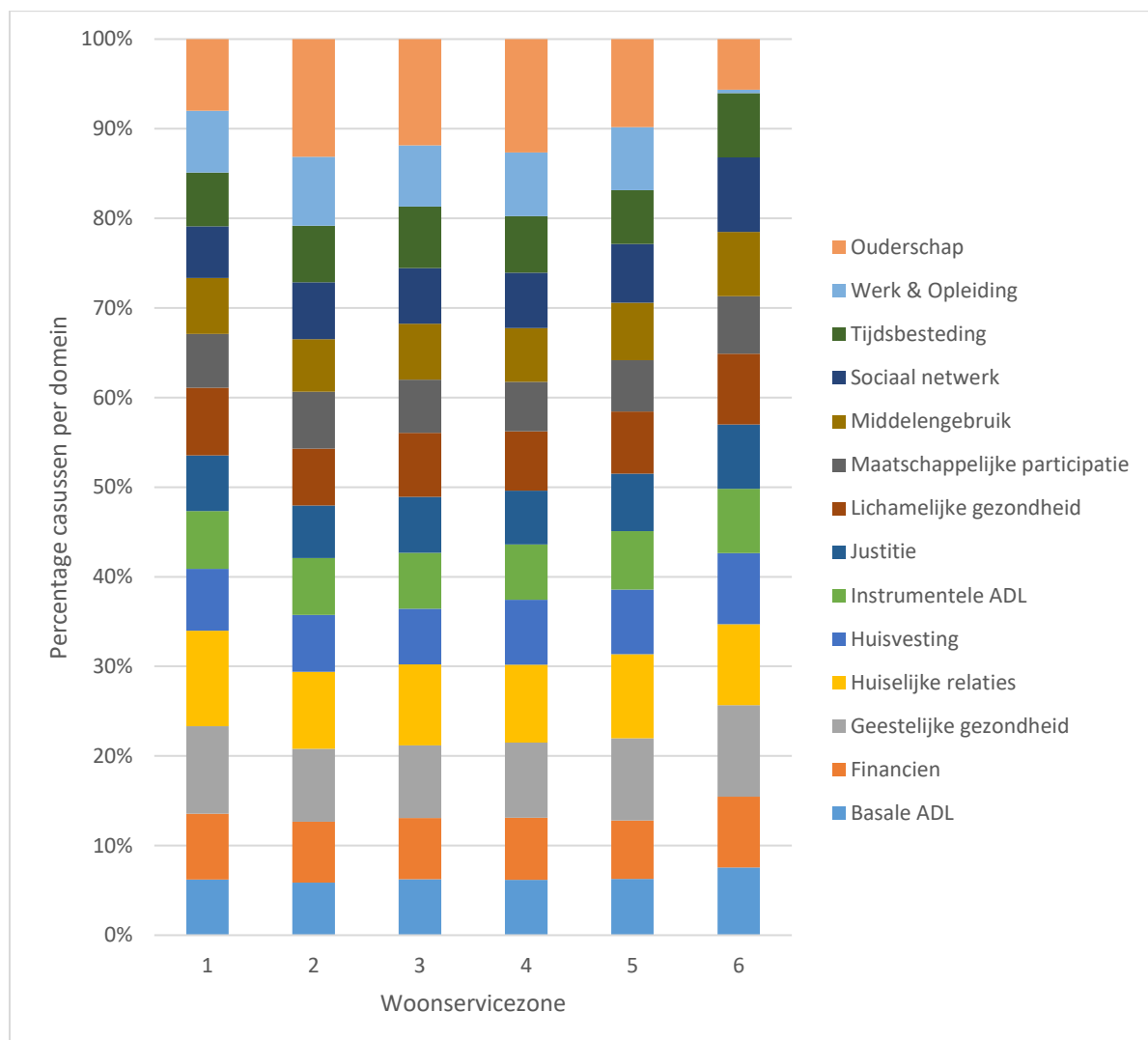
Figuur 8. Aantal casussen per woonservicezone uitgesplitst naar jeugd en volwassenen

Naast wat in figuur 8 in beeld is gebracht zijn er nog 67 casussen (voor het grootste deel informatie- en advies) geregistreerd buiten het gebied, waarvan twaalf jeugd casussen. In dit diagram valt op dat het aantal casussen in woonservicezone 2, 3 en 6 relatief laag ligt en in woonservicezone 5 hoog. Ook is er behoorlijk verschil in de verdeling van de jeugdcasuïstiek. Vergeleken met het beeld dat de kwartaalrapportages van de eerste helft van 2021 laten zien is dit geen momentopname, maar eerder een structureel beeld.

In alle woonservicezones zijn geestelijke gezondheid en huiselijke relaties de domeinen waarvoor inwoners een oplossing zoeken. De verschillen in de inhoud van de casuïstiek zitten vooral op de domeinen die een rol spelen naast deze hoofddomeinen:

- Werk en opleiding speelt in woonservicezone 6 veel minder vaak een rol dan in de andere zones.
- Ouderschap speelt in de zones 2, 3 en 4 vaker een rol dan in de andere zones.
- Tijdsbesteding speelt in zone 3 en 6 iets meer een rol dan in de andere zones.
- Sociaal netwerk is in zone 6 iets vaker aan de orde in de casuïstiek dan in andere zones.

In het diagram hieronder zijn de verhoudingen weergegeven waarin alle domeinen een rol spelen in de verschillende woonservicezones.



Figuur 9. De verhoudingen binnen de woonservicezones per domein.