

Aan de gemeenteraad

datum	14 juli 2019
behandeld door	J.C. Westenberg
ons kenmerk	
telefoonnummer	14 078
onderwerp	Jaarverslag Sterk Papendrecht 2019

Geachte mevrouw, heer,

Wij willen u actief informeren over de voortgang van de inzet van Sterk Papendrecht in onze gemeente. Conform de 'integrale' subsidieverlening 2019 hebben wij inmiddels een inhoudelijk Jaarverslag 2019 ontvangen. Dit jaarverslag treft u in de bijlage aan.

Inzet en resultaten Sterk Papendrecht 2019

Het jaarverslag geeft een overzicht van de inzet en resultaten die Sterk Papendrecht in 2019 heeft gerealiseerd. Tegelijkertijd geeft het jaarverslag ook inzicht in de voortgang die heeft plaatsgevonden en op welke onderdelen nog verbetering mogelijk is.

Uit het jaarverslag komt duidelijk naar voren dat Sterk Papendrecht een groei heeft doorgemaakt. Zo heeft organisatorisch feilloos een overdracht plaatsgevonden van de Brede Welzijnsinstelling Papendrecht (BWI) naar de nieuwe werkmaatschappij, Stichting De Sociale Basis. Ook in de uitvoering zijn er slagen gemaakt. Met het verder vormgeven van de bureaudienst zijn wachtlijsten en wachttijden teruggedrongen, maar bovenal zijn meer inwoners – vooral met kortdurende contacten – geholpen. Ons inziens ondersteunt het jaarverslag hiermee de goede beweging die wij in de praktijk ook waarnemen wat betreft Sterk Papendrecht.

Wat zijn de volgende stappen in de ontwikkeling van Sterk Papendrecht?

Het jaarverslag biedt ons handvatten om het inhoudelijke gesprek te voeren met de bestuurders die betrokken zijn bij Sterk Papendrecht. Het ondersteunt de intensieve gesprekken die wij voeren om Sterk Papendrecht naar een volgend niveau in de transformatie te brengen. Deze gesprekken vinden op allerlei niveaus plaats, van uitvoerende professionals tot en met de betrokken bestuurders.

Onderdelen waarover wij met Sterk Papendrecht concreet in gesprek zijn en verdere vormgeving van verwachten betreffen:

- vroegtijdigere signalering van schuldenproblematiek i.s.m. ketenpartners
- doorontwikkelen van de ondersteuning aan mantelzorgers
- stimuleren van en bieden van ondersteuning aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties
- beter inzichtelijk maken van de cliëntervaringen c.q. het cliëntperspectief
- nauwere samenwerking met de Sociale Dienst Drechtsteden
- doorontwikkeling van de prestatiegerichte afspraken

In de tussentijd hebben wij ook stevige gesprekken gevoerd met Sterk Papendrecht rondom de doorontwikkeling van de ICT. Wij hebben moeten constateren dat begin 2019 een te ambitieuze planning was neergelegd op dit vlak. Lopende het jaar hebben wij samen met de bestuurders vanuit Sterk Papendrecht geconcludeerd dat het voor nu niet opportuun is om de ICT te vervangen. Consequenties is dat het leeuwendeel van de subsidie voor dit onderdeel wordt teruggevorderd. Daarnaast wordt een klein deel in gezamenlijkheid ingezet om de prestatiegerichte subsidie-afspraken naar een hoger plan te tillen.

Tot slot, willen wij namens Sterk Papendrecht hun aanbod overbrengen om een toelichtende presentatie te geven (inclusief de laatste ontwikkelingen), waarbij uw raad eveneens de ruimte wordt geboden om rechtstreeks vragen te stellen aan Sterk Papendrecht.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Papendrecht,
de secretaris (wnd.), de burgemeester,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Naeije', with a long horizontal flourish extending to the left.

P. Naeije

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A.J. Moerkerke', with a long horizontal flourish extending to the right.

A.J. Moerkerke

Inhoudelijk jaarverslag 2019

Sterk Papendrecht



Juli 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	4
Toegankelijke en laagdrempelige ingang.....	7
1.1. <i>Waar werken we aan? (Doel)</i>	7
1.2. <i>Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)</i>	7
1.3. <i>Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?</i>	7
1.4. <i>Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?</i>	8
1.5. <i>Signalen en trends</i>	9
2. Preventie en vroegtijdige ondersteuning.....	10
2.1. <i>Waar werken we aan? (Doel)</i>	10
2.2. <i>Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)</i>	10
2.3. <i>Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?</i>	10
2.4. <i>Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?</i>	11
2.5. <i>Signalen en trends</i>	11
3. Individueel & collectief.....	12
3.1. <i>Waar werken we aan? (Doel)</i>	12
3.2. <i>Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)</i>	12
3.3. <i>Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?</i>	12
3.4. <i>Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?</i>	12
3.5. <i>Signalen en trends</i>	12
4. Integraal en vraaggericht	13
4.1. <i>Waar werken we aan? (Doel)</i>	13
4.2. <i>Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)</i>	13
4.3. <i>Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?</i>	13
4.4. <i>Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?</i>	13
4.5. <i>Signalen en trends</i>	14
5. Verbinding en samenwerking.....	15
5.1. <i>Waar werken we aan? (Doel)</i>	15
5.2. <i>Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)</i>	15
5.3. <i>Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?</i>	15
5.4. <i>Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?</i>	15
5.5 <i>Signalen en trends</i>	16
6. Ondersteuning, begeleiding en waardering mantelzorgers.....	17
6.1. <i>Waar werken we aan? (Doel)</i>	17
6.2. <i>Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)</i>	17
6.3. <i>Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?</i>	17
6.4. <i>Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?</i>	17
6.5. <i>Signalen en trends</i>	18

7.	Ondersteuning, begeleiding en waardering van vrijwilligers	19
7.1.	Waar werken we aan? (Doel)	19
7.2.	Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)	19
7.3.	Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?	19
7.4.	Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?	19
7.5.	Signalen en trends	20
8.	Financiële zelfredzaamheid	21
8.1	Waar werken we aan? (Doel)	21
8.2	Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)	21
8.3	Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?	21
8.4	Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?	21
8.5	Signalen en trends	22

Jaarverantwoording Sterk Papendrecht – Prestatiegerichte afspraken

Voorwoord

Graag presenteren wij u hierbij het inhoudelijke jaarverslag van Sterk Papendrecht over het jaar 2019.

Sterk Papendrecht is het centrale punt voor alle inwoners van 0-100+ met een ondersteuningsvraag op alle levensgebieden. Ondersteuning organiseren we samen met en naar aanleiding van de vraag van de inwoner met de gedachte: zo dichtbij mogelijk, zo vroeg mogelijk en zo zwaar als nodig.

Sterk Papendrecht speelt een belangrijke rol in het versterken van een toekomstbestendige, lokale basisinfrastructuur binnen het Papendrechts sociale domein. Op deze manier willen we een extra stimulans geven aan lokale innovatie en transformatie. Bij deze ambitie passen een duurzame structuur en een organisatiemodel, waarmee de gemeente een strategische en meerjarige verbintenis aangaat. Hierbij treft u voor het tweede jaar de jaarverantwoording aan.

Een voorwaarde om een laagdrempelige ingang voor inwoners met vragen te zijn, is bekendheid onder de inwoners en belangrijke stakeholders van Papendrecht, zoals scholen, huisartsen, politie, woningcorporaties etc. Het 'merk' Sterk Papendrecht is pas in 2018 goed gelanceerd en heeft door de huisvesting aan de Veerweg een duidelijker gezicht en meer bekendheid gekregen. Steeds meer inwoners weten ons te vinden, zo blijkt ook uit onze cijfers.

Die cijfers laten onder meer zien dat in het jaar 2019 aan de circa 40 professionals (lokale financiering en regionale financiering) van Sterk Papendrecht 7.301 vragen werden gesteld, dat 1.244 volwassenen werden ondersteund bij hun hulpvraag en 1.078 mensen bij een vraag op het gebied van jeugd en gezin. Een prestatie om trots op te zijn. Daarbij is in 2019 gewerkt aan verdere vormgeving van preventievere inzet, de integrale dienstverlening en stapsgewijze verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening.

Wat heeft Sterk Papendrecht in 2019 samenvattend bereikt?

- Naamsbekendheid en toegankelijkheid vergroot (dit heeft overigens niet direct geleid tot meer langdurige contacten).
- Preventiever werken is effectief. Dit blijkt uit een toename van het aantal kortdurende contacten en een stabilisatie van langduriger trajecten. Het vroegtijdig signaleren binnen de integrale klantroute en werken op de vindplaatsen heeft hieraan bijgedragen.
- In 2019 is ingezet op ontwikkeling van een andere manier van ondersteuning. Dit heeft geleid tot een collectieve vorm van ondersteuning, waardoor inwoners in contact komen met elkaar, hun problematiek met elkaar kunnen delen en kennis over de problematiek wordt uitgewisseld door professionals. Op deze manier kunnen inwoners na de sessies zelfstandig verder met elkaar.
- Integrale aanpak vanaf de start waardoor mensen niet meerdere malen hetzelfde verhaal hoeven te vertellen.
- Meer verbindingen met lokale en regionale partners zijn tot stand gebracht, zoals met Puur Papendrecht en de Sociale Dienst Drechtsteden.
- Er is gestart met het vergroten van de bekendheid van mantelzorg, met name door specifieke aandacht te besteden aan 'de week van de mantelzorg'.
- Meer inwoners met financiële problemen weten de weg te vinden naar Sterk Papendrecht. Om deze inwoners te ondersteunen wordt intensief samengewerkt met andere partijen, ook wordt ingezet op een preventieve aanpak. Mooi resultaat is dat uithuiszettingen op basis van financiële problemen in 2019 niet meer hebben plaatsgevonden.
- Wie zich bij ons meldt, houden we niet langer 'binnen' dan noodzakelijk. Dit realiseren we door met alle disciplines steeds meer integraal te werken. Hierdoor wordt de expertise en ervaring van alle medewerkers sneller en beter benut en zijn we beter in staat om onze ondersteuning af te schalen zodra dat kan.
- Sterk Papendrecht is er in 2019 ook in geslaagd met extra inzet de wachttijd te verkorten. Er wachten nog steeds mensen op ondersteuning, maar we hebben de wachttijd aanzienlijk kunnen verkorten: van 109 naar 31 dagen. Dat is een afname van maar liefst ruim 80%. Daarbij zijn alle inwoners op de wachttijd na aanmelding door onze medewerkers bezocht en is hun hulpvraag zorgvuldig in beeld gebracht. Tijdens de wachtperiode kunnen deze inwoners bij vragen terugvallen op onze professionals die de intake hebben gedaan en kan indien nodig direct hulp worden geboden.

Achter de schermen

Om uitvoering te geven aan de inhoudelijke opdracht, heeft Sterk Papendrecht opdracht gekregen organisatorisch en juridisch te integreren. De gemeente heeft daar middelen voor vrijgemaakt, die we onder andere hebben besteed aan de inzet van een kwartiermaker. Met het bestuur van BWI is onder leiding van deze kwartiermaker constructief samengewerkt aan overdracht van activiteiten en personeel. Tegelijkertijd werkten in 2019 ook Stichting MEE Plus en Stichting Vivenz aan een fusie. Deze is op 1 januari 2020 gerealiseerd.

Voorafgaand richtte (speciaal voor Sterk Papendrecht) MEE-Vivenz op 1 juli 2019 een nieuwe gezamenlijke stichting op: De Sociale Basis. In deze werkmaatschappij zijn de activiteiten van sociale teams en welzijn ondergebracht, deze richten zich inmiddels op de hele regio AV/Drechtsteden.

De organisatie ging terug van drie naar één manager en één teamcoach. Alle medewerkers van De Sociale Basis zijn ondergebracht in dezelfde cao Sociaal Werk. Het uitgangspunt 'gelijk werk, gelijk betaald met gelijke personele regelingen' zorgt voor meer eenvoud en efficiëntie in de backoffice. Dit past binnen ons streven om zo veel mogelijk maatschappelijk geld in te zetten voor de cliënten/inwoners. Het klinkt simpel, maar achter de schermen is heel wat werk verzet om dit mogelijk te maken. We zijn er trots op dat iedereen in de nieuwe opzet een plek heeft gevonden. De samenwerking met Stichting Jeugdteams ZHZ kan in deze opzet verder vorm krijgen, evenals met de nieuwe partner Jong JGZ.

Wat kan beter

Niet alles is volgens plan gerealiseerd. In 2019 heeft de gemeente ons middelen ter beschikking gesteld om het digitaal dossier – cliënt portaal mogelijk te maken. Met Stichting Jeugdteams is een visie ontwikkeld en hebben we ons als doel gesteld om hierop te innoveren. De huidige dossiers geven inwoners onvoldoende grip op hun informatie, dragen niet bij tot e-ondersteuning en onze professionals zien het vaak als verplichte registratie in plaats van een hulpmiddel dat hun werk, hun vak ondersteunt.

Het doel is te komen tot één systeem dat heel Sterk Papendrecht omvat, dat relevante beleidsinformatie oplevert voor de gemeente en waarmee voldaan kan worden aan de prestatieafspraken volgens 'Tellen en Vertellen', een methode om samen met het team met cijfers onze dienstverlening te evalueren en te kijken waar het goed gaat en waar het beter kan.

Om dit te realiseren is echter een omvangrijk budget en veel menskracht nodig. Dit is voor Papendrecht niet reëel. Daarom zijn we al in 2018 uit eigen middelen een project gestart om regionaal te verkennen of andere gemeenten onze visie delen en gezamenlijk willen investeren. Helaas heeft dit traject langer dan verwacht geduurd en is de uitkomst dat naast Papendrecht, alleen de gemeente Sliedrecht bereid is te investeren in een pilot met het cliëntportaal 'jouw omgeving'. Voor alle duidelijkheid: de middelen van Papendrecht zijn dus niet benut.

We realiseren ons dat prestatiegerichte verantwoording van onze activiteiten en inzichtelijk maken van het maatschappelijk effect van de activiteiten om verder ontwikkeling vragen. Daarom hebben Sterk Papendrecht en de gemeenten overlegd om te bepalen welke mogelijkheden er binnen de huidige systemen zijn. Hierbij hebben wij ontwikkelopgaven geformuleerd op het gebied van prestaties, op vergroting van kennis van de medewerkers op het vlak van verantwoorden, op SMART formulering van de speerpunten en het (anders) meten van de cliënttevredenheid.

Blik vooruit

Er zijn nog voldoende ontwikkelingen die van invloed zijn op Sterk Papendrecht, we noemen er een paar:

- Als maatschappij slagen we er steeds beter in 'om de top van de ijsberg' van huiselijk geweld en kindermishandeling boven water te krijgen. Dit zien we ook in Papendrecht aan het stijgende aantal meldingen t.o.v. 2018. De verwachting is dat deze trend de komende jaren doorzet. Vraag daarbij is of de huidige ketenaanpak voldoende effectief en efficiënt is. Bestuurlijk willen we graag met partners gerichter leren en verbeteren.
- We maken ons zorgen over de groeiende groep mensen in onze samenleving die moeite heeft om financieel zelfredzaam te zijn en te blijven. Taal- en onderwijsachterstand, verdergaande digitalisering en recent de coronacrisis versterken dit. We zijn al een flink eind op weg in 2020 en het is nog te vroeg om de impact van corona te kunnen duiden. Maar duidelijk is dat nieuwe type vragen op ons af komen, dat bestaande cliëntsituaties verergeren terwijl anderen het tot onze verrassing beter doen dan verwacht. E-ondersteuning heeft een enorme push gekregen, maar is daarmee nog niet geborgd.
- Als Sterk Papendrecht blijven we ons inzetten als kwaliteitsspeler. We investeren via het Expertise Centrum Sociaal Werk fors in expertise van onze medewerkers en vrijwilligers. Met de regionale samenwerking met Stichting Jeugdteams brengen we de expertise 0-100 steeds meer samen. Voor 2020 gaan we reflectie, werkbegeleiding en intervisie op elkaar afstemmen en maken we nog meer gebruik van elkaars expertise.

In 2020 richten we ons op de volgende zaken:

- Mantelzorg en vrijwilligersinzet vergroten;
- Vindplaats gericht werken op onderwijs en bij huisartsen;
- Verbinding versterken met lokale en regionale samenwerkingspartners;
- Een manier van onderzoeken vinden om inwoners, professionals en stakeholders structureel te bevragen op ervaringen;
- Meewerken aan dataduiding met de gemeente Papendrecht t.a.v. de cijfers van Sterk Papendrecht, SDD en SOJ om trends beter met elkaar te kunnen duiden en effecten zichtbaar te maken.

In dit document hebben we kort en bondig samengevat hoe we het afgelopen jaar uitvoering hebben gegeven aan de subsidieafspraken voor 2019 en aan het plan 'Tellen & Vertellen 2019'. In totaal werken we aan acht opgaven. Per doelstelling/opgave presenteren we de cijfers, afgesloten door signalen/trends die we belangrijk vinden om te noemen.

Nogmaals, we zijn heel trots op de bereikte resultaten en bedanken iedereen die hieraan heeft bijgedragen!

Wij wensen u veel leesplezier en zijn altijd bereid het verhaal achter de cijfers te vertellen.

Papendrecht, juli 2020

Anke Verkade-Bosma
Bestuurder De Sociale Basis

An Theunissen
Directeur - Bestuurder Stichting Jeugdteams ZHZ

1. Toegankelijke en laagdrempelige ingang

In 2019 hebben we verder gewerkt aan het versterken van onze naamsbekendheid en toegankelijkheid van Sterk Papendrecht. We zien dat meer inwoners ons weten te vinden.

1.1. Waar werken we aan? (Doel)

Er is een toegankelijke en laagdrempelige ingang voor alle inwoners van Papendrecht met (ondersteunings)vragen.

1.2. Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)

De inwoners van Papendrecht (0-100 jaar) met ondersteuningsvragen op verschillende leefgebieden weten dat zij terecht kunnen bij Sterk Papendrecht.

1.3. Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?

Aantal inwoners contact

In 2019 stelden in totaal 7301 inwoners een vraag aan Sterk Papendrecht.

Aantal inwoners dat in 2019 een vraag heeft gesteld aan de medewerkers van Sterk Papendrecht

	2018	2019
Telefonisch	2.893	3.793
Fysiek	1.889	2.764
Digitaal	818	744
Totaal	5.600	7.301

Tabel: Aantal inwoners dat Sterk Papendrecht in 2019 een vraag stelde

- In de eerste helft van 2019 is het aantal vragen gegroeid, in de tweede helft is deze stijging gestabiliseerd.
- In de periode dat we ondersteuning bij de belastingaangiftes aanboden en rond de Week van de Mantelzorg, steeg het aantal vragen dat bij ons terecht kwam.

Tevredenheid over toegankelijkheid en laagdrempeligheid

We hebben ervaringen met en de mate van tevredenheid over de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van Sterk Papendrecht verzameld via de 'Happy or not-zuil' en via een inventarisatie onder inwoners. Deze inventarisatie is uitgevoerd door de centrale cliëntenraad (CCR) van MEE Plus. De CCR deed dit in de vorm van een pilot, in samenwerking met onder andere de Wmo-adviesraad en het Jeugd Ervaringen Team Zuid-Holland Zuid (JET). In het eerste halfjaar is ook getracht om via de gratis enquêtetool Survio inzicht te krijgen in de tevredenheid. In onze halfjaarrapportage hebben we reeds verwoord dat dit niet de juiste vorm is gebleken. Ook landelijk is het een aandachtspunt om de juiste vorm te vinden. De VNG stelt hiervoor een aantal instrumenten voor. Uit ervaring weten we echter dat de respons laag blijft. In overleg met inwoners, gemeente en professionals willen we in 2020 experimenteren met andere vormen.

	Happy or not-zuil (729 bezoekers van Sterk Papendrecht)	Reactie van 178 inwoners die bekend zijn met Sterk Papendrecht¹
Ervaren pluspunten	88% van de 72% was positief of zeer positief, vooral over: <ul style="list-style-type: none"> • Houding personeel • Dienstverlening 	<ul style="list-style-type: none"> • Bevelen Sterk Papendrecht aan anderen aan • Voelen zich geholpen • Medewerkers zijn klantvriendelijk, servicegericht en deskundig
Suggesties voor verbetering	12% zag verbeterpunten: <ul style="list-style-type: none"> • Wachtijd • Behandeling door personeel 	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende op de hoogte van de verschillende diensten die Sterk Papendrecht verricht en aanbiedt • Bij wachttijden wens om tussendoor contact te hebben • Cliëntenraden: bereik van specifieke doelgroepen (o.a. stathouders)

Tabel: Plus- en verbeterpunten uit onderzoeken Sterk Papendrecht in 2019 over toegankelijkheid en laagdrempeligheid

Wachlijstontwikkeling

Toegankelijkheid komt ook tot uiting in de lengte van de wachtlijsten en -tijden. Voor de ondersteuning en hulp aan jeugdigen en hun ouders hebben we de wachtlijst weten terug te dringen.

		Gestart	Afgesloten	Aantal wachtenden	Gemiddelde wachttijd
2018	augustus	22	23	14	109
	september	16	7	12	98
	oktober	16	12	18	38
	november	22	18	25	12
	december	14	16	32	30
2019	januari	26	14	28	31
	februari	24	16	28	43
	maart	23	2	24	46
	april	24	18	19	48
	mei	22	20	17	31
	juni	10	8	20	31
	juli	16	28	26	30
	augustus	13	14	24	44
	september	20	19	15	41
	oktober	19	15	26	25
	november	35	22	14	16
	december	16	16	26	24

Tabel: wachtlijstontwikkeling 2018 en 2019

1.4. Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?

- Op onze locatie zijn mensen te woord gestaan door onze professionals die hulpvragen gelijk bij binnenkomst kunnen oppakken. Om dit te realiseren, hebben we de bemensing georganiseerd met een professionele gastvrouw/receptionist en een bureaudienst met professionals van zowel het Team Volwassenen als het Team Jeugd. Eenvoudige vragen worden waar mogelijk direct afgehandeld.
- De integrale klantroute hebben we verder ontwikkeld en geïmplementeerd. Naast de bureaudienst hebben we hiermee geregeld dat hulpvragers binnen twee weken na (aan)melding door een medewerker worden gezien. Uiteraard worden spoedzaken, waarbij de veiligheid van de inwoner in het geding is, zonder wachtlijst opgepakt.

¹ Deze inventarisatie was een experiment van de CCR waarbij 740 inwoners van Papendrecht zijn benaderd met een vragenlijst. In totaal retourneerden 178 inwoners een ingevulde vragenlijst. Ook voerde de CCR met een aantal mensen een aanvullend gesprek.

- We hebben actieve communicatiecampagnes uitgevoerd om de verschillende diensten van Sterk Papendrecht voor inwoners en ketenpartners onder de aandacht te brengen.
- De openingstijden van onze locatie hebben we verruimd en we werken nauwer samen met de partners die in hetzelfde pand gevestigd zijn, zoals het consultatiebureau en Result Laboratorium.
- De samenwerking met de ketenpartners hebben we in 2019 versterkt. Zo lukt het ons meer en meer om waar nodig met onder andere de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) en Woonkracht10 op casusniveau te overleggen en over en weer warm over te dragen.

1.5. Signalen en trends

- Een doelgroep die wij moeilijk bereiken - mede omdat deze groep zelf bij voorkeur 'onder de radar blijft' - zijn de jongeren en jongvolwassenen.
- De ketenpartners weten ons steeds beter te vinden, zo komt een derde van de aanvragen binnen via (verwijzingen door) ketenpartners, zoals Woonkracht10 en Vluchtelingenwerk.
- De aard van de vragen waarmee inwoners naar Sterk Papendrecht komen, wordt complexer. Mogelijke oorzaken daarvoor zijn:
 - onze grotere bekendheid waardoor ook mensen met zulke complexere vragen de weg naar Sterk Papendrecht weten te vinden;
 - we focussen meer op integrale aanpak, waardoor meer problemen gesignaleerd worden in casussen;
 - inwoners lossen eenvoudige vragen eerder op in hun eigen netwerk, waardoor deze vragen minder aan ons worden gesteld. Het zwaartepunt is hiermee verschoven naar zwaardere vraagstukken.
- Het aantal volgers van onze social mediakanalen is toegenomen. Gelet op het belang van onze online kanalen werken wij verder aan onze online communicatiestrategie.

2. Preventie en vroegtijdige ondersteuning

Er is een toename van het aantal kortdurende contacten. Het aantal langduriger trajecten neemt tegelijkertijd niet meer toe. Dit hebben we bereikt door in te zetten op vroegtijdig signaleren via een integrale klantroute, door aanwezig te zijn op zogenoemde vindplaatsen en door nauwere samenwerking met (keten)partners. Verdere verbetering hierop is nog mogelijk.

2.1. Waar werken we aan? (Doel)

Er wordt ingezet op preventie en vroegtijdige ondersteuning, zodat zwaardere vormen van ondersteuning kunnen worden voorkomen.

2.2. Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)

Door in te zetten op preventie en vroegtijdige signalering hebben uiteindelijk minder jeugdigen en volwassenen gespecialiseerde jeugdhulp van de regionale zorgmarkt en maatwerkvoorzieningen nodig.

2.3. Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?

De inzet die Sterk Papendrecht pleegt, levert een bijdrage aan het beoogde resultaat van preventie en vroegsignalering. Omdat ook andere invloeden meespelen die bepalend zijn voor het bereiken van dit resultaat, kunnen de inspanningen van Sterk Papendrecht niet 1-op-1 afgemeten worden aan het al dan niet bereiken hiervan. Wel geven de indicatoren die iets zeggen over het resultaat, een beeld van de beweging naar meer preventie en minder gespecialiseerde ondersteuning, waar Sterk Papendrecht een belangrijke rol in heeft.

2.3.1. Aantal korte contacten en lange ondersteuningstrajecten en de verhouding daartussen

- In 2019 is het aantal korte contacten met zowel volwassenen als jeugdigen en gezinnen toegenomen. Voor de goede orde: deze korte contacten betreffen geen unieke personen.
- De langduriger ondersteunings- en hulpverleningstrajecten die Sterk Papendrecht heeft ingezet, zijn nagenoeg gelijk gebleven. Bij jeugdigen en ouders zijn deze zelfs iets gedaald. Voor de goede orde: bij deze trajecten gaat het wel om unieke personen.

	2018 kortdurend	2019 kortdurend	2018 langdurig	2019 langdurig	Totaal 2018	Totaal 2019
Volwassenen	327	701	531	543	858	1.244
Jeugdigen en ouders	349	549	549	529	898	1.078

Tabel: Aantal kortdurende contacten en langdurige ondersteuningstrajecten voor volwassenen en jeugdigen en ouders. Dit betreft alleen de individuele contacten en niet de deelnemers aan het collectief aanbod.

2.3.2. Het aantal jeugdigen en volwassenen dat van onze organisatie gebruik maakt

- Het totaal aantal volwassenen dat in 2019 individueel contact of ondersteuning van Sterk Papendrecht had, is 1.244. Dit is een forse stijging ten opzichte van 2018.
- Ook het totaal aantal jeugdigen en ouders dat in 2019 individueel contact of ondersteuning had, is gestegen. Dit betrof in 2019 1.078.
- In totaal maakten ca. 550 volwassenen en jeugdigen gebruik van collectieve vormen van ondersteuning (zie hoofdstuk 3.)
- In totaal zijn 132 jeugdigen door een schoolmaatschappelijk werker ondersteund. Hiervan zijn 45 jeugdigen en ouders na tussenkomst van een schoolmaatschappelijk werker gezien door een jeugdprofessional. Dit bleven veelal korte contacten.

2.4. *Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?*

- Als Sterk Papendrecht hebben we een breed palet aan diensten aangeboden, zoals maatschappelijk werk, onafhankelijke cliëntondersteuning, thuisbegeleiding en de inzet van onze jeugdprofessionals. Onze medewerkers hebben veelal een generalistische blik en een brede kennis van het beschikbare ondersteuningsveld in Papendrecht.
- Om preventiever te werken hebben we de integrale klantroute verder ontwikkeld en geïmplementeerd. De klantroute is erop gericht om vroegtijdige ondersteuning te stimuleren. Eenvoudige vragen worden direct afgehandeld, bij meer ingewikkelde vragen is vraagverheldering en triage toegepast.
- Door medewerkers is gewerkt aan de aanwezigheid op de zogenoemde vindplaatsen. Bij deze vindplaatsen moet gedacht worden aan de scholen, bewonersbijeenkomsten van Woonkracht10, een informatiemarkt van Rivas en bijeenkomsten in de bibliotheek.
- Specifiek rondom het onderwijs is geregeld dat kinderen en ouders op scholen in een vroegtijdig stadium advies krijgen. Ook leerkrachten en andere professionals op de scholen deden een beroep op ons laagdrempelige advies.
- Ook de samenwerking met jeugd- en jongerenwerk Support is geïntensiveerd. Met elkaar is een aanpak ontwikkeld waardoor kort contact meestal voldoende is en toeleiding naar specialistische jeugdhulp kan worden voorkomen.
- Met de deelname van een wijkverpleegkundige van Rivas en een specialistisch verpleegkundige GGZ van Yulius hebben we verder gewerkt aan onze preventieve aanpak rondom volwassenen. De inzet van deze professionals stelt ons in staat om casuïstiek die somatische- en gedragsproblematiek kent op een adequate wijze aan te pakken. Deze professionals vormen voor ons ook de brug naar ondersteuning die geleverd kan worden door onder meer de wijkverpleging, dementiezorg, verslavingszorg en andere GGZ-zorg. Vroegsignalering van dementie is bovendien preventiever dan voorheen. Er komen steeds meer zorgmeldingen van personen met verward gedrag naar Sterk Papendrecht. Doordat de wijkverpleegkundige en de GGZ-specialist hier bijvoorbeeld gezamenlijk op af gaan, kan bij vermoedens van dementie snel een GOAC-verpleegkundige (GOAC staat voor Geriatrisch Onderzoek en Adviescentrum) worden ingeschakeld.

2.5. *Signalen en trends*

- In onze ontwikkeling zien wij een toename van het aantal korte contacten. Tegelijkertijd zien wij dat het aantal langdurigere ondersteuningstrajecten stabiel blijft. Ondanks dat we meer korte contacten hebben, leidt dit niet tot een toename van onze langdurigere ondersteuningstrajecten. Door er te zijn op momenten dat inwoners kleine hulpvragen hebben, verwachten wij hulpvragen vroegtijdig op te pakken en hiermee hulpvragen 'klein' te houden.
- In 2019 vonden relatief veel doorverwijzingen naar specialistische jeugdhulp plaats via de medisch verwijzers en gecertificeerde instellingen in plaats van via Sterk Papendrecht/Jeugdteam. Om meer grip te krijgen op de inzet van de specialistische jeugdhulp is het nodig dat (keten)partners en ouders hulpvragen laten lopen via Sterk Papendrecht. Hierbij kunnen wij kijken naar de bredere gezinsproblematiek, op- en afschaalmogelijkheden en casusregie.

3. Individueel & collectief

In 2019 is het aantal mensen dat ondersteuning van Sterk Papendrecht kreeg toegenomen. Naast behoud van het goede, zijn verschillende diensten verder ontwikkeld. Zo is een meer collectief aanbod gecreëerd, dat aansluit bij de hulpvragen en inwoners stimuleert om onderling contact te houden.

3.1. *Waar werken we aan? (Doel)*

Er is ondersteuning op maat, waar nodig individueel en waar mogelijk collectief.

3.2. *Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)*

Inwoners met een ondersteuningsvraag krijgen ondersteuning die zij zelf als passend ervaren. Middelen worden efficiënter en effectiever ingezet.

3.3. *Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?*

- Naast de kortdurende en langdurige ondersteuning (zie hoofdstuk 2) hebben wij 38 verschillende vormen van collectieve ondersteuning aangeboden in 2019 (zie bijlage 'overzicht collectief aanbod').
- Aan het collectieve ondersteuningsaanbod deden in totaal ongeveer 550 inwoners mee (exclusief de structurele activiteiten gericht op lotgenotencontact of ontmoeting, zoals 'Koffie met'-momenten en de Alzheimercafés).
- Onze professionals ervaren dat ons collectieve aanbod om hulpvragen van inwoners te beantwoorden efficiënt, effectief en duurzaam is. Professionals zien dat onze trainingen en cursussen bij inwoners zorgen voor veel herkenning, erkenning en steun. Met deze zogenaamde stut- en steuncontacten ondersteunen inwoners elkaar, vaak langdurig. De contacten met lotgenoten dragen er aan bij dat mensen de regie over hun leven (her)vinden.

3.4. *Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?*

- Met behulp van de integrale klantroute die in voorgaande hoofdstukken aan de orde is gekomen, kunnen we inwoners met een hulpvraag eerder een passende collectieve vorm van ondersteuning aanbieden.
- In 2019 hebben we er voor gekozen meer collectieve vormen van ondersteuning in te zetten, voor zowel jeugdigen en gezinnen, als voor volwassenen. Voorbeelden van collectieve diensten die we hebben geboden zijn de SOVA-training om sociale vaardigheden aan te leren en die te oefenen, de pubercursus "puber in huis", de assertiviteitstraining "veerkrachtige vrouwen", het Alzheimercafé en speciale themabijeenkomsten voor mantelzorgers.
- We zijn gaan werken met (vrijwillige) ervaringsdeskundigen als nieuwe dienst binnen Sterk Papendrecht. Deze inwoners zijn het afgelopen jaar getraind om anderen te ondersteunen, waarbij zij hun eigen ervaring inbrengen en hierdoor op een andere manier naar zaken kijken dan een professional. Een aantal van deze ervaringsdeskundigen hebben we kunnen koppelen aan hulpvragers.

3.5. *Signalen en trends*

- Het ontwikkelen van alternatieve ondersteuningsvormen (naast individuele ondersteuning en de collectieve trainingen en cursussen) kan helpen bij de beweging naar 'meer collectieve ondersteuning waar mogelijk'. Dit kan onder andere door meer tussenvormen te organiseren, zoals de inzet van ervaringsdeskundigen. Hier zijn we inmiddels mee gestart.
- Contactmomenten plannen met deelnemers van een groepsactiviteit vormt regelmatig een uitdaging, omdat niet alle hulpvragen op een bepaald terrein tegelijkertijd bij ons terecht komen. Om dit probleem op te lossen, bekijken we hoe we vraag en aanbod regionaal goed op elkaar kunnen afstemmen en collectieve diensten mogelijk kunnen maken.
- Een neveneffect dat professionals in de praktijk waarnemen bij de collectieve diensten, zijn de langdurige contacten tussen de deelnemers die ontstaan. De rol van Sterk Papendrecht verschuift hiermee van ondersteuner naar facilitator voor het opbouwen van sociale contacten tussen hulpvragers.

4. Integraal en vraaggericht

In 2019 gaven we de multidisciplinaire aanpak van de vragen die binnenkomen bij Sterk Papendrecht een impuls. Al in het begin van het traject wordt integraal naar de vragen gekeken, waardoor de beschikbare expertise maximaal wordt ingezet om een zo passend mogelijk antwoord te kunnen geven en een al even passend aanbod te kunnen verzorgen. Mensen hoeven niet meerdere malen hetzelfde verhaal te vertellen, hebben bij interne doorverwijzing te maken met één en dezelfde klantroute en hebben minder last van wachttijden. Deze integrale aanpak dient verder bestendig te worden in de samenwerking met onze ketenpartners.

4.1. *Waar werken we aan? (Doel)*

Er is integrale, vraaggerichte ondersteuning op alle leefgebieden waarbij de veiligheid van kinderen en kwetsbare volwassenen gewaarborgd is.

4.2. *Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)*

De professionals bij Sterk Papendrecht bieden ondersteuning volgens één plan en bestrijken daarbij alle leefgebieden. De klanten van Sterk Papendrecht ervaren dat zij met een plan en op alle leefgebieden ondersteuning (kunnen) ontvangen.

4.3. *Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?*

- De ervaringen van onze professionals met werken volgens de verder ontwikkelde klantroute zijn zeer positief. Zij ervaren dat vanaf het eerste moment vanuit de verschillende invalshoeken naar de vragen gekeken wordt en dat ze klantgericht kunnen werken.
- Ook horen onze professionals van inwoners terug dat zij tevreden zijn over de manier waarop zij worden geholpen en (als dat nodig is) worden doorverwezen. In dit kader is verbinding gelegd met Woonkracht10, Veilig thuis en de Sociale Dienst Drechtsteden om te zorgen voor een nauwere samenwerking en warme overdracht waar dat nodig is.

4.4. *Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?*

- Onze medewerkers hebben veelal een generalistische blik en een brede kennis van het beschikbare ondersteuningsveld in Papendrecht. Door scholing hebben we verder gewerkt aan de deskundigheid van onze professionals.
- De teams kennen ook een aantal professionals met hun eigen expertisegebied, zoals de gedragswetenschapper, wijkverpleegkundige, sociaal raadvrouw en de coördinator buurtbemiddeling.
- Waar nodig hebben we aanvullend ook kennis en deskundigheid naar binnen gehaald van (keten)partners, zoals de verslavingszorg en het Meldpunt Zorg & Overlast.
- In 2019 hebben we de beschikbare deskundigheid van onze professionals methodisch opgehaald aan de hand van de kenniskaart voor wijkteams. Op vijf domeinen hebben onze professionals aangegeven waar ze expert in zijn of redelijk veel kennis in hebben. Hierdoor weten we intern nog beter wie welke kennis en ervaring heeft en schakelen we elkaar meer in.
- Het voorgaande punt hebben we ook gebruikt voor onze verder ontwikkelde klantroute. Zo wordt vanaf het moment dat vragen binnenkomen bij de bureaudienst uit de verschillende invalshoeken naar de vragen gekeken. Vervolgens wordt gezocht naar de meest passende oplossingsrichting en benodigde interne betrokkenheid. Met verschillende ketenpartners, waaronder Woonkracht10, Veilig thuis, de wijkagenten en de beleidsadviseur Openbare Orde & Veiligheid van de gemeente hebben we een multidisciplinair overleg samengesteld. Tijdens dit overleg wisselen we op casusniveau onze perspectieven uit rondom problematiek die inspanning vraagt van meerdere disciplines en verantwoordelijkheden. Extra aandacht bij het integraal werken ging in 2019 uit naar huiselijk geweld, kindermishandeling en veiligheid:
 - Met Veilig Thuis ZHZ zijn afspraken gemaakt over de samenwerking wanneer er een vermoeden van Huiselijk Geweld en/of Kindermishandeling bestaat. Dit is in een convenant vastgelegd. Over dit onderwerp hebben al onze professionals een verplichte training gevolgd.
 - Een integraal team van het Team Jeugd en Team Volwassenen bespreekt casuïstiek en maakt een gezamenlijk plan van aanpak. Hierbij hebben we ook vaste overlegmomenten georganiseerd met Veilig Thuis.
 - We hebben vaste contactpersonen benoemd voor de partners in ons netwerk.

4.5. Signalen en trends

Onze professionals merken dat er (via Veilig Thuis) bij Sterk Papendrecht meer meldingen binnenkomen van inwoners die te maken hebben huiselijk geweld en/of kindermishandeling. Het aantal meldingen in 2018 betrof 46 volwassenen en 32 jeugdigen. In 2019 is dit aantal gegroeid naar 58 volwassenen en 82 jeugdigen. Dit was voor ons aanleiding om meer aandacht te besteden aan huiselijk geweld, kindermishandeling en veiligheid.

5. Verbinding en samenwerking

In 2019 hebben we geïnvesteerd in de kennismaking, leggen van verbindingen en het aangaan van samenwerking met lokale en regionale partners. In enkele partners hebben we extra geïnvesteerd. Dit heeft geleid tot goede afspraken met de Sociale Dienst Drechtsteden en Puur Papendrecht om de onderlinge samenwerking verder uit te bouwen.

5.1. Waar werken we aan? (Doel)

Er is een goede samenwerking in de keten met zowel professionele als vrijwillige organisaties.

5.2. Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)

Sterk Papendrecht en samenwerkingspartners geven signalen actief aan elkaar door, schalen op en af en verwijzen door en werken samen waar wenselijk.

5.3. Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?

5.3.1. Aantal organisaties dat tevreden is over de samenwerking met en de inzet van Sterk Papendrecht.

Via een digitale enquête hebben we onze netwerkpartners gevraagd naar de kwaliteit van de samenwerking met Sterk Papendrecht.²

Belangrijkste ervaringen netwerkpartners over samenwerking met Sterk Papendrecht

1. De partners ervaren dat er effectief wordt samengewerkt, vooral op uitvoeringsniveau.

2. Zij zijn tevreden over de samenwerking op casusniveau

- casussen worden met toestemming van de inwoner besproken
- de toewijzing van een casus doen we in overleg
- zo nodig dragen we een casus warm over
- na afronding evalueren we een casus gezamenlijk en houden we een vinger aan de pols
- een punt van aandacht was de wachttijd tussen aanmelding en de start van de ondersteuning, waar we inmiddels verbetering in hebben aangebracht (zie thema 4 Integraal & vraaggericht).

3. Op managementniveau ervaren de partners de contacten nog als te weinig frequent en vindt overleg nog te veel ad hoc plaats. Dit kan worden verbeterd.

5.4. Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?

- We hebben vaste contactpersonen aangewezen voor onze samenwerkingspartners. Dit heeft de onderlinge communicatie met onze partners vergemakkelijkt en beter geborgd.
- Met verschillende partnerorganisaties - zoals Yulius, Dienst Gezondheid & Jeugd en MEEK2 - hebben we samengewerkt aan de scholing van ervaringsdeskundigen.
- Op een aantal samenwerkingspartners hebben we ons extra gericht:
 - Sociale Dienst Drechtsteden (SDD): gezien de toename van vragen op het gebied van schulden en andere juridische vragen en de wens om (nog) preventiever te gaan werken, is dit contact geïntensiveerd. Zo houdt de consulent schuldhulpverlening van de SDD maandelijks intakes op locatie.
 - Vrijwilligersorganisaties: we hebben de contacten met vrijwilligersorganisaties verder aangehaald om onze bekendheid bij andere maatschappelijke instellingen en instanties en vice versa te vergroten. In dit kader zijn werkbezoeken afgelegd aan onder meer de Werkbank Drechtsteden en het Odensehuis Papendrecht en zorgden we voor voorlichting door Stichting Leergeld en Stichting Anders.

² De digitale enquête hebben we verstuurd naar 118 organisaties, waarvan 25 organisaties op de enquête hebben gereageerd.

5.5 Signalen en trends

- Samen met verschillende maatschappelijke organisaties en initiatieven zetten wij ons in om de ondersteuning te bieden aan inwoners die hulpvragen hebben. Door deze samenwerking met anderen denken we voor de inwoners nog meer te kunnen betekenen. Wij zien onze rol als Sterk Papendrecht als verbinder tussen de verschillende maatschappelijke partners en tussen de hulpvragen van inwoners en maatschappelijke partners.

6. Ondersteuning, begeleiding en waardering mantelzorgers

We hebben via de waardering van mantelzorgers gewerkt aan de bewustwording van (potentiele) mantelzorgers en hun omgeving. Hoe meer mantelzorgers we tijdig 'vinden', hoe beter we ondersteuning aan deze groep kunnen bieden. Wij zien dat het aantal mantelzorgers dat bij ons bekend is, is gegroeid (ook de jonge mantelzorgers).

6.1. Waar werken we aan? (Doel)

Mantelzorgers ontvangen passende ondersteuning, begeleiding en waardering.

6.2. Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)

1. Overbelasting van mantelzorgers en duurdere zorg wordt voorkomen.
2. Mantelzorgers voelen zich gesteund en gewaardeerd.

6.3. Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?

6.3.1. Aantal mantelzorgers met een ondersteuningsvraag dat individuele/collectieve ondersteuning heeft ontvangen en de ondersteuning als passend heeft ervaren.

- De cursussen en trainingen voor mantelzorgers worden druk bezocht, onze professionals horen overwegend positieve reacties. Zij zien dat de eigen kracht van de mantelzorgers toeneemt, waardoor men langer in staat is op een goede manier zorg te geven aan de ander.
- Professionals zien bij mantelzorgers dat het contact met andere mantelzorgers een gevoel van (h)erkenning geeft, waardoor zij zich verbonden voelen, zorgen kunnen delen en kunnen leren van elkaar.
- In 2019 namen circa 100 mantelzorgers deel aan onze cursussen en trainingen.

6.3.2. Aantal mantelzorgers dat waardering heeft ontvangen en tevreden is met de geboden waardering.

- 375 mantelzorgers hebben tijdens de Week van de Mantelzorg als waardering een VVV-bon ontvangen. Dit zijn er 65 meer dan in 2018.
- Ongeveer 270 mantelzorgers namen deel aan de (Verwen)week van de mantelzorg.
- 30 jonge mantelzorgers ontvingen voor hun mantelzorginzet een entreebewijs voor het zwembad in Papendrecht.

6.4. Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?

6.4.1. Ondersteuning aan mantelzorgers

- De inzet van onze mantelzorgconsulenten heeft zich, bij het bieden van individuele ondersteuning aan mantelzorgers, gericht op het voorkomen van overbelasting. Wij voeren hiervoor gesprekken met mantelzorgers (en gezinsleden) om in eerste instantie de situatie overzichtelijk te maken, omdat mantelzorgers door hun eigen situatie niet altijd alles meer kunnen overzien. Vervolgens denken wij samen met de mantelzorgers mee en bieden we ondersteuning, om waar mogelijk tijdig actie te ondernemen. We kijken hierbij naar de ondersteuning die mantelzorgers nodig hebben om het (op een zo positief mogelijke manier) te kunnen bolwerken. Hierbij richten we ons op de zorgbalans en mogelijkheden om het eigen netwerk in te zetten en op de inzet van voorzieningen die verlichting kunnen bieden, zoals respijtzorg.
- Waar nodig hebben onze mantelzorgconsulenten de expertise ingeschakeld van andere professionals. Denk aan onze eigen wijkverpleegkundigen en specialistisch verpleegkundige GGZ, maar ook aan de thuiszorgorganisaties – Rivas en Waardeburgh - waarmee frequent contact wordt onderhouden via periodieke mantelzorgnetwerkoverleggen.
- We zijn gestart met de voorbereidingen voor een Papendrecht respijtwijzer. Deze moet in 2020 gelanceerd worden en een middel worden waarmee hulpverleners en inwoners alle mogelijkheden van respijtzorg makkelijk kunnen vinden.
- De bij ons geregistreerde mantelzorgers (323) worden van de ontwikkelingen op het gebied van mantelzorg op de hoogte gehouden via een nieuwsbrief en uitgenodigd voor de verschillende activiteiten die we organiseren, zoals de Alzheimercafés, voorlichtingsbijeenkomsten Rouwen bij leven en de Brusjes-cursussen voor jeugdigen.

6.4.2. *Waardering van mantelzorgers*

- In november hebben we samen met maatschappelijke partners de Week van de Mantelzorg vorm gegeven. Hierin zijn verschillende activiteiten georganiseerd die aansluiten bij de diverse groepen mantelzorgers en hun behoeften (o.a. een lunch voor alle mantelzorgers en verschillende workshops).
- Wij hebben er ook voor gezorgd dat een actie werd vormgegeven voor de jonge mantelzorgers.

6.5. *Signalen en trends*

- Niet alle mantelzorgers zien zichzelf als mantelzorger, vragen hierbij hulp of hebben behoefte aan hulp. Om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen is het niettemin belangrijk om te blijven werken aan bewustwording en aan onze zichtbaarheid, om waar nodig ondersteuning te kunnen bieden. Hierbij richten wij ons zowel op inwoners, als op organisaties die met mantelzorgers in contact komen.
- Eveneens in dit kader signaleren wij dat de publiciteit tijdens 'de Week van de Mantelzorger' bijdraagt aan het bewustzijn over wat mantelzorg inhoudt. Zowel bij (potentiële) mantelzorgers als bij organisaties en bedrijven. Dit helpt om mantelzorgers sneller te (h)erkennen, zodat we vroegtijdig overbelasting kunnen voorkomen.
- Landelijk gezien blijkt het lastig om jonge mantelzorgers te bereiken, omdat zij zichzelf niet als mantelzorger beschouwen. In Papendrecht ligt het bereik al hoger dan in de regio, maar blijvende aandacht voor deze doelgroep is noodzakelijk.
- Veel cursisten houden ook na het beëindigen van de cursus contact met elkaar. Dit biedt kansen om het onderhouden van een netwerk en het onderling contact tussen mantelzorgers verder te versterken.

7. Ondersteuning, begeleiding en waardering van vrijwilligers

Verschillende activiteiten om vrijwilligers te boeien en te binden zijn goed bezocht. Met de beschikbare tijd en middelen hebben we een stap gemaakt om met de ondersteuning nog meer waarde te creëren voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties, waardoor nog meer inwoners zich willen inzetten als vrijwilliger en hier ook van kunnen genieten. Als Sterk Papendrecht willen we hierbij als expertisecentrum fungeren voor de (potentiële) vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en de maatschappelijke instellingen die werken met vrijwilligers.

7.1. *Waar werken we aan? (Doel)*

Vrijwilligers ontvangen passende ondersteuning, begeleiding en waardering.

7.2. *Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)*

- Vrijwilligers voelen zich gesteund, begeleid en gewaardeerd.
- Maatschappelijke organisaties weten Sterk Papendrecht te vinden als het gaat over vrijwillige inzet.
- Sterk Papendrecht heeft een actieve rol en is gericht op bevordering van vrijwillige inzet binnen de gemeente Papendrecht.

7.3. *Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?*

7.3.1. *Ondersteuning aan en begeleiding van vrijwilligers*

- In 2019 zijn ruim 100 individuele vrijwilligers begeleid en ondersteund.
- Daarnaast zijn vier groepen ondersteund met in totaal circa 100 vrijwilligers (ongeveer 25 deelnemers per keer). Dit waren alle vier groepen met mensen die zich wilden oriënteren op vrijwilligerswerk met als doel meer mee te kunnen doen in de samenleving.
- We hebben ondersteuning geboden aan verschillende vrijwilligersorganisaties (zoals de plaatselijke sportverenigingen en vluchtelingenwerk). Deze ondersteuning was gericht op het binnenhalen, boeien, belonen en behouden van vrijwilligers.
- Samen met maatschappelijke partners hebben we vorm en inhoud gegeven aan NLDoet, deze activiteit kon rekenen op deelname van 19 organisaties.
- De Proeverij die wij ook samen met maatschappelijke partners hebben gehouden is bezocht door ongeveer 500 bezoekers en kon rekenen op deelname van ongeveer 45 organisaties en 150 aanwezige vrijwilligers. Dit was voor hen een mooie, nieuwe gelegenheid om nieuwe vrijwilligers te werven en/of te enthousiasmeren voor vrijwilligerswerk.
- De ondersteuning bestond uit enthousiasmeren, meedenken, PR en faciliteren.

7.3.2. *Waardering van vrijwilligers*

- In december hebben we in het kader van de Nationale Vrijwilligersdag een vrijwilligersontbijt gehouden waaraan ruim 100 vrijwilligers deelnamen en die door hen zeer werd gewaardeerd.

7.4. *Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?*

7.4.1. *Ondersteuning aan en begeleiding van vrijwilligers*

- De inzet van onze vrijwilligerscoördinatoren heeft zich in 2019 gericht op het ondersteunen en begeleiden van 'eigen' vrijwilligers en het bieden van ondersteuning aan vrijwilligersorganisaties en maatschappelijke partners die werken met vrijwilligers.
- Wat betreft de ondersteuning aan vrijwilligers zijn oriënterende gesprekken gevoerd met (potentiële) vrijwilligers, waarin we kijken waar hun wensen en ambities liggen. Er zijn koppelingen gelegd tussen vrijwilligers en vrijwilligersvacatures en er is begeleiding verzorgd van deze koppeling.
- Ook hebben we groepen van inwoners ondersteund die door vrijwilligerswerk een stap kunnen maken om meer mee te doen in de samenleving, zoals statushouders, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en jongvolwassenen met autisme.

Dit hebben we gedaan door allereerst een groepsbijeenkomst te organiseren waarin we informatie over vrijwilligerswerk in de breedste zin hebben geboden (passend bij de verschillende groepen). Vervolgens hebben de deelnemers een uitnodiging gekregen om individueel een talentgesprek aan te gaan met onze vrijwilligerscoördinatoren.

- Naast de ondersteuning aan vrijwilligers zelf hebben we ook ondersteuning geboden aan verschillende vrijwilligersorganisaties. Deze ondersteuning bestond veelal uit voorlichting, informatie en advies omtrent vrijwilligerswerk.
- In onze coördinerende rol hebben we NL Doet georganiseerd, samen met maatschappelijke partners. Deze partners hebben we ondersteuning geboden die bestond uit onder andere enthousiasmeren, meedenken, PR en faciliteren.
- Om inwoners te enthousiasmeren vrijwilligerswerk te gaan doen, hebben we verder als nieuwe activiteit een Proeverij georganiseerd. Dit was een interactieve informatiemarkt waar inwoners en vrijwilligersorganisaties op het gebied van sport, cultuur en welzijn zich aan elkaar konden presenteren en elkaar konden ontmoeten.
- Gedurende het jaar hebben wij via verschillende communicatiecampagnes aandacht geschonken aan vrijwilligerswerk. Ook hebben we periodiek een nieuwsbrief uitgebracht rondom vrijwilligerswerk voor 150 organisaties.

7.5. *Signalen en trends*

- Vrijwilligerswerk is en blijft van belang voor inwoners en voor de samenleving als geheel. De komende jaren neemt het belang door onder meer de vergrijzing toe. Dit vraagt om een veranderende lokale aanpak rondom vrijwilligerswerk, waarmee we nieuwe uitdagingen het hoofd kunnen bieden. We moeten hierbij inwoners blijven binden om zich vrijwillig in te zetten voor anderen, aansluiten bij hun wensen en ambities en daarin intensief samenwerken met vrijwilligersorganisaties.
- Vrijwilligerswerk biedt voor inwoners steeds meer kansen zichzelf te ontwikkelen en volwaardig mee te doen in de samenleving. Dit vraagt om een verdere ontwikkeling en versterking van onze aanpak op vrijwillige inzet en gerichtere ondersteuning aan inwoners die via vrijwilligerswerk andere doelen kunnen bereiken, zoals het vinden van een (betaalde) baan.

Jaarverantwoording Sterk Papendrecht – Prestatiegerichte afspraken

8. Financiële zelfredzaamheid

Steeds meer inwoners hebben de weg naar Sterk Papendrecht weten te vinden met hun vragen op het gebied van financiële zelfredzaamheid. Voor deze inwoners wordt intensief samengewerkt met andere partijen en ingezet op een preventieve aanpak. Deze preventieve aanpak, met de nadruk op vroegsignalering, werpt zijn vruchten af en dient nader vorm te worden geven met onze ketenpartners.

8.1 Waar werken we aan? (Doel)

Inwoners met een laag inkomen en/ of schulden worden ondersteund, waar mogelijk preventief.

8.2 Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)

- Inwoners met een laag inkomen worden ondersteund naar vermogen om financieel zelfredzamer te worden.
- Een deel van de inwoners zal niet volledig zelfredzaam kunnen worden en heeft behoefte aan blijvende ondersteuning (in een zo licht mogelijke vorm).

8.3 Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2019?

8.3.1 Aantal inwoners met een laag inkomen en/of schulden dat ondersteuning heeft ontvangen en tevreden is met de (passende) ondersteuning.

- In 2019 waren er 894 hulpvragen op het gebied van financiële zelfredzaamheid. In 2018 waren er 505 hulpvragen. Kortom, een forse toename.
- 120 inwoners hebben gebruik gemaakt van de ondersteuning bij het invullen van de belastingaangifte.
- Over heel 2019 hebben wij door intensieve samenwerking met Woonkracht10 en andere ketenpartners kunnen voorkomen dat inwoners vanwege een huurachterstand uit huis zijn gezet. Bij elf aanzeggingen hebben wij hierbij alsnog huisuitzettingen weten te voorkomen. Wel hebben er twee huisuitzettingen plaatsgevonden, maar deze vielen buiten de werkingssfeer van het convenant (de één betrof overlast, de ander betrof illegale bewoning).

8.4 Wat hebben we in 2019 gedaan om deze resultaten te realiseren?

- Met de inzet van onze sociaal raadvrouw hebben we inwoners wegwijs gemaakt in de wet- en regelgeving. De sociaal raadvrouw verwijst, bemiddelt, ondersteunt bij het aanvragen van regelingen en toeslagen en legt waar nodig brieven uit.
- Als Sterk Papendrecht hebben we nauw contact onderhouden met onze ketenpartners zoals de SDD, Schuldhulpmaatje, Stichting Present en de Voedselbank. Zo participeren wij met deze partners in de werkgroep rondom de 'Actieagenda gezinnen en kinderen in armoede'.
- Tweemaal in de week vond een financieel inloopspreekuur plaats en twee maal per week is er een financieel spreekuur op afspraak gehouden. Waar nodig vonden aanvullend hierop huisbezoeken plaats.
- Mensen die moeite hebben met het op orde brengen van hun financiële administratie zijn geholpen door één van onze 20 vrijwilligers Hulp Bij Thuisadministratie.
- We hebben inwoners met een inkomen tot de zorgtoeslagengrens bijgestaan met het invullen van hun belastingaangifte met hulp van onze vrijwilligers die onder begeleiding stonden van onze sociaal raadvrouw.
- Bij inwoners met een betalingsachterstand bij woningcorporatie Woonkracht10 grijpen we, op basis van het regionale Convenant Preventie huisuitzetting, in om ontruiming te voorkomen. Dit doen we door hen ofwel te leren met hun financiën om te gaan (budgetcoaching), te schakelen met de SDD, ofwel door bewindvoering aan te vragen bij de rechtbank. Dit zorgt voor rust bij deze inwoners.
- Er zijn voorbereidingen getroffen voor de uitvoering van de zogeheten Wanbetalersregeling. Hierbij geven zorgverzekeraars aan welke inwoners een achterstand hebben in de betaling van hun zorgpremie. Wegens een aantal vraagstukken met betrekking tot privacy (AVG) komt dit project pas op een later moment tot uitvoering.

8.5 Signalen en trends

- Wij signaleren een forse toename in hulpvragen die voortkomen uit het feit dat inwoners Sterk Papendrecht inmiddels goed weet te vinden bij financiële problematiek. Daarnaast zien we een toename van interne doorverwijzingen als gevolg van onder meer de integrale klantroute.
- De vragen op het gebied van financiële zelfredzaamheid nemen toe en houden veelal verband met andere (multi-)problematiek.
- Hoewel we ons als Sterk Papendrecht vooral richten op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid, zien we een toenemende behoefte aan langdurige ondersteuning bij onze cliënten. Belangrijke oorzaken hiervan zijn multi-problematiek en de verdergaande digitalisering, waar niet elke inwoner mee om kan gaan.

Bijlage: Collectief aanbod Sterk Papendrecht 2019

Activiteit	Doel / resultaat	Aantal deelnemers
Mantelzorgsalons		
Bankzaken en mantelzorg i.s.m. de Rabobank	Doel: verlichten Resultaat: zo lang mogelijk zelfstandig bankieren	12 deelnemers
Mantelzorg en andere culturen	Doel: vinden Resultaat: mantelzorgers worden zelf geen patiënten	Ca. 10 deelnemers
Talentenworkshops voor mantelzorgers	Doel: versterken Resultaat: kwaliteit van leven en hulpvragers neemt toe	10 deelnemers
Werk en mantelzorgers	Doel: versterken Resultaat: mantelzorgers worden zelf geen patiënten	4 deelnemers
Voorlichting/lotgenotencontact		
Rouwen bij leven	Doel: verlichten Resultaat: kwaliteit van leven neemt toe, duurdere zorg wordt voorkomen	12 deelnemers
Workshop "zet jezelf in kleur"	Doel: verlichten en versterken Resultaat: vraag en aanbod sluiten beter aan, kwaliteit van leven neemt toe	17 deelnemers
Bijeenkomst: Langer thuis wonen	Doel: Versterken, verlichten Resultaat: mantelzorgers worden geïnformeerd	12 deelnemers
Cursussen		
Zorg de baas (2x)	Doel: verlichten, verbinden Resultaat: Mantelzorgers worden zelf geen patiënt, duurdere zorg door hulpvrager wordt voorkomen	4 deelnemers uit Papendrecht
Brusjes cursus	Overbelasting wordt voorkomen	9 deelnemers
Partnercursus autisme	Doel: verbinden, versterken en verlichten Resultaat: overbelasting wordt voorkomen, mantelzorgers worden zelf geen patiënt	2 deelnemers uit Papendrecht

Mindfulness voor mantelzorgers	Doel: verlichten en versterken Resultaat: overbelasting wordt voorkomen, mantelzorgers worden zelf geen patiënt, duurdere zorg wordt voorkomen, kwaliteit van leven neemt toe	6 deelnemers
Waardering voor Mantelzorgers		
Week van de Mantelzorg.	Doel: vinden, verbinden, versterken	145 mantelzorgers
Totaal deelnemers activiteiten verwen week	Resultaat: mantelzorgers zijn in het zonnetje gezet	
Lunch	Doel: Verwennen van mantelzorgers Resultaat: mantelzorgers voelen zich gewaardeerd	95 deelnemers
Diverse workshops en overige activiteiten	Ontspanning en informatie	145 mantelzorgers
Meet en greet/ Zoete inval	Kennismaken met Sterk Papendrecht	9 deelnemers
Cadeaubonnen voor mantelzorgers	Waardering	375 bonnen
Entreebewijzen voor jeugdigen	Waardering	30 jonge mantelzorgers
Waardering Vrijwilligers		
Vrijwilligersontbijt	Doel: Verwennen vrijwilligers Resultaat: vrijwilligers voelen zich gewaardeerd	Ca. 100 deelnemers
Cadeaubonnen	Waardering (eigen vrijwilligers Sterk Papendrecht)	130 vrijwilligers
Vrijwilligers		
Proeverij	Kennismaking, ontmoeting	39 deelnemende organisaties 500 bezoekers
Eenzaamheid		
Campagne Week tegen Eenzaamheid	Doel: Bewustwording	
Eenzaamheidskraam op de Proeverij	Doel: bewustwording Resultaat: aandacht voor het thema	Zie deelnemers Proeverij

Koffie met...bibliotheek (wekelijks)	Doel: ontmoeting Resultaat: inwoners zijn minder eenzaam	25 tot 30 deelnemers per week
Koffie met.. Kinderboerderij Papenhoeve (wekelijks)	Doel: ontmoeting Resultaat: inwoners zijn minder eenzaam	15 tot 20 deelnemers per week
Koffie met.. wijkwinkel Fideel (wekelijks)	Doel: ontmoeting Resultaat: inwoners zijn minder eenzaam	5 deelnemers per week (excl. deelnemers vanuit fideel)
Volwassenen		
Veerkrachtige Vrouwen (2x)	Doel: versterken van het zelfbeeld, aangeven van grenzen, omgaan met gevoelens Resultaat: lotgenotencontact	13 deelnemers
Stapje Fitter (2x)	Doel: verbeteren van zelfvertrouwen, versterken sociaal netwerk van statushouders Resultaat: toename gezonde leefstijl en competenties	12 deelnemers
Alzheimer Café (9x)	Doel: ontmoeting en versterken Resultaat: mensen met dementie en hun mantelzorgers ontmoeten elkaar	Gemiddeld 20 bezoekers per keer
Jeugdigen		
Sova (2x)	Doel: sociale vaardigheden trainen Resultaat: weerbaarheid getraind en geoefend met leeftijdgenoten	8 deelnemers
Puber in huis	Inzicht in opvoeden van puber. Ouders voelen zich meer capabel door tips en tricks en gesteund door andere ouders	8 deelnemers
Just for me	Doel: vinden en versterken jonge mantelzorgers Resultaat: lotgenotencontact	9 deelnemers
Introductie op vrijwilligerswerk	Kennismaken met vrijwilligerswerk	3 x 25 deelnemers