Inhoudelijk jaarverslag 2020

Sterk Papendrecht

Mei 2021

Inhoud

Inhoudsopgave ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Voorwoord 4

1. Toegankelijke en laagdrempelige ingang 7

1.1. *Waar werken we aan? (Doel)* 7

1.2. *Wat is onze opgave voor 2021? (Resultaat)* 7

1.3. *Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?* 7

1.4. *Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?* 9

1.5. *Signalen en trends* 9

2. Preventie en vroegtijdige ondersteuning 10

2.1. *Waar werken we aan? (Doel)* 10

2.2. *Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)* 10

2.3. *Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?* 10

2.4. Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren? 11

2.5. *Signalen en trends* 12

3. Individueel & collectief 13

3.1. *Waar werken we aan? (Doel)* 13

3.2. *Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)* 13

3.3. *Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?* 13

3.4. Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren? 13

3.5. *Signalen en trends* 13

4. Integraal en vraaggericht 14

..... 14

4.1. *Waar werken we aan? (Doel)* 14

4.2. *Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)* 14

4.3. *Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?* 14

4.4. *Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?* 14

4.5. *Signalen en trends* 15

5. Verbinding en samenwerking 16

5.1. *Waar werken we aan? (Doel)* 16

5.2. *Wat is onze opgave voor 2021? (Resultaat)* 16

5.3. Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020? 16

5.4. *Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?* 16

5.5 Signalen en trends 16

6. Ondersteuning, begeleiding en waardering mantelzorgers 17

6.1. *Waar werken we aan? (Doel)* 17

6.2. *Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)* 17

6.3. Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020? 17

6.4. Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren? 18

6.5. *Signalen en trends* 19

6. Ondersteuning, begeleiding en waardering van vrijwilligers 20

6.1 Waar werken we aan? (Doel) 20
6.2 Wat is onze opgave voor 2021? (Resultaat) 20
6.3 Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020? 20
6.4 Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren? 21
6.5 Signalen en trends 21
7. Financiële zelfredzaamheid 22
7.1 Waar werken we aan? (Doel) 22
7.2 Wat is onze opgave voor 2021? (Resultaat) 22
7.3 Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020? 22
7.4 Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren? 22
7.5 Signalen en trends 23
Bijlage 1: Collectief aanbod Sterk Papendrecht 2020 24
Bijlage 2: Situatieschets van een ketentraject 28
Bijlage 3: Resultaten nieuwe aanpak Vrijwilligerspunt 29

Jaarverantwoording Sterk Papendrecht – Prestatiegerichte afspraken

Voorwoord

Graag presenteren wij u hierbij het inhoudelijke jaarverslag van Sterk Papendrecht over het jaar 2020. U ontvangt deze jaarverantwoording voor het derde jaar.

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 inwoners 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.

Sterk Papendrecht is er juist nu!
Sterk Papendrecht ondersteunt juist in deze tijd van onzekerheid, eenzaamheid, zorgen en angst de kwetsbare inwoners van Papendrecht met oog voor emoties die deze tijd met zich meebrengt. Net als andere wijkteams, hebben wij het als een uitdaging ervaren om in deze tijd van crisis de gemeentelijke opdracht vorm te blijven geven.

De professionals van Sterk Papendrecht hebben alles uit de kast gehaald om met creatieve communicatie en organisatie de gewenste ondersteuning ook ten tijde van corona te kunnen bieden. Wij hebben ervaren dat veel mensen goed uit de voeten kunnen met onze online hulpverlening, een ervaring die wij zeker zullen benutten bij de verdere ontwikkeling van onze hulpverlening.

Wij merken dat wij ons door de afwezigheid van contactmomenten, zoals evenementen en groepsbijeenkomsten, extra moeten richten op de zichtbaarheid van onze dienstverlening. Veel van onze informatie wordt op dit moment verspreid via onze online communicatiekanalen. Wij beseffen ons echter ook dat er een digitale kloof is bij mensen die de digitale weg slecht of niet bewandelen. Wij verspreiden daarom onze uitingen ook altijd op doelgroep gerichte locaties, zoals het Odensehuis. Daarnaast sluiten wij aan bij initiatieven van organisaties en inwoners om ook op deze manier onze dienstverlening kenbaar te maken.

Samengevat: wat heeft Sterk Papendrecht in 2020 bereikt?
De cijfers laten onder meer zien dat in het jaar 2020 aan circa 40 professionals (lokale en regionale financiering) van Sterk Papendrecht 7.155 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 vervolg op 2019 verder gewerkt aan verdere vormgeving van preventievere inzet, de integrale dienstverlening en stapsgewijze verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening. Alhoewel we door de coronamaatregelen minder mensen hebben weten te bereiken dan het jaar ervoor en het zoeken was naar geschikte kanalen, mogen we toch trots zijn op alle gevallen waarin we onze inwoners wel wisten te bereiken en verder konden helpen met kwalitatief sterke ondersteuning.

- Het door ons opgerichte corona-steunpunt heeft 78 vragen van inwoners ontvangen. Deze vragen verschillen van hulp bij boodschappen en sociaal contact tot advies over bijvoorbeeld maaltijdvoorzieningen.
- In de corona-crisis verliep ook de ondersteuning aan vrijwilligers en mantelzorgers anders, maar de aandacht was zeker niet minder. Met 300 bij ons bekende mantelzorgers hebben we gebeld om te vragen hoe het met ze ging, 281 mantelzorgers ontvingen een cadeaubon in de week van de mantelzorg, 19 jonge mantelzorgers zijn in het zonnetje gezet en 379 vrijwilligers hebben een ontbijtpakket ontvangen.

- Met het team mantelzorg leverden we een duidelijke bijdrage aan de signaleringsfunctie. Leemten en zorgen zijn in kaart gebracht en meegenomen in de adviezen van onder meer kennisinstituut Movisie. Goede voorbeelden zijn met collega's in de regio en landelijk gedeeld waardoor we met elkaar steeds zo adequaat als mogelijk in konden spelen op de behoeften van de mantelzorgers.
- Onze medewerkers zijn ondanks de belemmeringen die corona met zich meebrengt bereikbaar en beschikbaar. Zij werken zoveel mogelijk vanuit huis en hebben met alle cliënten indien nodig actief contact. In veel gevallen blijkt zorg op afstand (via telefoon of beeldbellen) gelukkig een prima tijdelijke oplossing. Deze oplossing lijkt voor zowel de inwoners als onze medewerkers steeds meer te wennen. In een aantal situaties, waarbij face-to-face contact wel noodzakelijk is, doen we dit met inachtneming van de nodige veiligheidsmaatregelen, zoals een gezondheidscheck, schermen bij de balie en in alle spreekkamers, hygiëne-producten, mondkapjes en registratie van aanwezigen.
- Integrale aanpak is verder geïntensiveerd waardoor er een betere samenwerking is tussen de verschillende teams en we naar buiten treden als één team met één werkwijze.
- De verbindingen met lokale en regionale partners zijn verder uitgewerkt, onder meer met Puur Papendrecht en de Sociale Dienst Drechtsteden.
- Lancering van de respijtwijzer "Help mij Zorgen".
- De werkwijze van Preventie Huisuitzettingen is nog steeds ongewijzigd. Nieuwe aanmeldingen Preventie Huisuitzettingen en recidive worden gemeld bij Sterk Papendrecht. De fysieke contacten vinden alleen plaats als het echt nodig is. Dan nodigen we de cliënt uit op kantoor of gaan we op huisbezoek. Dit verloopt goed, het lukt vrijwel altijd om contact te krijgen met de huurders/inwoners. Vanaf half juni worden door Woonkracht10 wel weer ontruimingen aangezegd. Er zijn dit jaar 8 aanzeggingen geweest tot ontruimen maar er hebben 0 ontruimingen plaatsgevonden op basis van huurachterstand. Er is 1 ontruiming geweest op basis van overlast, maar die ontruiming viel buiten het convenant waardoor Sterk Papendrecht daar niet bij betrokken was. In 2020 zijn er door Woonkracht10 in totaal 77 inwoners doorgezet naar Sterk Papendrecht waar sprake was van een huurachterstand van twee maanden of meer. Meer dan de helft hiervan zijn nieuwe aanmeldingen, dus inwoners waar nog niet eerder sprake was van een huurachterstand.
- Schoolmaatschappelijk werkers en jeugdprofessionals stemden met de scholen en de gemeente Papendrecht af hoe noodopvang voor kinderen georganiseerd kon worden en hoe zicht op kwetsbare kinderen het beste vormgegeven kon worden. Zij sloten aan bij de ondersteuningsteams op de scholen om samen te beslissen over de juiste zorgroutes voor kinderen.

Achter de schermen

Achter de schermen hebben wij als leidinggevenden van de teams en als moederorganisaties met het oog op de coronamaatregelen voortdurend gezocht naar de balans in wat mag en verantwoord is en wat onze cliënten nodig hebben. Deze balans was niet makkelijk, het interpreteren van de regels ligt gevoelig en kan wisselen bij de verschillende professionals.

De fusie van MEE Plus en Vivenz is gerealiseerd op 1 januari 2020, de oprichting van de Sociale Basis ging hier op 1 juli 2019 al aan vooraf. Dit heeft geleid tot meer efficiëntie en eenvoud in de backoffice en heeft zeker in de eerste helft van 2020 de nodige inzet van de organisatie gekost. Medewerkers in Papendrecht hebben hier weinig tot geen hinder van ondervonden.

De nieuwe Stichting MEE Vivenz en de Stichting Jeugdteams onderhouden zowel lokaal als in de regio nauw contact met elkaar om daar waar mogelijk facilitering van medewerkers samen vorm te geven.

Samenwerking met Jong JGZ is voortgezet zoals in de jaren ervoor. Collega's zoeken elkaar op wanneer dit voor casussen nodig is en ervaren elkaars kennis als aanvullend. Achter de schermen wordt gewerkt aan een voorstel voor nog beter en effectiever gebruik van elkaars mogelijkheden op het snijvlak van onze hulpverlening.

Wat kan beter
Samen met de gemeente hebben we gezocht naar een partij die mee kon denken over het verder ontwikkelen van de prestatiegerichte verantwoording/afspraken. Ondanks de nodige inspanningen is dit niet gelukt. De opdracht is hierna neergelegd bij de al ingehuurde partij de Key groep. Zij hebben met ons een eerste aanzet gedaan voor betekenisvollere verantwoording in 2021.

Naast of misschien ook wel deels door de uitdagingen van de coronacrisis hebben we in 2020 ook te maken gehad met ziekteverzuim, vertrekkende medewerkers en moeilijk in te vullen vacatures. Dit zet ons als organisaties zeker aan het denken over ons personeelsbeleid. Wat kunnen we nog meer doen op het gebied van binden en boeien, hoe ondersteunen we kwetsbare teams vanuit de grote organisaties? Deze thema's spelen in heel onze regio en kregen en krijgen onze volle aandacht.

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

- 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. Met de start van het project Vroegsignalering schulden en de introductie van Geldfit, hopen wij deze inwoners beter in beeld te krijgen en de passende ondersteuning te bieden. Het project Vroegsignalering schulden is in januari 2021 gestart met de voorbereidingen, medio maart zullen de inwoners actief benaderd worden.
- Duidelijk is dat nieuwe type vragen op ons afkomen, 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. In 2021 willen we het groepswerk (trainingen, workshops en informatiebijeenkomsten) verder uitrollen, met in achtneming van de geldende coronamaatregelen.
- Als Sterk Papendrecht blijven we ons inzetten als kwaliteitsspeler. We investeren via de expertiseplatforms van onze moederorganisaties 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 2021 gaan we reflectie, werkbegeleiding en werkprocessen verfijnen en maken we nog meer gebruik van elkaars expertise.

In 2021 richten we ons onder andere op de volgende zaken:

- Verbinden van formele en informele zorg
- Doorontwikkeling van het collectieve aanbod (met name groepswerk)
- Verbinding versterken met lokale en regionale samenwerkingspartners
- Implementeren van de spiegelgesprekken
- Analyseren en volgen van de gesprekken die we het afgelopen jaar hebben waargenomen en hier actief op inspelen met ons aanbod in samenwerking met onze ketenpartners.

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, januari 2021

Anke Verkade-Bosma	An Theunissen
Bestuurder De Sociale Basis	Directeur - Bestuurder Stichting Jeugdteams ZHZ

Jaarverantwoording Sterk Papendrecht – Prestatiegerichte afspraken

1. Toegankelijke en laagdrempelige ingang

De inspanningen in 2019 op het gebied van toegankelijkheid en naamsbekendheid zorgden voor een toename van het aantal inwoners dat ons wist te vinden. De coronamaatregelen zorgden voor een dempend effect. Door gebruik te maken van vooral digitale mogelijkheden, zijn we er trots op dat we ook in 2020 weer een grote groep inwoners hebben bereikt en hebben kunnen helpen met verschillende vormen van ondersteuning.

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

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

1.2. *Wat is onze opgave voor 2021? (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 2020?*

Aantal inwoners contact

In 2020 stelden in totaal 7.155 inwoners een vraag aan Sterk Papendrecht.

Aantal inwoners dat in 2020 een vraag heeft gesteld aan de medewerkers van Sterk Papendrecht

	2018	2019	2020
Telefonisch	2.893	3.793	4.128
Fysiek	1.889	2.764	1.697
Digitaal	818	744	1.330
Totaal	**5.600**	**7.301**	**7.155**

Tabel: Aantal inwoners dat Sterk Papendrecht in 2018, 2019 en 2020 een vraag stelde

- We zien een lichte teruggang in het aantal inwoners dat een vraag gesteld heeft aan de medewerkers van Sterk Papendrecht. Vooral het aantal fysieke contacten is afgenomen, telefonisch en digitaal contact is toegenomen. De maatregelen rond de coronacrisis zijn hier waarschijnlijk de oorzaak van.
- Met name in de maanden april en mei was er bijna geen fysieke inloop, vanaf juni nam deze weer toe.
- We merken dat we door het wegvallen van de inloopspreekuren statushouders niet of zeer slecht bereiken, samen met andere organisaties hebben we gezocht naar manieren om deze groep toch te bereiken door middel van inzetten van communicatie-uitingen, vertaald in het Engels, Arabisch en Turks om de doelgroep te activeren. Deze middelen zijn ook via Vluchtelingenwerk verspreid. In 2021 wordt dit samenwerkingsverband verstevigt door duidelijke afspraken rondom taken en verwachtingen en kennisoverdracht tussen Sterk Papendrecht en de vrijwilligers van Vluchtelingenwerk. Daarnaast ligt onze focus op een efficiënte aanmeldroute vanuit Vluchtelingenwerk.

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'. Door het lagere aantal fysieke bezoekers, is ook het aantal metingen door de zuil afgenomen. Vorig jaar hebben 749 bezoekers de zuil gebruikt, dit jaar 247 bezoekers.

***Happy or not*-zuil (247 bezoekers van Sterk Papendrecht)**

Ervaren pluspunten	88% was erg tevreden of tevreden, vooral over: • Houding personeel • Dienstverlening
Suggesties voor verbetering	12% zag verbeterpunten: • Wachttijd • Behandeling door personeel

Tabel: Plus- en verbeterpunten uit onderzoeken Sterk Papendrecht in 2020 over toegankelijkheid en laagdrempeligheid

Van de 247 bezoekers is 50,4 procent voor Sterk Papendrecht. Daarvan is 45,3 procent heel positief en 4,7 positief. Daarnaast was het de bedoeling de tevredenheid over de toegankelijkheid en laagdrempeligheid te toetsen in spiegelgesprekken met mantelzorgers. Deze konden in verband met de coronamaatregelen geen doorgang vinden. Gesprekken moeten namelijk echt fysiek plaatsvinden.

Tevredenheid hulpverlening tijdens Covid door de jeugdprofessionals

Een regionaal onderzoek onder de klanten van Stichting Jeugdteams naar de tevredenheid over de hulpverlening tijdens de coronacrisis wees uit dat een ruime meerderheid van onze klanten zich gesteund heeft gevoeld en zich goed geïnformeerd voelde. Gewaardeerd werd dat er soms wat vaker contact was dan anders. Bellen en beeldbellen werden als goed alternatief voor echt contact gezien. Circa 30 % zou beeldbellen willen blijven gebruiken, ook als dat niet meer noodzakelijk is. Klanten gaven de ontvangen jeugdhulp voor de corona-crisis een 8,1 en tijdens de crisis een 7,9.

Wachtlijstontwikkeling

Toegankelijkheid komt ook tot uiting in de lengte van de wachtlijsten en -tijden. Voor de ondersteuning en hulp aan jeugdigen en hun ouders wisten we de wachttijd en het aantal wachtenden het grootste deel van het jaar redelijk constant te houden, ondanks problemen in de bezetting. Tegen het einde van het jaar liepen de wachttijd en het aantal wachtenden op. Extra inzet is niet voorhanden. Wij houden vast aan de werkwijze waarbij we ieder gezin zien binnen 2 weken na aanmelding, bepalen wat de urgentie is en daarnaar handelen. Een spoedzaak wordt verdeeld en een zaak die kan wachten wacht nu langer dan voorheen. Of dit acceptabel is hangt van de vraag af. Wenselijk is het niet. Een gezin dat wacht op zorg kan in de wachttijd terugvallen op een vaste contactpersoon.

		Gestart	Afgesloten	Aantal wachtenden	Gemiddelde wachttijd
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
2020	januari	20	20	15	43
	februari	19	18	15	42
	maart	20	11	16	52
	april	21	19	5	32
	mei	13	12	6	71
	juni	9	17	13	44
	juli	28	30	19	49
	augustus	18	25	16	53
	september	16	15	12	53
	oktober	16	24	19	53
	november	26	18	19	61
	december	18	17	28	56

Tabel: wachtlijstontwikkeling 2019 en 2020

1.4. *Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?*

Verdere ontwikkeling vond plaats van de integrale klantroute, op basis van de ervaringen van afgelopen jaar. Met de integrale aanpak wordt er gewerkt met één ondersteuningsplan voor één gezin, met bij voorkeur één contactpersoon die samen met de 'klant' de ondersteuning coördineert en regisseert.

- We hebben actieve communicatiecampagnes uitgevoerd om de verschillende diensten van Sterk Papendrecht voor inwoners en ketenpartners onder de aandacht te brengen, zeker nu vanwege de coronacrisis de fysieke momenten uitgesteld moesten worden.
- De samenwerking met de ketenpartners hebben we in 2020 geïntensiveerd. We zitten structureel om de tafel met onder meer de SDD en Woonkracht10 om ontwikkelingen te delen en zo nodig signalen te bespreken.

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. Wel hebben de schoolmaatschappelijk werkers en jeugdprofessionals ondanks corona zoveel mogelijk gesprekken op de scholen gevoerd of via bijvoorbeeld beeldbellen. Daarnaast is er een intensieve samenwerking met Suppord.
- In 2020 was er een verdubbeling van de aanvragen die digitaal bij ons binnen kwamen. Hiervoor is een uniform aanmeldformulier op de site geplaatst. Het aanmeldformulier is zowel geschikt voor aanvragen voor Team Volwassenen en Team Jeugd als wel voor professionals om cliënten door te verwijzen.

2. Preventie en vroegtijdige ondersteuning

In 2020 lijken we de ingezette beweging van meer kortdurende contacten niet voort te zetten. Bij de vragen aan het volwassenteam zien we een kleine afname en bij jeugd een forse afname. Wij denken deze te kunnen verklaren door de coronacrisis. Mensen liepen minder makkelijk bij ons binnen en meldden zich alleen wanneer aanpak van problematiek niet uit te stellen was. Werken op de vindplekken werd onmogelijk of lastig en inloopspreekuren zijn gestopt. Daarvoor in de plaats hebben we via alle beschikbare communicatiekanalen steeds laten weten wat onze mogelijkheden zijn en zijn onze medewerkers nabij geweest via digitale en telefonische manieren van hulpverlenen. We ontdekten versneld de voordelen van digitale middelen en liepen soms ook tegen de beperkingen aan. De meest kwetsbare inwoners begeleiden vraagt om nabijheid en waar mogelijk boden wij dit dan ook. Met onze partners in Papendrecht en in de regionale zorgmarkt hebben we snel geschakeld, met als resultaat dat zorg en ondersteuning zowel nabij als op afstand voortgezet werd.

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

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

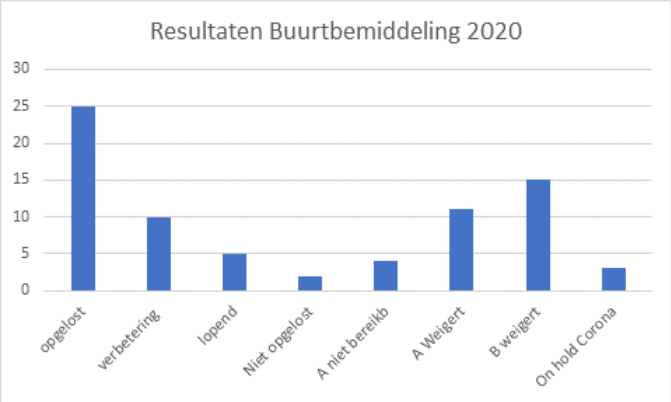
2.2. *Wat is onze opgave voor 2022? (Resultaat)*

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

2.3. *Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?*

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 gemeten 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.

Resultaten Buurtbemiddeling:
In 2020 zijn er in totaal 97 meldingen binnengekomen, in 2019 waren dit er 51. Van deze 97 meldingen waren er 10 niet geschikt voor Buurtbemiddeling wegens verslaving, geweld of psychiatrische achtergrond waardoor iemand niet in staat is om een gesprek te voeren. 8 buren hebben advies gekregen over hoe zij zelf verandering in hun situatie konden brengen. De grafiek laat zien dat er in 2020 door Buurtbemiddeling totaal 79 zaken zijn behandeld. Hieruit kunnen we concluderen dat 40% van de zaken positief is afgerond, 13% nog in behandeling is en 46% niet is opgelost.



Opvallend is dat 1/3 van de meldingen niet opgelost kan worden omdat Buur A (de melder) niet meer bereikbaar is of niet in gesprek wil met zijn buur. In 2016 was dit slechts 7%, 2017 4%, 2018 20%,

2019 27%. De redenen waarom men niet in gesprek wil, zijn niet specifiek genoteerd. We vermoeden dat het met onderstaande redenen te maken heeft.
Ze zijn van mening dat iemand van buitenaf de zaak moet oplossen zoals de woningbouw of politie. Zij doen namelijk niks verkeerd. Deze mensen zijn dan ook moeilijk van dat idee af te brengen.
Een andere reden is dat de zaak al geëscaleerd is en de twee partijen niet meer willen praten. Of mensen zijn bang voor eventuele consequenties die een gesprek kunnen hebben zoals verergering van de overlast of een boze buur. Ook hier laat men zich niet snel van zijn overtuiging af brengen.

In 2021 wil Buurtbemiddeling zich richten op het vergroten van de groep Buurtbemiddelaars om de continuïteit te kunnen waarborgen en eventuele pieken op te kunnen vangen. Daarnaast willen we ons bezighouden met preventie, zoals het voorlichten van buren zodat overlast voorkomen kan worden. Een ander speerpunt is het blijven trainen van onze bemiddelaars, hiervoor zullen we dit jaar inzetten op het coachen van een buur waarbij de andere partij niet bereid is mee te werken.

Aantal korte contacten en lange ondersteuningstrajecten en de verhouding daartussen

- In 2020 is het aantal korte contacten bij zowel jeugd als volwassenen afgenomen, bij jeugd is deze afname fors. Voor de goede orde: deze contacten betreffen geen unieke personen.
- De langdurige ondersteunings- en hulpverleningstrajecten die Sterk Papendrecht heeft ingezet, zijn bij jeugd iets toegenomen en bij volwassen sterk afgenomen. Voor de goede orde: bij deze trajecten gaat het wel om unieke cliënten.

	2018 kort-durend	**2019 kort-durend**	**2020 kort-durend**	**2018 lang-durig**	**2019 lang-durig**	**2020 lang-durig**	**Totaal 2018**	**Totaal 2019**	**Totaal 2020**
Volwassenen	327	701	**642**	531	543	**467**	858	1.244	**1109**
Jeugdigen en ouders	349	549	**410**	549	529	**558**	898	1.078	**969**

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.

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

- Het totaal aantal volwassenen dat in 2020 individueel contact of ondersteuning van Sterk Papendrecht had, is gedaald van 1244 naar 1109 contacten. De daling zit zowel in het aantal korte contacten, als het aantal langdurige contacten.
- Het totaal aantal jeugdigen en ouders dat in 2020 individueel contact of ondersteuning had, is gedaald van 1.078 in 2019 naar 969 in 2020. De daling zit in het aantal korte contacten, langdurig contact is wat gestegen.
- In 2020 hebben 108 inwoners (volwassenen en jeugdigen) deelgenomen aan collectieve vormen van ondersteuning (zie hoofdstuk 3.) Hierin zijn de Koffie Met bijeenkomsten niet meegeteld.
- In totaal zijn 102 jeugdigen door een schoolmaatschappelijk werker ondersteund. Hiervan zijn circa 20 jeugdigen en ouders na tussenkomst van een schoolmaatschappelijk werker gezien door een jeugdprofessional. Dit bleven veelal korte contacten. In 2019 ging dit over 132 schoolmaatschappelijk werk trajecten en 45 keer de inzet van een jeugdprofessional op school. De coronacrisis heeft dit cijfer sterk beïnvloed.

2.4. Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?

- Nabij zijn en vroegtijdig inzetten vroeg in 2020 om andere wegen dan we hiervoor gewend waren. Vindplekken waren gesloten en ook onze voordeur is met periodes beperkt open geweest. Via mail, chat, videogesprekken, telefoontjes en waar nodig live gesprekken hebben wij onze hulp voortgezet.
- 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.

- We hebben veel geïnvesteerd om samen met onze partners de benodigde hulp voor inwoners te kunnen continueren. Soms was het hard werken om partners mee te krijgen, maar vaak werden we verrast door de saamhorigheid en daadkracht die deze crisis met zich meebracht. Met onze lokale en regionale partners gingen alle contacten al snel digitaal door.
- De jeugd- en jongerenwerkers van Suppord dachten mee over aangepast aanbod voor kinderen in kwetsbare gezinssituaties tijdens de lockdown van de scholen. Wel merkten we dat zij aan meer regels gebonden waren dan we gewenst hadden. Hierdoor was niet al het wenselijke aanbod mogelijk.
- We zijn erg blij met de mogelijkheden die Suppord biedt om kinderen die wat extra aandacht nodig hebben een individuele of groepstraining te bieden. Dit voorkomt regelmatig doorverwijzen naar de zorgmarkt. Dit aanbod zou van ons uitgebreid mogen worden.
- Schoolmaatschappelijk werkers en jeugdprofessionals stemden met de scholen en de gemeente Papendrecht af hoe noodopvang voor kinderen georganiseerd kon worden en hoe zicht op kwetsbare kinderen het beste vormgegeven kon worden. Zij sloten aan bij de ondersteuningsteams op de scholen om samen te beslissen over de juiste zorgroutes voor kinderen.
- 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 bij 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: Geriatrisch Onderzoek en Adviescentrum) worden ingeschakeld.
- Daarnaast zijn we continu op zoek naar innovatieve/vernieuwende oplossingen voor bijvoorbeeld de actuele vraagstukken. Een voorbeeld hiervan is het project Samen Oplopen waar we in 2020 veel tijd aan hebben besteed om hier middels fondsaanvragen extra middelen voor te krijgen, iets wat op de valreep van 2020 is gelukt en waar we dus in 2021 gelijk mee kunnen starten. Samen Oplopen is een project waar vrijwilligers ingezet worden bij hulpvragers met multi-problematiek.

2.5. *Signalen en trends*

- Bij beide teams is het aantal korte contacten gedaald, bij volwassen ook het aantal langdurige contacten. Wij denken dit te kunnen verklaren door de coronacrisis. Hulpvragers met korte vragen bleven weg, zowel bij Sterk Papendrecht als bij onze partners (bijvoorbeeld de scholen en jeugd- en jongerenwerk). Vragen die wel bij ons binnenkwamen vroegen om langdurige aandacht.
- De coronacrisis heeft de inzet van zowel het schoolmaatschappelijk werk als de inzet van jeugdprofessionals op de scholen sterk beïnvloed. Het aantal contacten is afgenomen en de inhoud van de contacten is veranderd. Het volgen van kinderen thuis en bemiddelen in inzet noodopvang speelde een grote rol in het contact tussen de scholen en de professionals van Sterk Papendrecht. Partijen hebben dit ervaren als: samen de schouders onder een lastig maatschappelijk probleem zetten.
- Er was afgelopen jaar een toename in de aanmeldingen voor Buurtbemiddeling.
- Het afgelopen jaar is er druk gewerkt en onderzocht door middel van gesprekken met Functionaris Gegevensbescherming hoe het signalerend huisbezoek opnieuw vormgegeven kan worden met inachtneming van de AVG. Vanuit de gemeente is er de wens om aan te koersen op een herstart voor of na de zomer van 2021.

3. Individueel & collectief

In 2020 is het aantal mensen dat ondersteuning van Sterk Papendrecht kreeg nagenoeg gelijk gebleven, ondanks de stop van de inloopspreekuren en aangepaste dienstverlening. Door de coronacrisis waren de mogelijkheden voor fysieke trainingen beperkt, daardoor groeide onze digitale dienstverlening juist, zowel op individueel als op collectief niveau.

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 2020?*

Ervaringen medewerkers digitaal werken uit de tevredenheidsonderzoeken halen. Hoe ging digitaal en op afstand begeleiden, wat brengt dit ons voor de toekomst?

- Naast de kortdurende en langdurige ondersteuning (zie hoofdstuk 2) hebben wij verschillende vormen van collectieve ondersteuning aangeboden in 2020 (zie bijlage ‘overzicht collectief aanbod’).
- Aan het collectieve ondersteuningsaanbod deden in totaal ongeveer 108 inwoners mee (exclusief de structurele activiteiten gericht op lotgenotencontact of ontmoeting, zoals ‘Koffie Met’-momenten en de Alzheimercafés). Bij de Koffie Met bijeenkomsten zijn er gemiddeld 12 tot 15 inwoners, drie keer per week. Vanaf augustus 2020 tot einde van het jaar hebben we de Koffie Met twee keer per week aangeboden in het Odensehuis.
- 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 eraan bij dat mensen de regie over hun leven (her)vinden.

3.4. *Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?*

- In 2020 hebben we ervoor gekozen meer collectieve vormen van ondersteuning in te zetten, voor zowel jeugdigen en gezinnen als voor volwassenen. Voorbeelden van collectieve diensten die we boden zijn de SOVA-training om sociale vaardigheden aan te leren en die te oefenen, de cursus "puber in huis", assertiviteitstraining "veerkrachtige vrouwen", het Alzheimercafé en speciale themabijeenkomsten voor mantelzorgers.

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 het uitgangspunt ‘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.
  In totaal zijn er 20 inwoners van Papendrecht geholpen door de afdeling EDH.
- 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

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 hebben we in 2020 in de pilot Veilig opgroeien verder bestendigd met onze ketenpartners van Veilig Thuis en de gecertificeerde instellingen. Zij sluiten wekelijks aan bij casuïstiekoverleg om al in een vroeg stadium samen op te trekken in zaken waarin (dreigende) onveiligheid speelt.

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

4.3. *Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?*

- De professionals van Sterk Papendrecht kennen elkaars kennis en kwaliteiten en benutten deze in casuïstiek wanneer nodig.
- De coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat we slechts beperkt op kantoor zijn, dit bemoeilijkt het benutten van elkaars deskundigheid op het juiste moment.
- Inwoners vinden bij Sterk Papendrecht een luisterend oor en de juiste ingang voor hun vraag en worden deskundig begeleid naar de best passende hulpverlener.
- De werkwijze Veilig Opgroeien heeft collega's van Veilig Thuis en de gecertifieerde instellingen dichterbij gebracht.

4.4. *Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?*

- Onze medewerkers hebben veelal een generalistische blik en een brede kennis van het beschikbare ondersteuningsveld in Papendrecht.
- Professionals kennen elkaars expertise en zoeken elkaar op wanneer de expertise van een collega gewenst is.
- De teams beschikken over een aantal professionals met hun eigen expertisegebied, zoals de gedragswetenschapper, wijkverpleegkundige, sociaal raadsvrouwen 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 of elders uit de (moeder) organisatie(s).
- Vanaf het moment dat vragen binnenkomen bij de bureaudienst wordt uit de verschillende invalshoeken naar de vragen gekeken. Vervolgens wordt gezocht naar de meest passende oplossingsrichting en benodigde interne betrokkenheid. Enkelvoudige vragen gaan meteen door naar het best passende team.
- Vragen waarbij multi-problematiek speelt, worden zo nodig door twee professionals van Sterk Papendrecht opgepakt, waarbij een duidelijke taak-/rolverdeling afgesproken wordt.
- Met verschillende ketenpartners, waaronder Woonkracht10, Veilig Thuis, de wijkagenten en de beleidsadviseur Openbare Orde & Veiligheid van de gemeente hebben we multidisciplinair overleg. Tijdens dit overleg wisselen we op casusniveau onze perspectieven uit rondom problematiek die inspanning vraagt van meerdere disciplines en verantwoordelijkheden. Dit overleg heeft een evaluatie ondergaan in 2020, naar aanleiding daarvan is de werkwijze aangescherpt.

- Met de gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis zijn we gestart met de werkwijze “Veilig Opgroeien is teamwerk”. Vertegenwoordigers van deze instanties sluiten aan bij ons casuïstiekoverleg, adviseren over te zetten stappen en werken mee in het gezin als dat nodig is.
- Er is een stijging van het aantal aanmeldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling in het tweede deel van het jaar, die zijn doorgezet van Veilig Thuis naar Sterk Papendrecht. In 2019 waren er 42 aanmeldingen via Veilig Thuis. In 2020 waren dit er 70. Er wordt aan de hand van de nieuwe meldcode intensiever samengewerkt met Veilig Thuis ZHZ. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om de voorbereiding in de wijze waarop we gezinnen benaderen en bij het behoefteonderzoek. Deze manier van werken, om elkaar in geval van grote zorgen eerder te introduceren, wordt door zowel Veilig Thuis als het Sociaal Domein als prettig en effectief ervaren. Ook is een opvallende stijging te zien in de maatregel ‘tijdelijk huisverbod’ (6 maal dit jaar tegenover 1 in 2019). Voor nu kunnen we nog niet met zekerheid zeggen of dit onderdeel wordt van een structurele trend, of dat de cijfers onder invloed staan van de effecten en maatregelen omtrent corona.
- Teamoverleggen zijn digitaal doorgegaan en zijn hierdoor nog wel functioneel, maar minder verbindend. Het grote Sterk Papendrecht overleg hebben we door zijn omvang niet digitaal georganiseerd en werd gemist.

4.5. *Signalen en trends*

- Integraal werken werd bemoeilijkt door de coronacrisis. Professionals zagen elkaar minder en zowel intern als extern werden richtlijnen voor veilig werken verschillend geïnterpreteerd. In het begin was het dan ook zoeken, maar in de loop van de tijd is hier een weg in gevonden.
- Partners waren dichtbij, dachten creatief mee en trokken samen met ons op waar nodig.
- Niet iedere interne en externe samenwerking ging goed, ook onder professionals was sprake van spanning rondom de maatregelen en de interpretatie daarvan. We spraken elkaar hierop aan, om te evalueren en te verbeteren.

5. Verbinding en samenwerking

In 2020 hebben we geïnvesteerd in samen optrekken in gezinnen en gebruik maken van elkaars kennis en kunde, onder de bijzondere omstandigheden van de coronacrisis.

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 2021? (Resultaat)*

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

Daarnaast willen we in 2021 onze overleggen met de kerken weer voortzetten. Graag willen wij onze samenwerking verder uitdiepen zodat zij meer betrokken raken en we elkaar beter weten te vinden.

5.3. Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?

Dit jaar is er geen onderzoek gedaan onder onze partners. Maar meer dan ooit hebben we creatieve wegen gevonden om samen op te trekken. Een aantal opvallende punten geven we hieronder weer.

5.4. *Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?*

- Binnen het coronasteunpunt hebben we samengewerkt met de kerken (#nietalleen-actie), de stichting Present, het Rode Kruis en de SDD (SDD helpt-actie). Deze samenwerkingen kwamen snel en vloeiend op gang.
- Medewerkers van Sterk Papendrecht hebben intensief samengewerkt met lokale partners, zoals de scholen, kinderdagverblijven, het samenwerkingsverband, huisartsen, politie, Woonkracht10, vrijwilligersorganisaties, Buurtgezinnen. In al deze samenwerkingen werd gevoeld dat we samen een klus te klaren hadden en iedereen er de schouders onder wilde zetten. Vrijwel iedereen schakelde snel mee naar digitaal overleg.
- Digitaal werken heeft ons ook veel positiefs gebracht, een afspraak maken lukt soms makkelijker, overleggen worden efficiënter.
- Investeren in de samenwerking was ook meer dan anders nodig. Zowel intern als extern merkten we dat eenieder anders omgaat met de bijzondere situatie. Iedere organisatie had zijn eigen protocol en iedere medewerker zijn eigen interpretatie van wat veilig is. Begrip voor elkaar opbrengen en respect voor elkaars meningen hebben, was de sleutel tot succes.
- De huisartsen gaven in een overleg aan ontevreden te zijn over de informatie die wij hen sturen over gestarte trajecten. Hier is snel een herstelactie op uitgevoerd. Huisartsen krijgen bij toestemming van de cliënt, een brief bij start en afsluiting van het traject. Door sociaal raadslieden wordt samengewerkt met een heel aantal instanties.
- Cliënten worden voor hulpvragen op het gebied van (kwijtschelding van) belastingen, toeslagen en/of het aanvragen van uitkeringen doorverwezen naar sociaal raadslieden door bijvoorbeeld de Sociale Dienst Drechtsteden en Vluchtelingenwerk. Sociaal raadslieden werken voor hulpvragen ook samen met SUN Drechtsteden, het Algemeen Sociaal Fonds Papendrecht en Stichting Anders. Op inhoudelijk vlak wordt samengewerkt met het Juridisch Loket en via het Juridisch Loket wordt indien nodig ook doorverwezen naar advocaten. Twee keer per jaar vindt overleg plaats met Schuldhulpmaatje.
- Onlangs zijn ook gesprekken gestart met Leergeld over mogelijk intensievere samenwerking. Er vindt maandelijks overleg plaats met Woonkracht 10. Er zijn korte lijnen wat de Papendrechtse inwoners ten goede komt.

5.5 Signalen en trends

De samenwerking in de regio bleek bestand tegen de bijzondere omstandigheden. Opgebouwde relaties konden benut en verder uitgebouwd worden.

6. Ondersteuning, begeleiding en waardering mantelzorgers

Doordat we blijven inzetten op het vergroten van de bewustwording en wij steeds meer mantelzorgers weten te bereiken, hebben we in 2020 al grote stappen vooruit kunnen maken in het kader van preventie. Zo zijn alle bij ons ingeschreven mantelzorgers pro-actief benaderd na het uitbreken van de coronacrisis. Dat leidde onder meer tot vroegtijdig inzetten van netwerk en vrijwilligers, het structureel voeren van gesprekken etc. Daarnaast hebben wij met deze gegevens input geleverd voor onder meer het document richtlijnen tijdens corona van VWS en de mantelzorgladder.

Regiobreed is veel kennis en expertise onder de consulenten mantelzorgers gedeeld waardoor we op de meeste vragen adequaat konden reageren, signalen ook konden bundelen en daardoor makkelijker onder de aandacht konden brengen (zowel lokaal, regionaal als landelijk).

De samenwerking met Suppord is geïntensiveerd waardoor er steeds meer jonge mantelzorgers bereikt worden. Accreditatie cursus Samenspel/Help mij zorgen is gestart.

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 mantelzorger en duurdere zorg wordt voorkomen.
2. Mantelzorgers voelen zich gesteund en gewaardeerd.

6.3. Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?

We maakten de meerjarige werkplannen Mantelzorgondersteuning en Jonge mantelzorgers om planmatig en verbindend verder te gaan op de ingeslagen weg. De werkplannen zijn afgestemd en aangepast met de beleidsmedewerkers van de gemeente.

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

In 2020 hebben we proactief 300 mantelzorgers telefonisch benaderd met als doel eventuele vragen (als gevolg van de coronacrisis) in kaart te brengen en hen desgewenst te ondersteunen, te wijzen of toe te leiden naar passend aanbod. Men heeft hier zeer positief op gereageerd.

De voor 2020 geplande spiegelgesprekken, die wij wilden inzetten om de ervaringen van de door Sterk Papendrecht ondersteunde mantelzorgers in beeld te brengen, zijn helaas door de coronamaatregelen niet doorgegaan.

De cursussen en trainingen voor mantelzorgers zijn begin 2020 (voordat de coronamaatregelen van kracht werden) druk bezocht, onze professionals kregen 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.

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.

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

- 281 Mantelzorgers hebben tijdens de Week van de Mantelzorg als waardering via de post een VVV-bon en gevuld speculaas ontvangen. In 2019 is de waardering 375 keer uitgereikt. Dit betekent een daling van 25% ten opzichte van 2019. Mogelijke verklaring voor deze daling zijn:

  - In maart 2020 zijn alle ingeschreven mantelzorgers gebeld. Deze belronde is uitgevoerd in het kader van de coronasituatie. Wanneer iemand geen zorgtaken meer had, werd hij/zij uitgeschreven. Dit resulteerde in minder ingeschreven mantelzorgers bij de start van de verwenweek/waardering.
  - Mantelzorgers hebben door de coronasituatie andere 'dingen' aan hun hoofd (o.a. extra zorg).
  - Mantelzorgers moesten dit jaar ook de zorgvrager opgeven.
  - Mantelzorgers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de aanvraag. Uit gesprekken maakten we op dat sommige mantelzorgers ervanuit gingen dat de waardering automatisch wordt toegestuurd als zij ingeschreven staan bij Sterk Papendrecht.

- Vanwege de coronamaatregelen kon een groot deel van de geplande activiteiten niet doorgaan, ondank dat we geprobeerd hebben digitale alternatieven te bieden was het aantal deelnemers minimaal. Voor een uitgebreider verslag verwijzen wij u graag naar de bijgevoegde rapportage van de verwenweek.
- 19 jonge mantelzorgers ontvingen voor hun mantelzorginzet een presentje van Tuijtel chocolade.

6.4. Wat hebben we in 2020 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, 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.
- In 2020 is de respijtwijzer "Help mij Zorgen" gelanceerd in het Odensehuis, er waren 19 mensen bij aanwezig (dit was een mix van mantelzorgers, partners en gemeente). Het doel van deze site is het respijtaanbod waar mantelzorgers binnen de gemeente Papendrecht gebruik van kunnen maken, inzichtelijk te maken, waardoor de weg naar respijtzorg laagdrempeliger wordt. Na het online gaan van Helpmijzorgen hebben we mantelzorgers en professionals met vragen over vervangende zorg voor informatie door kunnen verwijzen naar de site. Wel met de afspraak dat ze contact met ons opnemen als ze er niet uitkomen.
- De bij ons geregistreerde mantelzorgers (329) 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 Brusjescursussen voor jeugdigen.
- Samenwerking met Suppord is geïntensiveerd; we hebben onder meer intensief samengewerkt aan het bereik van de jonge mantelzorgers, gezamenlijk drie filmpjes ontwikkeld over jonge mantelzorgers/brusjes die gedeeld zijn via de diverse kanalen/social media, gezamenlijk activiteiten georganiseerd voor deze doelgroep en we delen en verbinden kennis en expertise.
- Samenwerking intern – MEE Mantelzorg – lokale gezichten maar expertise dichtbij, kennis delen en daar waar nodig inzetten.
- We zijn vanuit het MEE Mantelzorg brede kennisnetwerk aangesloten bij de landelijke werkplaats respijt GGZ van Movisie. In deze werkplaats ontwikkelen we nieuwe vormen van respijt in de regio

voor de doelgroep GGZ in samenwerking met verschillende partijen. Vanuit Sterk Papendrecht delen wij onze ervaringen en vragen, middels een collega, met de werkgroep en omgekeerd deelt men vanuit andere gemeenten en organisaties deze voorbeelden en kennis weer met ons.

6.4.2. Waardering van mantelzorgers

In november hebben we samen met maatschappelijke partners de Week van de Mantelzorg op aangepaste wijze vormgegeven. Hierin zijn verschillende (digitale) activiteiten georganiseerd die aansluiten bij de diverse groepen mantelzorgers en hun behoeften

Wij hebben er ook voor gezorgd dat een actie werd vormgegeven voor 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.
- Tussen hulpvraag en hulpaanbod worden door mantelzorgers verschillende drempels ervaren, wij zien het als onze taak de mantelzorgers juist op dat gebied te ondersteunen.
  Drempels naar hulp die mantelzorgers ervaren:
  - Uit loyaliteit naar zorgvrager geen hulp in zetten
  - Moeilijk hulp durven vragen
  - Geen hulp inzetten uit schuldgevoel naar zorgvrager
  - Moeilijk de zorg uit handen kunnen geven
  - De zorgvrager wil niet/ weigert medewerking
  - Weerstand uit omgeving
  - Onbekendheid mogelijkheden voor hulp
  - Aangeboden hulp is niet op maat
  - Wachtlijst (ggz)

  Door met mantelzorgers in gesprek te gaan tijdens individuele gesprekken/ bijeenkomsten/ workshops/ cursussen bespreken we deze drempels en bekijken we wat nodig is om hulp in te kunnen zetten. Indien gewenst ondersteunen we daarbij. Vaak vraagt dit een systeemgerichte benadering. Ook de site Help Mij Zorgen is helpend bij deze drempels. Mantelzorgers krijgen meer kennis over wat mogelijk is.
- We hebben in 2020 versneld geëxperimenteerd met onlinebijeenkomsten. Ook hebben we onze kennis vergroot over online werken met mantelzorgers/professionals. De huidige situatie heeft ertoe geleid dat we meer en meer in gaan zetten op onlineactiviteiten.
- Lotgenotencontact mantelzorgers helpt om te reflecteren op ervaringen en beter om te kunnen gaan met hun situatie, het helpt in de samenwerking met professionals en het helpt bij accepteren. In 2021 richten we ons dan ook op het faciliteren van mantelzorgers bij het opzetten van lotgenotencontact. De eerste concrete stappen zijn reeds genomen zoals contactgroep Samen Sterk voor en door ouders van kinderen met een psychische kwetsbaarheid. Maar ook het Alzheimercafé voor het netwerk van mensen met dementie.

6. Ondersteuning, begeleiding en waardering van vrijwilligers

Vrijwilligerspunt Papendrecht ondersteunt alle vormen van vrijwillige inzet. Wij informeren, adviseren, versterken, verbinden en waarderen met als doel: samen bijdragen aan een mooi, actief en sociaal Papendrecht. Wij ondersteunen vrijwilligers en organisaties zodanig dat iedereen die vrijwilligerswerk doet, dat op een goede manier kan doen. Zo dragen we bij aan de kwaliteit van het vrijwilligerswerk. We willen vrijwillige inzet duurzaam en efficiënt ondersteunen om hiermee een bijdrage te leveren aan een samenleving waarin iedereen meedoet en naar elkaar omkijkt.

6.1 Waar werken we aan? (Doel)

Vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties ontvangen passende ondersteuning, begeleiding en waardering. Het doel van de inzet van Vrijwilligerspunt Papendrecht is het bieden van passende ondersteuning, begeleiding en waardering aan vrijwilligers en organisaties in Papendrecht. Hierbij staan de behoeften van deze vrijwilligers en organisaties centraal. Vrijwilligerspunt Papendrecht ontwikkelt zich vanaf 2020 verder tot een lokaal kenniscentrum voor vrijwillige inzet. Hierdoor zijn wij in staat om op strategisch niveau input te leveren en tegelijk bij te dragen aan stimulering van vrijwillige inzet en ondersteuning van organisaties.

6.2 Wat is onze opgave voor 2021? (Resultaat)

- Vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties 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 het bevorderen van vrijwillige inzet binnen de gemeente Papendrecht.

6.3 Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?

6.3.1 Ondersteuning aan en begeleiding van vrijwilligers

In 2020 heeft Vrijwilligerspunt Papendrecht 57 contactmomenten gehad met individuele vrijwilligers en waren er 86 contactmomenten met een organisatie met betrekking tot een ondersteuningsvraag.

- De ondersteuningsvragen van de (potentiële) vrijwilligers bestonden voornamelijk uit:
    - Informatie over vrijwilligerswerk
    - Oriëntatie op vrijwilligerswerk
    - Alternatief vrijwilligerswerk omdat de eigen functie tijdelijk stop was gezet vanwege corona
- De ondersteuningsvragen van de organisaties bestonden voornamelijk uit:
    - Ondersteuning bij aanmaken van een account op Puur Papendrecht en het plaatsen van een vacature
    - Het meedoen aan NLdoet
    - Hoe profileer ik mijn organisatie
    - Coronagerelateerde organisatorische vragen en advies over het inzetten van vrijwilligers in coronatijd
    - Hoe kan vrijwilligerswerk tijdens corona worden gewaardeerd en gestimuleerd.

6.3.2 Aantal organisaties dat tevreden is over de samenwerking met Sterk Papendrecht op het gebied van vrijwillige inzet

Het meten van tevredenheid doen we middels:

- 2-jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek (te starten in Q3 van 2021)
- 2-jaarlijks partnertevredenheidsonderzoek (te starten in Q3 van 2021)
- Evaluatie van workshops, evenementen, thema- en netwerkbijeenkomsten
- De tevredenheid over de samenwerking/ondersteuning van Sterk Papendrecht op het gebied van vrijwillige inzet wordt met het uitvoeren van een 2-jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek en partnertevredenheidsonderzoek onderzocht. Dit is opgenomen in het nieuwe plan van aanpak dat is vastgesteld Q3 van 2020. Dit onderzoek wordt voor het eerst uitgevoerd in Q3 van 2021 zodat de medio 2020 nieuw ingeslagen weg, getoetst kan worden. Door de coronacrisis hebben er geen evenementen, thema- en netwerkbijeenkomsten plaatsgevonden in 2020. Er is slechts één

workshop (online) aangeboden nl. Profileren kun je leren. De mate van tevredenheid over deze workshop was voldoende/goed. De beoordeling van deze online workshop is gemeten d.m.v. een evaluatie in SurveyMonkey.

6.4 Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?

Nieuw Plan van aanpak voor het vrijwilligerspunt

Door ontwikkelingen in de samenleving en een groter beroep op de eigen kracht en zelfredzaamheid van inwoners ontstaan steeds meer verschillende organisaties die werken met vrijwilligers. Dit vraagt van het Vrijwilligerspunt een andere benadering en hiermee een vernieuwing van de aanpak. Voor het vormgeven van deze nieuwe werkwijze is een plan van aanpak geschreven. De acties en resultaten die de nieuwe aanpak van het Vrijwilligerspunt hebben opgeleverd in 2020 zijn terug te vinden in de bijlage.

6.5 Signalen en trends

- Vrijwilligers de mogelijkheid bieden om zich flexibel in te zetten. Een landelijke trend maar één die we ook in Papendrecht denken te herkennen is de vraag naar flexibele inzet. De vraag/interesse in flexibele vrijwilligersklussen groeit. Deze ontwikkeling vraagt van organisaties een omslag in hun vrijwilligersmanagement. Een duurzaam vrijwilligersmanagement richt zich op de persoon in plaats van de taak en kijkt breed naar de beschikbaarheid, bekwaamheid en bereidheid van de (nieuwe) vrijwilliger.
- Maak van een hulpvrager een hulpbieder. Eenzaamheid groeit, maar de ‘omdenk’ potentie ook. Het mooie van de behoefte aan meer contact is dat deze makkelijk om te denken is naar vrijwillige inzet. Immers: als je op zoek bent naar een maatje, dan heb je zelf ook jouw gezelschap te bieden aan een ander. Vragers omdenken naar vrijwilligerswerk betekent dubbele winst voor vrijwillige inzet en participatie. Wellicht ligt hier een taak voor Sterk Papendrecht en het Vrijwilligerspunt richting zorg en hulpverlening.
- Op zoek naar nieuwe groepen die vrijwilliger(s) willen worden. 7 miljoen mensen in Nederland doen vrijwilligerswerk. Dat lijkt heel veel, maar de helft van alle Nederlanders boven de 15 doet dit niet. Naast de bestaande behoefte aan vrijwilligers voor maatschappelijke activiteiten zoals voor besturen, natuuronderhoud, cultuur, veiligheid, dagbesteding en opvang, is het van belang dat meer mensen de urgentie alsook het plezier voelen om vrijwilligerswerk te doen. Op zoek naar nieuwe groepen denken we aan bedrijven (maatschappelijk betrokken ondernemen), expats, statushouders enz.

7. Financiële zelfredzaamheid

Door de coronacrisis en de bijbehorende lockdown hebben we een afname in onze korte contacten en hulpvragen, dit komt waarschijnlijk doordat de inloopspreekuren moesten stoppen en we deze doelgroep (voornamelijk statushouders) moeilijk wisten te bereiken.

Er wordt intensief samengewerkt met andere partijen en ingezet op een preventieve aanpak. Deze preventieve aanpak, met de nadruk op vroegsignalering, wierp zijn vruchten af en resulteerde in nul ontruimingen op basis van huurachterstand.

Daarnaast hebben we de formatie sociaal raadslieden uitgebreid omdat we wel verwachten dat er nog een toename volgt op financiële vragen.

7.1 Waar werken we aan? (Doel)

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

7.2 Wat is onze opgave voor 2021? (Resultaat)

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

7.3 Welke voortgang en resultaten hebben we behaald in 2020?

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

- In 2020 waren er 614 hulpvragen op het gebied van financiële zelfredzaamheid en 80 korte contacten. In 2019 waren er 894 langdurige hulpvragen op het gebied van financiële zelfredzaamheid en 126 korte contacten. Deze daling is naar ons idee te wijten aan de stop van de inloopspreekuren door de coronamaatregelen en de lockdown in maart.
- 158 inwoners hebben gebruik gemaakt van de ondersteuning bij het invullen van de belastingaangiftes. Dit is ongeveer de helft van 2019. Door de lockdown was het niet mogelijk om de belastingaangiftes in maart uit te voeren. We hebben uitstel aangevraagd voor de mensen die dit wilden en hebben zodra het weer mogelijk was de gesprekken alsnog ingepland. Doordat dit een stuk later was dan gebruikelijk hebben onze cliënten wellicht op een andere wijze de belastingaangifte ingediend.
- Over heel 2020 hebben wij door intensieve samenwerking met Woonkracht10 en andere ketenpartners kunnen voorkomen dat inwoners vanwege een huurachterstand uit huis zijn gezet. Bij acht aanzeggingen hebben wij hierbij alsnog huisuitzettingen weten te voorkomen. Wel heeft er een huisuitzetting plaatsgevonden, maar deze viel buiten de werkingssfeer van het convenant (dit betrof overlast).

7.4 Wat hebben we in 2020 gedaan om deze resultaten te realiseren?

Per 1 juni is er een sociaaljuridisch medewerker voor 16 uur per week toegevoegd aan het team. Daarnaast is er op 1 september - voor een ochtend per week - een nieuwe vrijwilliger gestart die de professionals kan ontlasten door eenvoudige zaken zelfstandig, onder toezicht van de betrokken professionals, op te pakken. Daarnaast hebben we met posters in verschillende talen en artikelen op onze social media geprobeerd om al onze doelgroepen te bereiken en hen te informeren dat onze raadsvrouwen nog steeds bereikbaar waren op afspraak. Maar met name de statushouders bleven tijdens de eerste lockdown weg.

- 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’.

- Mensen die moeite hebben met het op orde brengen van hun financiële administratie zijn geholpen door één van onze 20 vrijwilligers Hulp Bij Thuisadministratie. In 2019 waren er 17 nieuwe hulpvragen HBT en in 2020 16. Daarnaast zijn er nog 19 lopende hulpvragen en 7 hulpvragen afgesloten.
- We hebben inwoners met een inkomen tot de zorgtoeslaggrens bijgestaan met het invullen van hun belastingaangifte met hulp van onze vrijwilligers die onder begeleiding stonden van onze sociaal raadsvrouw.
- Bij inwoners met een betalingsachterstand bij woningcorporatie Woonkracht10 grijpen we, op basis van het regionale convenant Preventie huisuitzetting, in om ontruimingen 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.

7.5 Signalen en trends

- We zien op dit moment veel mensen waarvan arbeidscontracten niet worden verlengd of waarbij de contracturen worden verminderd. Voor werkzoekers is het nog moeilijker om een baan te vinden, zeker voor mensen die voorheen in sectoren werkten die hard zijn getroffen door de coronacrisis, zoals de horeca.
- Het is in deze tijd moeilijker en minder laagdrempelig voor mensen om hulp te krijgen. Instanties zoals de Sociale Dienst en het UWV doen bijna alles telefonisch, wat het contact met deze organisaties voor veel mensen een stuk lastiger maakt. Mensen sparen papieren op omdat de toegang tot hulpverlening moeilijker is of omdat ze zelf niet het huis uit durven. Gevolgen daarvan zijn bijvoorbeeld dat kosten onnodig hoog oplopen door te late betalingen of dat uitkeringen van het UWV worden stopgezet omdat gegevens te laat worden aangeleverd.
- Vrijwilligers die normaal gesproken zeer actief zijn en mensen thuis bezoeken om hen te helpen met hun administratie kunnen hun werk vanwege de coronamaatregelen nu niet altijd (volledig) doen. Hierdoor is het soms lastiger om passende ondersteuning in te zetten en moeten mensen langer wachten op bijvoorbeeld een vrijwilliger. Ondanks de coronamaatregelen zijn er ook nog steeds vrijwilligers die zich heel actief hebben ingezet om anderen te helpen met hun administratie.
- Ook zijn er meer vragen over toeslagen vanwege alle aandacht voor de toeslagenaffaire.
- Verwachting meer ouderen met niet volledig opgebouwd AOW en weinig tot geen pensioen voor wie het soms lastig is om rond te komen. Enorm probleem om een sociale huurwoning te krijgen.
- Om mensen zo goed mogelijk te blijven ondersteunen kunnen ze nog steeds op afspraak bij ons langskomen op ons kantoor, waarbij de ruimtes uiteraard zijn ingericht volgens de laatste richtlijnen van het RIVM. Deze ruimtes zijn ook beschikbaar voor onze vrijwilligers, zodat ondersteuning bij de thuisadministratie zoveel mogelijk door kan gaan. Het gaat hierbij om:
  - Mensen die niet meer op locatie terecht kunnen bij de Sociale Dienst, het UWV of andere instanties en daarom bij ons komen voor hulp (bijvoorbeeld bij het aanvragen van een uitkering of het verzamelen en versturen van stukken naar deze instanties);
  - Zzp'ers met een flink gedaald inkomen, samenhangend met de coronamaatregelen (en hulp vragen bij bijvoorbeeld de aanvraag van een tozo uitkering);
  - Huisvestingsproblemen en problemen met (onder-)huur bij cliënten uit met name Oost-Europese landen. Onze rol hierin is vragen beantwoorden over zoeken naar/recht op woning/urgentie, vragen beantwoorden over eventueel recht op uitkeringen/toeslagen en andere inkomensvoorzieningen, arbeidscontracten.
  - Inwoners die vanwege de verhalen over de kinderopvangtoeslagaffaire informeren of hun toeslagen kloppen.
  - Toename van vragen waarin het Vreemdelingenrecht een rol speelt. Onze rol hierin is verblijfsvergunningen helpen aanvragen/verlengen daarvan, vragen beantwoorden over eventueel recht op uitkeringen/toeslagen en andere inkomensvoorzieningen, arbeidscontracten.

Bijlage 1: Collectief aanbod Sterk Papendrecht 2020
In deze bijlage is het collectief aanbod van 2020 weergegeven. Een kanttekening hierbij is dat veel activiteiten vanwege corona niet door konden gaan. In onderstaand schema zijn de activiteiten weergegeven die hebben plaatsgevonden.

Activiteit	Doel/ resultaat	Aantal deelnemers
Mantelzorgsalons		
Zoete inval in februari	Doel: ontmoeting en versterken. Resultaat: inwoners zijn minder eenzaam.	5
Voorlichting / lotgenotencontact		
Alzheimercafé (2x)	Doel: ontmoeting en versterken. Resultaat: mensen met dementie en hun mantelzorger ontmoeten en versterken elkaar	Gemiddeld 20
Online uitzending via RTV Papendrecht van het Alzheimercafé (2x)	Doel: informeren en versterken Resultaat: mantelzorgers en andere belangstellenden worden geïnformeerd over dementie. Hierdoor wordt de bekendheid over het thema vergroot.	Kijkcijfers onbekend.
Workshop 'Bordje vol'	Doel: spelenderwijs zicht geven op energievreters en energiegevers, welke veranderingen wenselijk zijn en wie daarbij kan helpen. Resultaat: Inzicht in wat ze doen en wat ze nodig hebben. En daarnaar gaan handelen.	5 deelnemers
Workshop 'Body en mind'	Doel: kennismaken met ontspanningsoefeningen en een moment van ontspanning vinden. Resultaat: enthousiaste deelnemers en inzicht in het belang van ontspannen om het als mantelzorger goed vol te houden.	5 deelnemers
Uitleg Helpmijzorgen.nl aan mantelzorgers	Doel: respijtaanbod in 1 overzicht kenbaar maken.	3 deelnemers

	Resultaat: weg naar respijtzorg voor mantelzorger laagdrempelig maken.	
Uitleg Helpmijzorgen.nl aan professionals	Doel: respijtaanbod in één overzicht kenbaar maken. Resultaat: Meer bekendheid geven aan de site helpmijzorgen.nl	19 professionals
Waardering voor Mantelzorgers		
Week van de jonge mantelzorgers	Doel: vinden, verbinden, versterken. Resultaat: jonge mantelzorgers zijn in het zonnetje gezet.	15
Corona mantelzorg belactie	Doel: verbinden, versterken en verlichten. Resultaat: zicht krijgen op de beschikbaarheid en belastbaarheid van mantelzorgers tijdens de coronacrisis.	Ruim 300 geregistreerde mantelzorgers zijn gebeld
Corona steunpunt	Doel: verbinden, ondersteunen en verlichten. Resultaat: hulp voor mensen die bang of eenzaam zijn of hulp nodig hebben.	78 vragen tot november
Week van de mantelzorg (verwenweek)	Doel: vinden, verbinden, versterken. Resultaat: mantelzorgers zijn in het zonnetje gezet.	281 cadeaubonnen
Week van de mantelzorg (jonge mantelzorgers)	Doel: vinden, verbinden, versterken. Resultaat: mantelzorgers zijn in het zonnetje gezet.	19 jonge mantelzorgers
Waardering Vrijwilligers		
Vrijwilligersontbijt	Doel: verwennen vrijwilligers. Resultaat: vrijwilligers voelen zich gewaardeerd.	379 vrijwilligers hebben een ontbijtpakket ontvangen
Cadeaubonnen	Waardering (eigen vrijwilligers Sterk Papendrecht).	110 vrijwilligers

Vrijwilligers		
Workshop: profileren kun je leren	Doel: het profileren van Sterk Papendrecht t.b.v. de vrijwilligers. Resultaat: werven en behouden van de vrijwilligers.	3 deelnemers
Eenzaamheid		
Koffie met…bibliotheek (wekelijks)	Doel: ontmoeting. Resultaat: inwoners zijn minder eenzaam.	Tot 16 maart 2020 25 – 35 deelnemers
Koffie met.. kinderboerderij Papenhoeve (wekelijks)	Doel: ontmoeting. Resultaat: inwoners zijn minder eenzaam.	Tot 16 maart 2020 15 -25 deelnemers
Koffie met.. wijkwinkel Fideel (wekelijks)	Doel: ontmoeting. Resultaat: inwoners zijn minder eenzaam.	Tot 16 maart 2020 5 deelnemers
Koffie met.. Gebrandystraat (iedere week 2 x per week vanaf aug)	Doel: ontmoeting. Resultaat: inwoners zijn minder eenzaam.	20-25 deelnemers per keer
Actie ivm tijdelijk sluiting koffie met...: persoonlijk bericht naar.,...	Doel: informeren over de sluiting en in contact blijven met de deelnemers. Resultaat: inwoners zijn op de hoogte en geïnformeerd over de sluiting.	50 x
Kerstactie voor deelnemers koffie met...: kerstster voor jezelf of voor een ander	Doel: stimuleren van de deelnemers om aandacht te hebben voor elkaar. Resultaat: omkijken naar een ander.	50 x
Kerstkaarten actie voor inwoners van Papendrecht	Doel: stimuleren van inwoners om aandacht te hebben voor elkaar. Resultaat: inwoners zijn minder eenzaam.	Er zijn ongeveer 1000 kaarten verspreid.
Volwassenen		
Veerkrachtige Vrouwen	Doel: versterken van het zelfbeeld, aangeven van grenzen, omgaan met gevoelens. Resultaat: lotgenotencontact.	2 keer 8 deelnemers

Training werken met je eigen ervaring	Doel: tijdens het herstelproces ontwikkel je een eigen deskundigheid over je leven. Je leert wat wel en niet kan, wat je nodig hebt op verschillende momenten dus hoe je je staande houdt in het leven. Deze deskundigheid kun je inzetten voor een ander. Resultaat: opgeleide ervaringswerker.	8 deelnemers
Jeugdigen		
Stevig in je schoenen	Doel: sociale vaardigheden trainen. Resultaat: weerbaarheid getraind en geoefend met leeftijdgenoten.	8 deelnemers
Durf je wel	Doel: voor jezelf opkomen. Resultaat: kinderen (h)erkennen gevoel, grenzen, veiligheid van zichzelf en de ander.	4 deelnemers

Bijlage 2: Situatieschets van een ketentraject

Eind augustus maken enkele Papendrechters met hart voor hun medemens en een medewerker van Sterk Papendrecht een wijkagent attent op een inwoner van Papendrecht. De man op leeftijd loopt moeizaam op de Markt, met vieze kleren, lange grijze haren en een onverzorgde baard.
De wijkagent besluit hem later thuis op te zoeken. Daar wordt duidelijk dat het al enkele jaren niet zo goed gaat, maar dat de man ook geen behoefte heeft aan hulpverlening. Toch wil Sterk Papendrecht proberen hulp te bieden. Na enig aandringen brengt een medewerker begin september een bezoek aan huis. Tussen rommel en rondslingerende brieven van de belastingdienst, weet ze langzaam het vertrouwen te winnen. Ze schakelt vervolgens de huisarts en de wijkverpleegkundige in. Begin oktober is uiteindelijk geregeld dat deze inwoner ín beeld is bij professionele hulpverlening. Samen met familieleden verzorgen zij medische, praktische en emotionele steun om hem weer een menswaardig leven te laten leiden.

Bijlage 3: Resultaten nieuwe aanpak Vrijwilligerspunt

De op **vijf pijlers** gerichte nieuwe aanpak van het Vrijwilligerspunt heeft de volgende acties en resultaten opgeleverd:

1. **Informeren**

- Schrijven (en plaatsen) van nieuwe content op de website zodat vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties laagdrempelig toegang hebben tot informatie op het gebied van vrijwillige inzet.
- 9 x Nieuwsberichten over vrijwillige inzet en activiteiten op de eigen website, Puur Papendrecht en/of in lokale media.
- 38 x Facebookberichten over landelijke, lokale en eigen initiatieven m.b.t. vrijwilligerswerk (en corona), voor vrijwilligers en voor (vrijwilligers-)organisaties.
- 2 x Nieuwsbrief met actuele landelijke en lokale informatie en vaste rubrieken. De mailinglijst is gegroeid van 161 naar 279 e-mailadressen.
- 9 x Direct-mail met actuele informatie en/of activiteitenaanbod

2. **Adviseren**

- **14 Adviesgesprekken** met organisaties over een ondersteuningsvraag. Bijvoorbeeld over de inzet van vrijwilligers/inwoners bij corona gerelateerde hulpvragen (Corona-steunpunt) en wat er komt kijken bij het aanvragen van een VOG voor vrijwilligers van een organisatie.
- **1 Adviestraject** vrijwilligersbeleid: de Sociale Basis heeft in 2019 vrijwilligersbeleid opgesteld/geactualiseerd. Dit beleidsdocument heeft na een eerste beoordeling de status concept aangezien een aantal onderdelen aanpassing dan wel uitwerking behoeven. Vrijwilligerspunt Papendrecht toetst het huidige beleidsdocument aan de criteria van de zelfevaluatie voor het landelijke keurmerk voor (vrijwilligers-)organisaties Vrijwillige Inzet Goed Geregeld'. Na toetsing volgt een advies voor verdere uitwerking.

3. **Versterken**

- Juni – **Kennisbank**. Gestart met het schrijven en samenstellen van content voor de online Kennisbank op het gebied van vrijwillige inzet op de website van Vrijwilligerspunt Papendrecht. Deze kennisbank voorziet vrijwilligers en (vrijwilligers-)organisaties van informatie op vele thema's van vrijwillige inzet zoals wet- en regelgeving, vrijwilligersbeleid, sociale veiligheid, vakkennis en werving.
- September - **4 Vlogs over het werven en behouden van vrijwilligers** door expert David Wijnperle in opdracht van het Vrijwilligerspunt en geplaatst op Facebook, YouTube en via directmail verzonden aan organisaties in Papendrecht.
- Oktober – **Workshop Profileren kun je leren!**' in samenwerking met the Happy Volunteer. Online aangeboden aan de doelgroep kleine vrijwilligersorganisaties in Papendrecht. 9 organisaties hebben zich aangemeld, 5 organisaties hebben deelgenomen.

4. **Verbinden**

- **Vrijwilligersvacatures op Puur Papendrecht -** Het overzetten van de vrijwilligersvacatures van de vacaturebank van het Vrijwilligerspunt naar PuurPapendrecht.nl/Voorelkaar heeft plaatsgevonden in 2019/2020. De inspanningen van het Vrijwilligerspunt hebben zich gericht op verschillende aspecten. Het technische aspect met betrekking tot de parameters op de website maar ook het informeren van het werkveld en het daadwerkelijk overzetten van de vacatures. Daarna is gestart met het ondersteunen van organisaties bij het aanmaken van een account en het zelf kunnen plaatsen van een vacature.
- **Informeren van betrokken inwoners over vrijwilligerswerk** – In 2020 is de focus van het Vrijwilligerspunt verschoven van het koppelen van inwoners aan een vrijwilligersvacature naar

het informeren, oriënteren, adviseren en verwijzen met betrekking tot vrijwilligerswerk. Wij richten ons voornamelijk op betrokken inwoners die op zoek zijn naar informatie over vrijwilligerswerk en erachter willen komen welk vrijwilligerswerk bij hen past. Daarna verwijzen wij naar PuurPapendrecht of direct naar de organisaties in ons netwerk. Begeleiding bij de matching bieden wij alleen nog als de vrijwilliger echt een steuntje in de rug nodig heeft. Hiervoor hebben we mensen die op vrijwillige basis kunnen coachen. In de periode van januari t/m december 2020 zijn de volgende gesprekken gevoerd:
32 Informatieve gesprekken
23 oriëntatiegesprekken

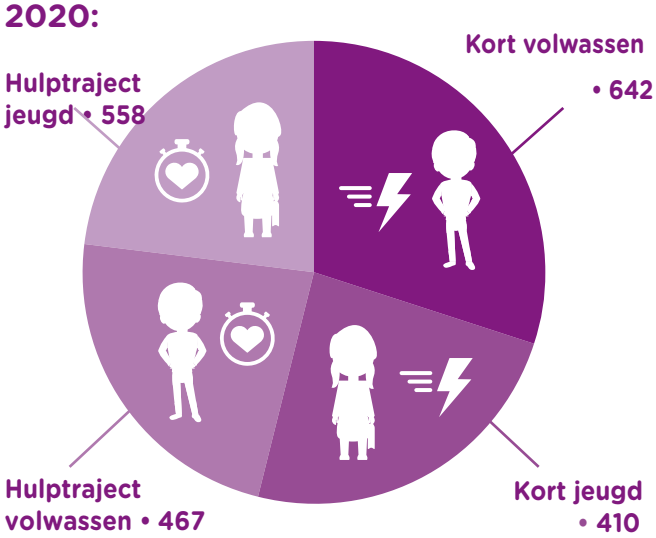
- **NLdoet** – Van januari t/m maart 2020 was de inzet van het Vrijwilligerspunt erop gericht om bekendheid te geven aan NLdoet en hiermee inwoners, groepen, bedrijven te motiveren tot deelname aan een klus. Jammer genoeg is het evenement dat zou plaatsvinden op 14 maart 2020 geannuleerd vanwege de coronamaatregelen. Vijftien Papendrechtse organisaties hadden zich bij NLdoet aangemeld met een klus.
  Het Vrijwilligerspunt had met de Volksuniversiteit een klus/werkbezoek voor burgemeester en wethouders voorbereid. De activiteit bestond uit het verven van meubilair maar heeft door de coronamaatregelen geen doorgang gevonden. In augustus/september is het plan opnieuw opgepakt om in november als startactie voor de publiekscampagne voor NLdoet 2021 uit te voeren maar ook op dat moment kon dit niet doorgaan vanwege corona. De media-aandacht voor het aanmelden van klussen en het aanvragen van financiering voor NLdoet 2021 is op 5 november 2020 gestart.

5. Waarderen

- **Werkbezoek van burgemeester en wethouder aan een (vrijwilligers-)organisatie -** Vele vrijwilligers en organisaties zorgen in Papendrecht voor allerlei voorzieningen, activiteiten en evenementen die zonder hun inzet echt niet mogelijk zouden zijn. Daar is de gemeente trots op. Om die trots te onderstrepen en van dichtbij te zien wat vrijwilligers allemaal doen, legt wethouder Corine Verver een reeks bezoeken af die door het Vrijwilligerspunt zijn voorbereid. Op 8 januari 2020 vond het eerste bezoek van 2020 plaats op 't Kofschip om leerlingen en vrijwilligers van het Gehandicapten Informatie Project Scholen (GIPS) in actie te zien. Stichting GIPS Spelen&Leren werkt aan een juiste beeldvorming over gehandicapten bij kinderen. Gehandicapte vrijwilligers laten de schoolkinderen spelenderwijs ervaren hoe het is om een beperking te hebben en geven antwoord op al hun vragen. Dit werkbezoek en de activiteiten van het project GIPS is door het Vrijwilligerspunt in de lokale media belicht en ook op de website van Sterk Papendrecht en via Facebook. Daarna lagen de werkbezoeken stil door de coronamaatregelen. Op 21 november brachten wethouder Verver en Janny Nijstad van het Vrijwilligerspunt een bezoek aan Stichting Present Dordrecht/Papendrecht. Daar is gesproken over armoede en schrijnende situaties in Papendrecht, de projecten in 2020 maar ook over de actie ‘Licht voor Dordt’ waarin Stichting Present een prominente rol heeft vervuld en de actie #Niet alleen vanuit de EO en protestante kerken waarbij zowel Sterk Papendrecht als Stichting Present betrokken zijn.
- **September - Pagina ‘Ode aan de vrijwilliger’ in de Klaroen -** Een pagina geheel gewijd aan de lastige (corona)omstandigheden waar veel vrijwilligers dit jaar in hun werk tegen aanlopen. Door hun verhalen te bundelen en publiceren, is erkenning gegeven en waardering uitgesproken. Dit bevordert het positieve imago van vrijwilligerswerk.
- **December – Nationale Vrijwilligersdag (vrijwilligersontbijt) -** Het traditionele vrijwilligersontbijt is dit jaar vanwege corona omgezet in een aan huis bezorgd verwenpakket. In samenwerking met 5 lokale ondernemers zijn 379 vrijwilligers op 7 december thuis verrast met een verwenpakket. Daarnaast zijn er die dag twee online ontmoetingsmomenten aangeboden, waarin vrijwilligers elkaar konden ontmoeten en een prangende vraag aan burgemeester en wethouders kon stellen. RTV Papendrecht heeft van de voorbereidingen en uitvoering een reportage gemaakt.

Jaarverslag 2020

Hulpvragen 2020:



"In 2020 hebben wij in totaal 2077 cliënten geholpen"

Aantal mensen die SP bereikt hebben

Fysiek 1697x

Telefonisch 4128x

Via de mail 1330x

Cijfers over klanttevredenheid

- 80% was erg tevreden
- 8% was tevreden
- 2% was niet ontevreden
- 10% was ontevreden

Wachttijd jeugd was gemiddeld 51 dagen

Veel voorkomende problematiek:

1. financiën
2. werk en opleiding
3. huiselijke relaties
4. GGZ
5. maatschappelijke participatie

Aantal trajecten waarbij veiligheid een rol speelt:

Jeugd heeft **58** zaken gekregen en volwassenen **70**

Aantal voorkomen huisuitzettingen

(op grond van huurachterstand)

8 aanzeggingen en 0 ontruimingen

102 Aantal kinderen dat op de scholen is ondersteund

Aantal deelnemers Week van de Mantelzorg: 15. Aantal jonge mantelzorgers die in het zonnetje zijn gezet: 19
281 mantelzorgers hebben de waardering ontvangen.

STERK PAPENDRECHT
Samen Zelf Doen