



Jaarverslag 2004

Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws - Vlaanderen

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Ontwikkelingen	6
3.	Het AMW	7
3.1.	Inzet van de AMW-formatie	7
3.2.	Korte contacten	8
3.3.	Langerdurende contacten	8
3.3.1.	AMW: Hoeveel cliënten zijn er geholpen?	9
3.3.2.	AMW : 24 uur bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig	10
3.3.3.	AMW: wie is de cliënt?	12
3.3.4.	AMW, de hulpverlening	14
3.3.5.	Problematieken	15
4.	Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer.	17
4.1.	BSB wie is de cliënt?	17
4.2.	Profiel van de BSB-client	20
4.3.	BSB, hoeveel cliënten zijn er geholpen ?	20
5.	Schoolmaatschappelijk Werk	24
5.1.	Sociaal Medische teams in het Voortgezet Onderwijs	24
5.2.	MW in het (Speciaal) Basisonderwijs	26
6.	Trainingen Sociale Vaardigheden	27
7.	Woonwagenwerk	27
8.	Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW)	27
8.1.	Welke diensten heeft bedrijfsmaatschappelijk werk in 2004 geleverd ?	27
8.2.	Welke werkgevers deden in 2004 beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk?	28
9.	Project "De knip in de hand houden"	29

10.	Andere lopende, afgesloten en nieuwe projecten en detacheringen	29
10.1.	MW ten behoeve van Emergis	29
10.2.	Maatwerk	29
11.	De Organisatie	31
11.1.	Organisatiestructuur	31
11.2.	Interne communicatie	32
11.3.	Automatisering	32
11.4.	Deskundigheidsbevordering	32
11.5.	Samenwerking met derden	32
11.6.	PR en Communicatie	33
11.7.	Kwaliteitsbeleid	33
12.	Sociaal jaarverslag	34
12.1.	Interne zaken	34
12.2.	Algemene ontwikkelingen	35
13.	Bestuurszaken	36
14.	Financiële zaken	37
	Lijst met afkortingen	40
bijlage	Jaarverslag Klachtencommissie 2004	38-39

1. Inleiding

Terugblikkend naar het jaar 2004 vallen enkele zaken op die bij het begin van het jaar niet waren te voorzien.

Gedacht wordt daarbij aan de perikelen rondom **subsidiegrondslag voor het AMW**. Waar in het verleden met veel inspanning door alle betrokken partijen uiteindelijk een subsidiegrondslag voor het AMW m.b.t. de periode 2004 t/m 2007 was overeengekomen in Zeeuws-Vlaanderen, bleek in de loop van het jaar dat de gemeente Hulst zich niet meer aan deze langetermijnafspraken wenste te conformeren. Zij voert m.i.v. 2005 een geheel eigen en nieuwe subsidiesystematiek in voor alle vormen van gesubsidieerd werken. Door invoering van dit nieuwe systeem werd aanvankelijk geheel voorbijgegaan aan de problemen ten gevolge van de nieuwe, maar nagenoeg onmogelijk te beantwoorden, eisen die nu werden gesteld. Na veel en intensief overleg werd een voorlopige oplossing gevonden m.b.t. de aanvraag voor 2005. In 2005 zal hierover opnieuw worden overlegd. Voor 2004 heeft men zich uiteindelijk willen conformeren, ondanks de dreiging van bezuinigingen, aan de al bestaande afspraken.

De afronding van de **financiering van het schoolmaatschappelijk werk** door de gemeente Hulst (zelfs nog over 2003) bleek alleen met de grootst mogelijke inspanning en vasthoudendheid te kunnen worden gerealiseerd. Daarbij moesten uiteindelijk wel verschillen als oninbaar worden afgeboekt.

De financiële verantwoording en **afrekening met het ministerie van VWS betreffende de Tijdelijke Stimuleringsregeling AMW (1999-2003)**, waarvan de (nieuwe) gemeente Hulst de pennenvoerder was, bleek erg weerbarstig. VWS stelde specifieke eisen aan de afrekening, de accountant van de gemeente Hulst stelde aanvullende eisen, de gemeente vertaalde die vervolgens door naar onze instelling. Met grote moeite, en in intensieve samenwerking met onze eigen accountant, werd uiteindelijk in december een te verantwoorden formulering gevonden.

Een ander thema waaraan veel aandacht werd besteed betrof **de huisvesting in Terneuzen**: nadat gebleken was dat de eigenaar van De Tijman voornemens was om het pand te verkopen, heeft de gemeente Terneuzen veel gedaan om een samenhangend plan m.b.t. een zinvolle invulling van het pand voor te stellen. Daarbij werd ook aan de medewerkers van het AMW, Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer en het Management van de stichting, als bewoners, gedacht. Na veelvuldig en goed overleg met alle betrokken partijen en na zorgvuldige afweging van de voor- en tegenargumenten, konden wij met het plan akkoord gaan. Door andere omstandigheden bleek later het gehele plan door de gemeente te moeten worden losgelaten. Inmiddels menen wij dat huisvesting van AMW, BSB en Management gezamenlijk in De Tijman, onze eerste voorkeur heeft. Daarbij wordt gelijktijdig gekeken naar overige alternatieven.

Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

Het **Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer (BSB)** bleek aan een sterke behoefte te voldoen: alle drie de gemeenten hebben zich inmiddels bij het Bureau aangesloten. Het heeft zich inmiddels tot een goedgeoliede afdeling en hulpverleningswerksoort ontwikkeld.

De door de gemeenten aanvankelijk gewenste "productfinanciering" in de vorm van betaling per module, bleek de basis voor een gezond financieel beheer. De gemeente Terneuzen vreesde echter voor een "open eind financiering" waarvan de financiële gevolgen niet te overzien zouden zijn. Over andere financieringsvormen zijn onderhandelingen gevoerd die begin 2005 in een stroomversnelling kwamen. Gevolg van die ontwikkeling is dat er enige onrust is ontstaan onder de - inmiddels goed ingevoerde - medewerkers en onzekerheid over de toekomst.

Maatschappelijk ondernemen lijkt door deze grillige externe factoren steeds meer op een bokspartij, waarbij je als "ondernemer" uiteindelijk toch sterk aan handen en voeten gebonden bent. De marges om te kunnen ondernemen en investeren blijken dan toch te klein te zijn. Intussen moest er toch gewerkt worden aan verdere financiële gezondmaking van de instelling overeenkomstig de vorig jaar voorgenomen maatregelen.

In deze hectische omstandigheden hebben de medewerkers hun volledige inzet en betrokkenheid getoond. Wij zijn hen daar zeer erkentelijk voor. De aantallen en kenmerken van de geholpen cliënten en de beknopte toelichting geven hiervan een concreter beeld. Ditmaal zijn enkele geanonimiseerde voorbeelden van cliëntenhulpverlening aan de tekst toegevoegd.

Vanuit de landelijke registratieverplichting worden veel cijfers en gegevens van de cliëntengroep vastgelegd. Het zou teveel ruimte in beslag nemen om al die cijfers in dit verslag op te nemen. Een naar ons idee relevante selectie wordt hier in het verslag weergegeven.

Wij hopen dat dit jaarverslag voor u een beter beeld geeft van de verrichte activiteiten in 2004. Graag zijn wij bereid om vragen te beantwoorden en verdere toelichting te geven.

2. Ontwikkelingen

De **subsidiegrondslag AMW** is voor de jaren 2004 - 2007 door de gemeenten Terneuzen en Sluis als uitgangspunt genomen. Daardoor blijft de formatie gebaseerd op de landelijke norm van 1 op 6000 inwoners. Tevens is in deze opzet een ruime marge gecreëerd ten aanzien van te behandelen cliënten. Al vele jaren is de productie 15 tot 20% boven de gestelde landelijke norm. De gemeente Hulst heeft voor 2005 aangegeven de subsidiegrondslag te willen aanpassen in de richting van een prijs keer product systematiek (p x q). Meer productie zal dan tegelijk ook meer aan te rekenen kosten betekenen. Echter: die consequentie heeft de gemeente Hulst niet genomen: voor 2005 blijft het subsidieplafond net onder de norm van 1 op 6000 inwoners. Het risico van dit niet-consequente beleid is dat bij het behalen van de overeengekomen productie, de deur voor de cliënten op een gegeven moment op slot moet en cliënten doorverwezen zullen worden naar de gemeente.

Het **schoolmaatschappelijk werk** leek in 2003 veilig gesteld. In 2004 gaf de gemeente Hulst aan zich daar niet meer aan te willen conformeren en ook hier de productgerichte financiering te willen invoeren voor 2005. Voor het overgangsjaar 2004 is uiteindelijk een tussenoplossing overeengekomen, al viel die wel lager uit dan de begroting.

Wat betreft het **schoolmaatschappelijk werk in het voortgezet onderwijs** blijft de financiering een onnodig ingewikkelde kunstgreep: de MW-formatie wordt voor $\frac{1}{4}$ (vooralsnog) betaald door de provincie, $\frac{1}{4}$ door de gemeenten, $\frac{1}{4}$ door de scholen en $\frac{1}{4}$ wordt in mindering gebracht op de formatie AMW. Dus $\frac{3}{4}$ additionele financiering. Hierbij komt dat de provinciaal overeengekomen financieringssysteem niet door de gemeenten wordt gehanteerd, en ook onderling weer verschillen bestaan in financieringswijze.

De formatie van de uren die door onze medewerkers wordt ingezet voor **schoolmaatschappelijk werk in het (speciaal) basisonderwijs** wordt in principe voor 100% gefinancierd door de gemeenten. Vanwege de inzet via WSNS levert dit problemen op met de gemeente Hulst omdat dit niet in de nieuwe systematiek past. Onderhandelingen om tot een goede oplossing te komen worden in 2005 gestart.

Het **Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer** is nu werkzaam voor alle drie de Zeeuws-Vlaamse gemeenten. Inmiddels is daarvoor naar verwachting de maximale formatie in huis. Door de toename van ervaring en deskundigheid en een reductie van administratieve formaliteiten kan er in 2005 een nog groter aantal cliënten worden geholpen. We naderen daarbij wel de grens van wat er nog mogelijk is. Indien aanpassingen nodig zijn gebeurt dat in overleg met de gemeenten. De gemeente Terneuzen heeft aangegeven voor de komende tijd de bijdrage aan het Bureau te willen maximaliseren door over te willen gaan op budgetsubsidie en af te willen van de "open eind" financiering.

Het **project "Maatwerk"** gericht op de groep moeilijk bereikbare cliënten die d.m.v. outreaching benadering worden opgezocht, is - ondanks het succes ervan - toch medio 2004 beëindigd. Gestreefd wordt om dit project een structurele plek te geven in het palet van hulpaanbod.

3. Het AMW

3.1. Inzet van de AMW-formatie

Als eerste actiepunt in het werkplan werd genoemd de herschikking van de AMW-formatie over de drie regio's waarbij het inwonersaantal bepalend is.

Inmiddels is de bezetting als volgt (31 december 2004):

Subregio Oost:

Gemeente Hulst:	27.875 inwoners	4,64 FTE
Totaal inclusief Koewacht		5,00 FTE (180 uur).

Aan werkelijke uren was op 31 december beschikbaar 180 uur.

Van de formatie wordt 3 uur per week AMW-formatie ingezet ten behoeve van het SMT van het Reijnaert College Hulst.

Subregio West:

Gemeente Sluis	24.592 inwoners	4,12 FTE
Totaal west inclusief Biervliet		4,4 FTE

Dat komt overeen met 158 uur AMW per week.

Aan werkelijke uren was er per 31 december beschikbaar 158 uur.

Van deze formatie wordt er 2,5 uur aan AMW-formatie per week ingezet t.b.v. het SMT aan het Zwin College Oostburg.

Subregio midden:

Gemeente Terneuzen	55.417 inwoners	9,15 FTE*
--------------------	-----------------	-----------

Exclusief Koewacht (0,36 FTE in team Hulst) en Biervliet (0,28 FTE in team Oostburg) is er normatief 8,5 FTE nodig ofwel 306 uur per week. Ingezet is gemiddeld ruim 310 uur per week. Daarvan wordt voor de SMT's De Rede en Zeldenrust Steelant College in totaal 4,5 uur per week van de AMW-formatie ingezet.

De diensten van het AMW worden geleverd op diverse locaties in Zeeuwsch-Vlaanderen: Er is dagelijks inloopspreekuur in Hulst, Terneuzen en Oostburg van 9.00 tot 11.00 uur. Ook zijn er spreekuren in , Kloosterzande, Clinge, Axel, en Sas van Gent.

Wegens het verdwijnen van het wijkgebouw in Vogelwaarde is dit spreekuur samengevoegd met dat van Kloosterzande. Waar nodig kunnen de cliënten thuis worden bezocht.

3.2 Korte contacten

Korte contacten (minder dan 1 uur)	2004	2003	2002	2001	2000
Sluis	522	456	463	303	373
Terneuzen	780	465	833	581	399
Hulst	733	499	690	1206	202
Overige	0	13	97	646	0
Totaal	2035	1435	2083	2736	974

3.3. Langerdurende contacten:

Behalve de korte contacten bestaat het leeuwendeel van de hulpverlening uit langerdurende contacten (meer dan 1 uur). Het streven van de stichting was om in 2004 tenminste 1944 cliënten te begeleiden.

Daarbij wordt uitgegaan van de landelijke norm van 108 cliënten die jaarlijks door een FTE AMW (van 36 uur) kunnen worden behandeld.

Toelichting bij de cijfers

Maatschappelijk Werkgegevens van overige afdelingen binnen de stichting zijn hier niet in meegenomen.

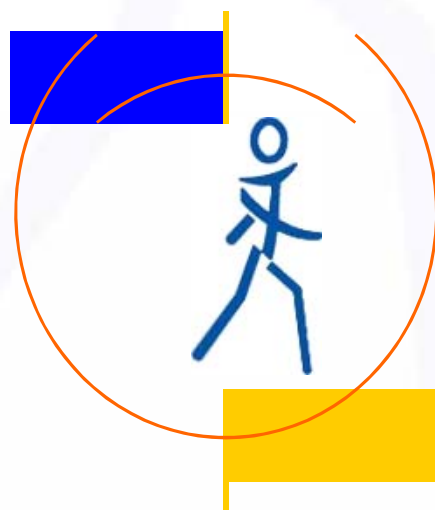
Het betreft hier cijfers van 1 januari 2004 tot en met 31 december 2004.

Iedere cijfertabel is voorzien van een korte analyse of commentaar

Om eventuele trends t.a.v. vorig jaar te kunnen analyseren is er een vergelijking gemaakt met cijfers van eerdere jaren.

Specifieke gegevens of analyses zijn op verzoek leverbaar.

Per thema wordt een korte toelichting (signalering) gegeven.



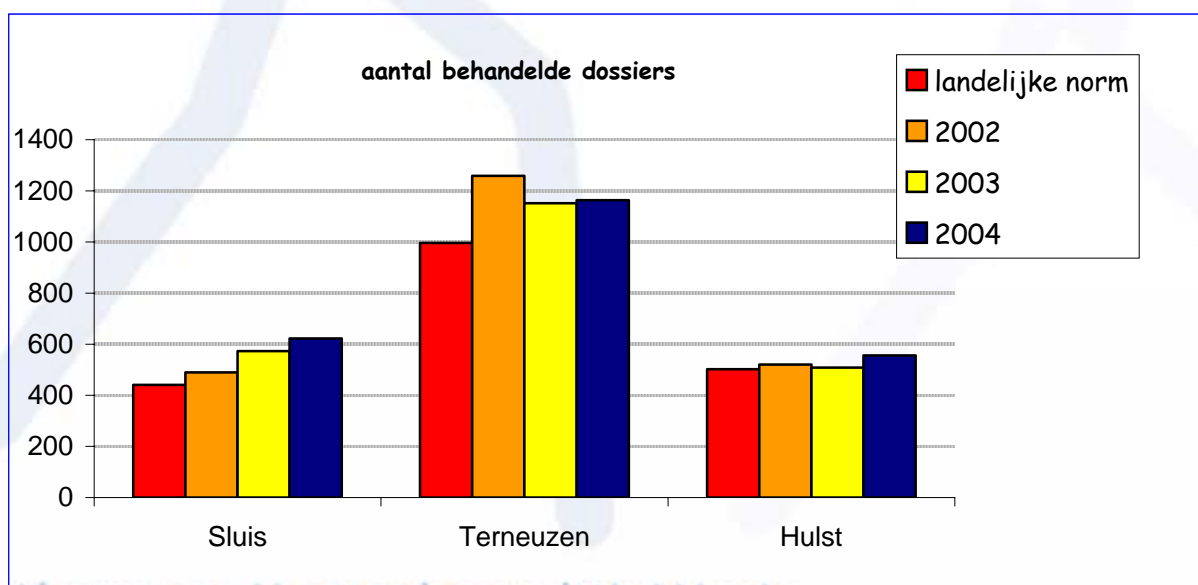
3.3.1. AMW: Hoeveel cliënten zijn er geholpen?

Cliëntenstroom 2004							
	Formatie inwoners	Normatief te helpen	Gerealiseerd dossiers en aanmeldingen				
			Totaal	Uit 2003	Nieuw	Afgesloten	Naar 2005
TERNEUZEN	9,22	996	1163	520	643	624	539
HULST	4,65	502	556	255	301	268	288
SLUIS	4,08	441	622	248	374	343	279
Buiten Regio/ onbekend			38	7	31	22	16
TOTAAL	17,95*	1939	2379	1030	1349	1257	1122

* Er is in 2004 uitgegaan van 18 FTE waaraan een "productie" is verbonden van 1944.

De landelijke norm (108 dossiers per FTE) wordt ruimschoot overschreden met 435 dossiers ofwel meer dan 22 % !!! Deze overschrijding is het meest opvallend in de gemeente Sluis (181 dossiers ofwel 41 % overschrijding). De stichting wenst wachtlijsten en wachttijden binnen de perken te houden, maar ook de werkdruk en de kwaliteit te bewaken. Hierbij dient gezocht te worden naar een goed evenwicht tussen kwantiteit en kwaliteit.

In 2002 werden 2304 en in 2003 2253 cliënten geholpen. In 2004 is er dus sprake van een stijging met 126 cliënten t.o.v. 2003 en 75 cliënten t.o.v. 2002. Per gemeente is er sprake van verschillen.

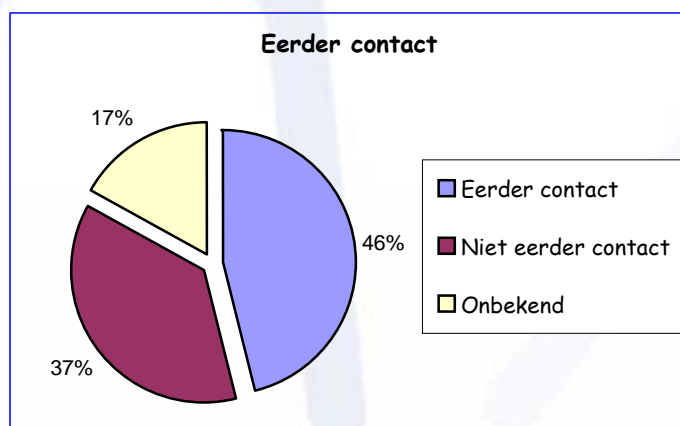
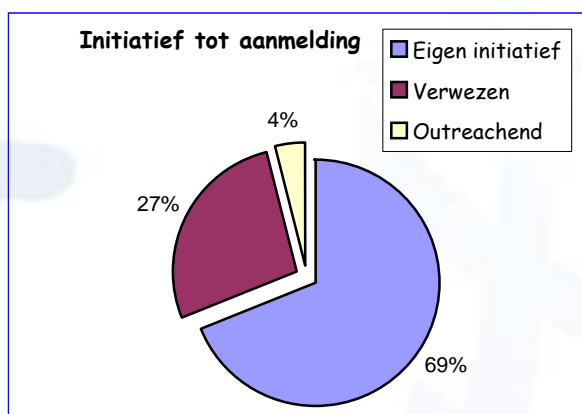
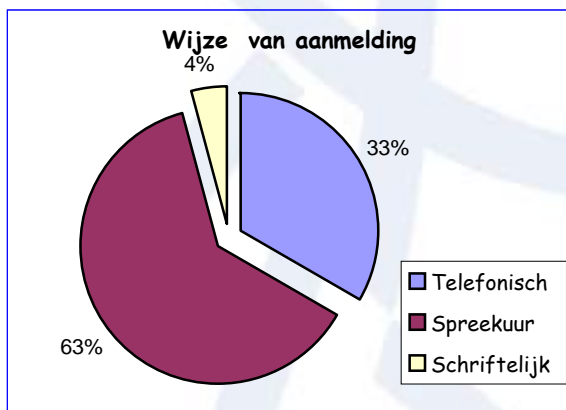


3.3.2. AMW : 24 uur bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig

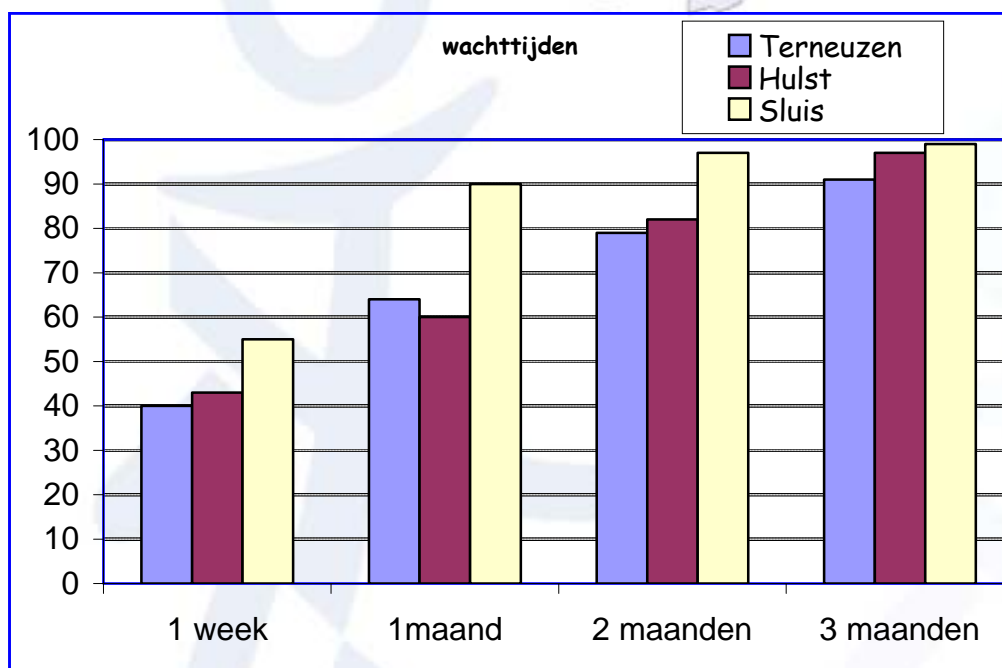
Net zoals vorige jaren weten cliënten de weg naar het AMW makkelijk te vinden. Het bereik via de spreekuren (62 %) en telefonisch contact (33 %) is laagdrempelig en toegankelijk. Cliënten kunnen zonder verwijsbrief terecht en komen meestal op eigen initiatief (69%).

Er was tevens een kleine stijging merkbaar van hulpverleningstrajecten die op initiatief van de maatschappelijk werkers zelf tot stand is gekomen. Dit houdt o.m. verband met de invoering van het convenant ter voorkoming van uithuiszettingen dat met de Zeeuws-Vlaamse woonstichtingen en gemeenten werd afgesloten. Hierbij werkt het AMW outreachend naar huurders met problematische huurachterstanden.

De bereikbaarheid buiten kantooruren verloopt via de SOS Telefonisch Hulpdienst Middelburg. In 2004 kwamen er 68 oproepen bij de THD binnen. Hiervan waren 18 oproepen beroepshalve (politie, arts, hulpverleners). Na een gesprek met de hulpvrager diende de THD 33 keer de dienstdoende maatschappelijk werker in te schakelen. Ongeveer de helft van de hulpvragen kon door de THD zelf worden afgehandeld.



In Terneuzen en Hulst is er sprake van langere wachttijden dan in de gemeente Sluis. Bij 60 % van de Hulsterse cliënten en 64 % van de Terneuzense cliënten kan de hulp binnen 1 maand na de aanmelding gestart worden. Ongeveer 1/3 van de cliënten in Terneuzen en Hulst moeten noodgedwongen tussen de 1 tot 3 maanden wachten op het starten met de hulpverlening. In de gemeente Sluis kan 90 % van de hulp al binnen 1 maand worden opgestart. Het streven van de stichting is om cliënten binnen 2 weken een intakegesprek te bieden. Ook kan er tijdens de wachttijd gebruik gemaakt worden van de open spreekuren. Ongeveer 95 % van alle hulpverleningstrajecten worden binnen 3 maanden opgestart.



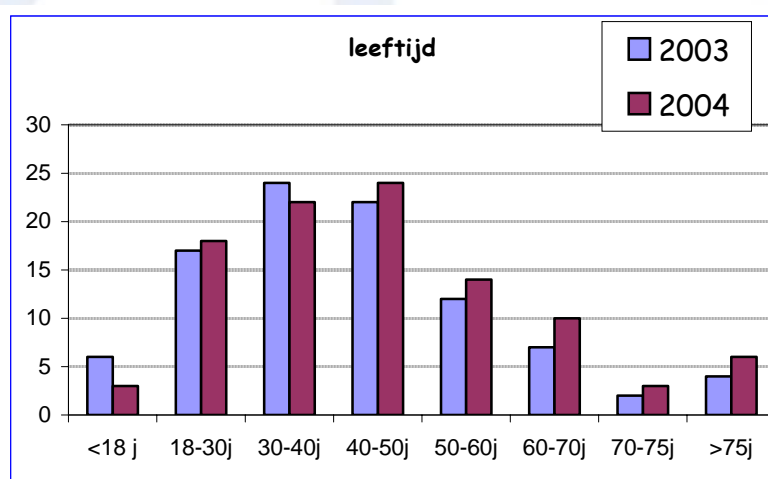
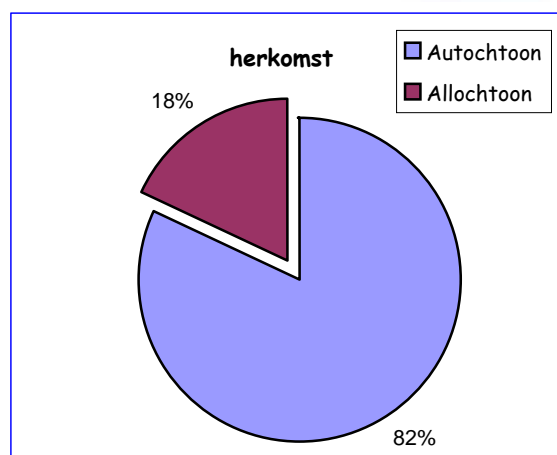
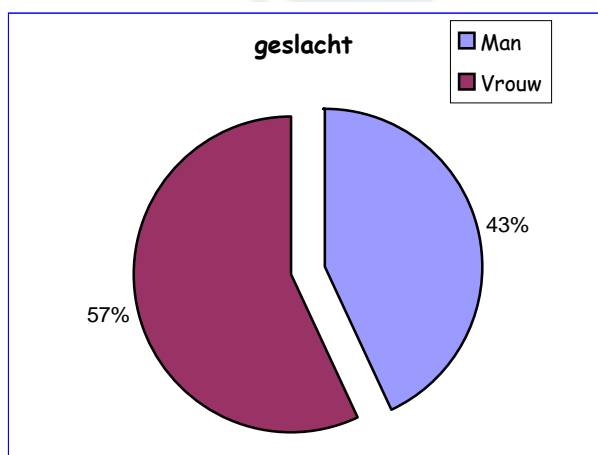
	1 week	1 maand	2 maanden	3 maanden
Terneuzen	40	64	79	91
Hulst	43	60	82	97
Sluis	55	90	97	99

3.3.3. AMW : wie is de cliënt?

Vrouwen doen iets meer een beroep op het AMW dan mannen (57 %). Een aanzienlijk deel van onze cliënten hebben reeds eerder hulp van het AMW gekregen (46 %). Vaak komen deze cliënten terug aankloppen met een andere hulpvraag. Er is meestal sprake van een vertrouwensrelatie met de maatschappelijk werker en tevredenheid over de geboden hulpverlening. Dit maakt de drempel om terug hulp te vragen bij nieuwe problemen nog lager.

Het cliënteel van het AMW is een goede afspiegeling van de bevolkingsopbouw in Zeeuws-Vlaanderen. Qua herkomst is 17 % van de cliënten van allochtone herkomst. Het betreft hier in totaal 214 cliënten (196 in 2003).

Ook alle leeftijden zijn goed vertegenwoordigd. Het idee dat het AMW onvoldoende de ouderen-groep zou bereiken blijkt niet te kloppen. Volgens CBS-gegevens is ongeveer 38 % van de Zeeuws-Vlaamse bevolking ouder dan 50 jaar en 23 % ouder dan 60 jaar. Het AMW bereikt 33 % cliënten ouder dan 50 jaar en 19 % cliënten ouder dan 60 jaar. In vergelijking met 2003 is de groep van 0 tot 40 jaar afgenomen en de groep boven de 40 jaar toegenomen. Er is dus wel een lichte verschuiving merkbaar richting de wat oudere cliënt. In de groep 60 + is er sprake van 66 % alleenstaanden.

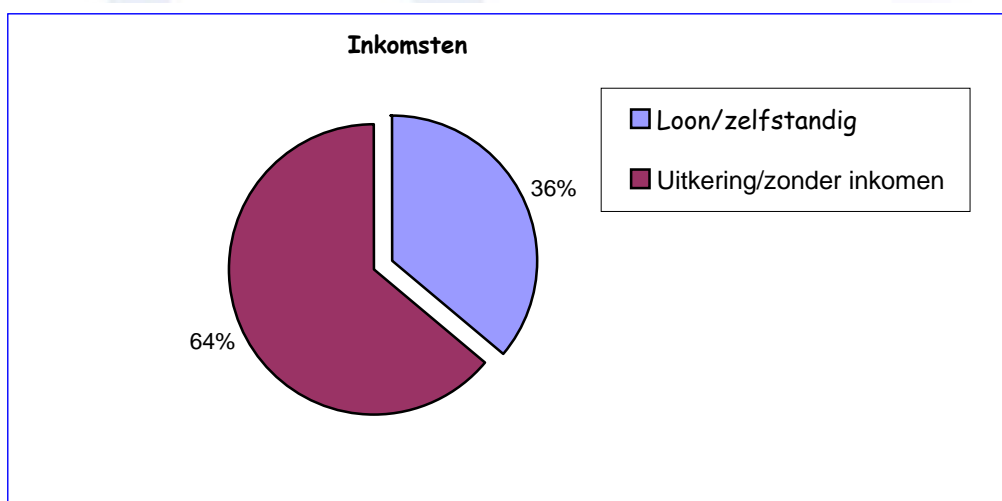
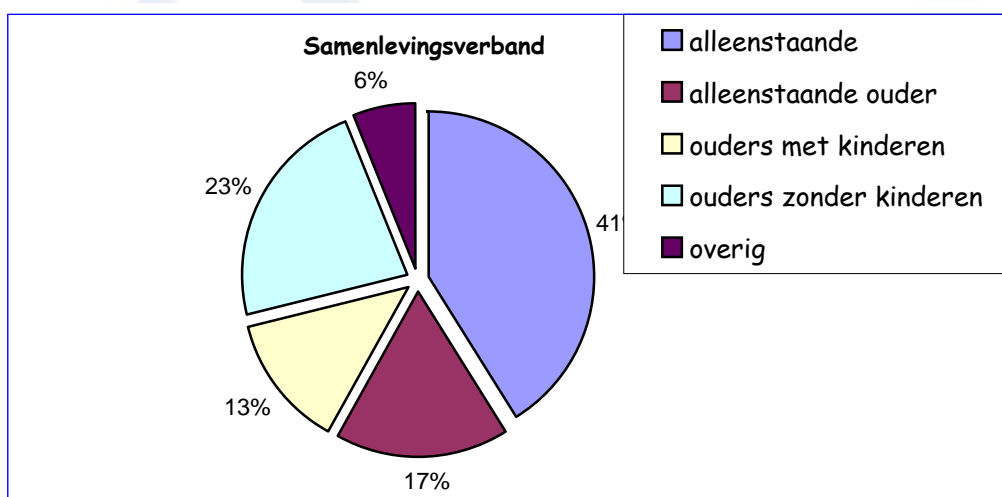


De AMW-cliënt in Zeeuws-Vlaanderen is overwegend alleenstaande (41 %) of alleenstaande ouder (17 %). Het is duidelijk dat het hier een kwetsbare groep betreft binnen onze samenleving. In vergelijking met 2003 is het procentueel aandeel alleenstaande cliënten toegenomen (van 32 naar 41 %) en het procentuele aandeel van het aantal paren met kinderen afgenomen (van 30 naar 23 %).

Bij alleenstaanden en alleenstaande ouders komen vooral inkomens- en bestedingsproblemen en echtscheiding- en relatieproblemen voor. Bij ouders met kinderen gaat het vooral om bestedingsproblemen en relatieproblemen. Ouders zonder kinderen hebben vooral met relatieproblematiek te kampen.

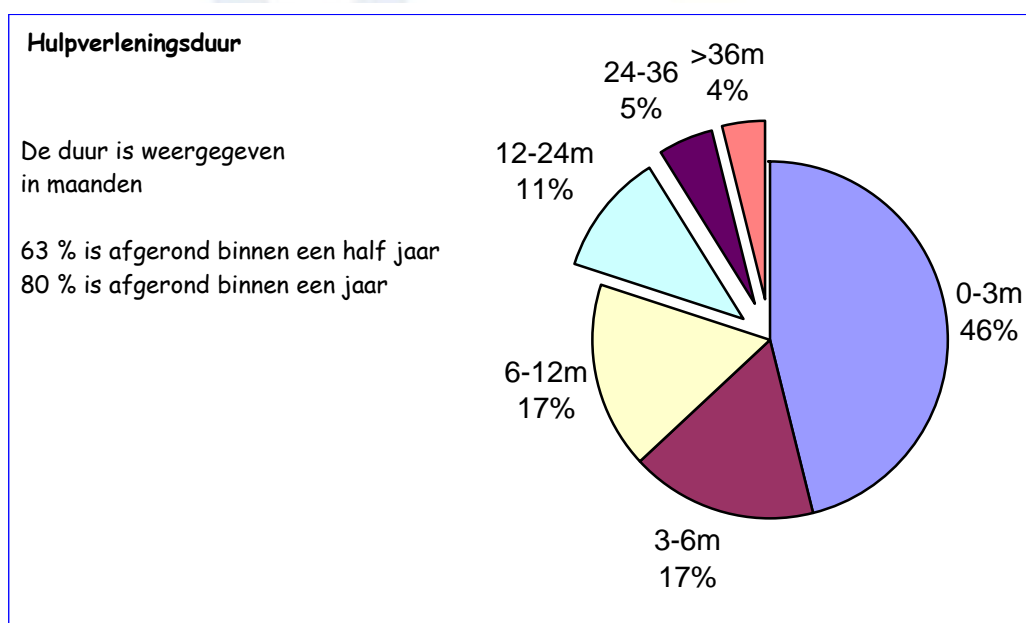
AMW-cliënten moeten meestal leven van een uitkering of hebben geen inkomen of zijn afhankelijk van het inkomen van anderen. De groep loontrekkenden en zelfstandigen vertegenwoordigen ook in 2004 een minderheid van het totale cliëntenbestand (36 %).

Opvallend is wel dat er in 2004 een behoorlijke stijging van het aantal cliënten met een bijstandsuitkering (van 180 naar 240) en een AOW/pensioen (120 naar 182) is. Ook hier gaat het om een kwetsbare groep die het steeds moeilijker heeft om zich zelfstandig te beredderen.



3.3.4. AMW, de hulpverlening

Ongeveer 80 % van de hulpverleningstrajecten worden binnen 1 jaar afgerond en 91 % binnen 2 jaar. Het AMW heeft altijd al te maken gehad met een groep van zogenaamde "zorgcliënten" en fungeert hierbij als "vangnet". Vaak gaat het om chronisch psychiatrische patiënten of mensen met een functiebeperking. Het AMW heeft vaak een aanvullende, coördinerende en ondersteunende rol binnen de zorgketen van deze cliënten. Deze groep blijkt de laatste jaren gegroeid naar ongeveer 20 % van het totale cliëntenbestand en vormt een steeds zwaardere belasting op de caseload van de maatschappelijk werkers. Veel van deze "vangnetcliënten" hebben te maken met structurele inkomens- en bestedingsproblematiek, echtscheiding en relatieproblematiek.



Zoals reeds eerder aangegeven komen de meeste cliënten op eigen initiatief naar het AMW.

De cliënten die op verwijzing komen zijn meestal gestuurd door de huisarts (8 %), afdeling Sociale Zaken van de gemeente (5%) en de politie(2%)

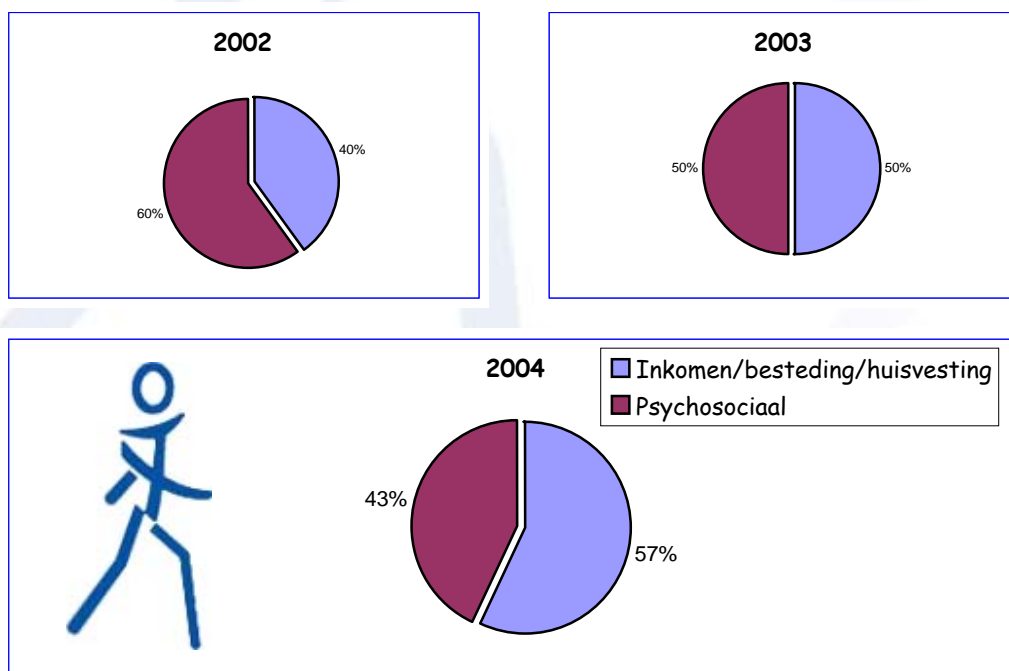
Ongeveer 12 % van de verwijzingen komen uit de keten "lichamelijke gezondheidszorg" en 3 % uit de keten "geestelijke gezondheidszorg". Frappant zijn de minimale verwijzingen uit de keten "jeugdhulpverlening" (1%). Dit vraagt om nader onderzoek en overleg met het Bureau Jeugdzorg.

3.3.5. Problematieken

Problematiek bij AMW-cliënten kan grofweg ingedeeld worden in materiële en immateriële problematiek. Hierbij mag niet uit het oog verloren worden dat bij veel cliënten deze indeling een vertekend beeld geeft. Heel wat problematiek kenmerkt zich door een mix van diverse problemen, zowel materieel als immaterieel. Het registreren van problematiek dwingt ons echter een hoofdproblematiek aan te duiden. Dit is meestal de problematiek die de cliënt zelf bij aanmelding heeft benoemd en niet de achterliggende problematiek(en). Bvb. cliënt heeft inkomens- en bestedingsproblemen, maar een gokverslaving of relatieproblematiek ligt aan de basis hiervan. Door de samenhang van diverse probleemgebieden is het juist van belang dat het AMW "integrale hulpverlening" biedt aan cliënten.

Uit de registratie komt overwegend problematiek t.a.v. inkomen, besteding en huisvesting naar voor. Vooral de toename van het aantal problemen met uitkeringen en uitkeringsinstanties is opvallend. Vooral met WWB-uitkeringen en instanties als CWI en afdelingen Sociale Zaken komen de meeste problemen voor. Veel van deze cliënten zijn alleenstaande of alleenstaande ouder en hebben meestal bestedingsproblemen.

De laatste jaren is er sprake van een stijgende trend wat materiële problematiek betreft. In 2002 was dit aandeel nog 40 % van alle problematiek. In 2003 nam dit toe naar 50 % en in 2004 zelfs naar 57 %. Het is duidelijk dat het financieel slechter gaat met de inwoners van Zeeuws-Vlaanderen. Oorzaken kunnen we voornamelijk zoeken in de landelijke socio-economische toestand, maar ook in regionale verschillen. Op gebied van werkgelegenheid doet Zeeuws-Vlaanderen het slechter dan het landelijk gemiddelde (gegevens CWI). Vooral ongeschoolde en laaggeschoolde werkzoekenden geraken nog moeilijk aan de slag.



Ongeveer 43 % van alle geregistreerde problematiek is psychosociale problematiek. Net zoals in 2003 is de problematiek ouder-kind met 7 % aanzienlijk minder dan in 2002 (18,5 %). Deze daling loopt parallel aan de komst van het nieuwe Wet op de Jeugdzorg en de nieuwe organisatie Bureau Jeugdzorg Zeeland. Ook hier is verder onderzoek vereist.

Veel van de psychosociale problematiek situeert zich in de relationele sfeer (echtscheiding, partnerrelatie, conflicten, ouder-kind, huiselijk geweld) en overige psychische problemen (verwerking, gezondheid, eenzaamheid, identiteit, verslaving). Het AMW fungeert hierbij eerstelijns geestelijke gezondheidszorg en poortwachter naar andere, vaak dure en zware, hulpverleningsvormen.

Qua leeftijd valt verder op dat jongeren vooral met relationele problemen kampen en dat de oudere cliënt (50 +) problemen heeft met inkomen, besteding, maatschappelijke organisaties en gezondheid.

Het AMW doet in hoofdzaak aan begeleiding (29 %) en bemiddeling (32%). Procesmatige hulpverlening kan hierbij als een containerbegrip gezien worden. De hulpverleningsgesprekken zijn methodisch, technisch en procesmatig, maar zijn vaak ook een mix van adviseren, bemiddelen, concrete diensten en crisisinterventie.

T.o.v. 2002 en 2003 valt op dat concrete dienstverlening (+3 %) en bemiddeling (+4 %) toegenomen zijn, dit vooral ten koste van procesmatige hulpverlening (- 4 %). Dit hangt vanzelfsprekend samen met de soort problematiek die behandeld diende te worden.

Het grootste deel (71%) van de hulpverleningstrajecten wordt geheel afgerond. In vergelijking met 2002 (72 %) en 2003 (73 %) blijft dit aandeel redelijk constant.

Een klein deel (14 %) van de cliënten breekt het hulpverleningstraject voortijdig af.



Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

4. Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer.

Schuldhulpverlening is een primaire zorg van de lokale overheid. Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid kwetsbare groepen te helpen uit een uitzichtloze situatie. Zij zijn daarbij autonoom in de wijze waarop zij invulling en prioriteit geven aan schuldhulpverlening. Sommige Nederlandse gemeenten organiseren de schuldhulpverlening vanuit de eigen organisatie (Sociale Zaken) of besteden dit uit aan een Gemeentelijke Kredietbank. Heel wat gemeenten kiezen er voor om schuldhulpverlening onder te brengen bij een organisatie voor Algemeen Maatschappelijk Werk. Voor deze laatste optie wordt meestal gekozen vanuit de overweging om "integrale schuldhulpverlening" te organiseren. Het A.M.W. beschikt over de juiste deskundigheid en expertise op het gebied van psychosociale hulpverlening en is daardoor de ideale partner voor schuldhulpverleners. Door schuldhulpverlening en psychosociale hulpverlening onder één dak te brengen is er sprake van een betere regie en afstemming tussen deze beide hulpverleningsvormen.

De gemeente Terneuzen was de eerste gemeente binnen Zeeuws-Vlaanderen die er voor gekozen heeft de schuldhulpverlening onder te brengen bij de stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen. Er werd gestart als proefproject op 1 april 2002. Na een grondige evaluatie en de nodige bijstellingen werd op 1 juli 2003 in aangepaste vorm verder gegaan. Op basis van de positieve ervaringen in Terneuzen heeft de gemeente Sluis zich op 1 januari 2004 ook aangesloten. Per 1 oktober 2004 heeft uiteindelijk ook de gemeente Hulst beslist met BSB in zee te gaan.

Onderstaande cijfergegevens dienen dan ook binnen deze context gelezen te worden. Zowel binnen de gemeente Sluis als Hulst is er in 2004 nog sprake van een "opstartsituatie" en een "groeimodel".

4.1. BSB wie is de cliënt?

In tegenstelling tot het AMW is de cliënt in de schuldhulpverlening overwegend mannelijk (61 %). Dit beeld was ook in 2003 in Terneuzen merkbaar (58 % mannen). Dit bewijst wederom dat hulpvragen van mensen vaak seksespecifiek zijn. Mannen zullen overwegend hulp zoeken bij geldproblemen, vrouwen veeleer bij relationele en psychische problemen. Het Algemeen Maatschappelijk Werk en het Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer verlenen juist daarom "integrale hulpverlening", rekening houdende met de verwevenheid en samenhang van problematiek en de seksespecifieke rol van mannen en vrouwen.

Ongeveer 61 % van de cliënten die zich aanmelden voor schuldhulpverlening zijn uitkeringsgerechtigden. Deze cliënten verkeren vaak in een zogenaamde "vicious circle". De schuld-, inkomens- en bestedingssituatie en bijbehorende psychosociale problemen veroorzaken een frustrerende en uitzichtloze situatie. Cliënt geeft de moed op en komt in een neerwaartse spiraal terecht.

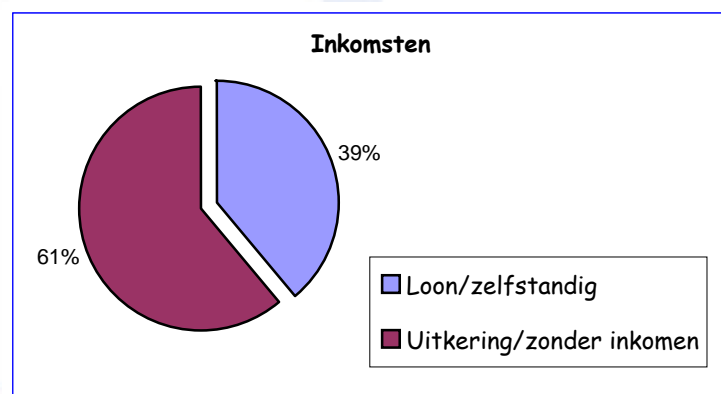
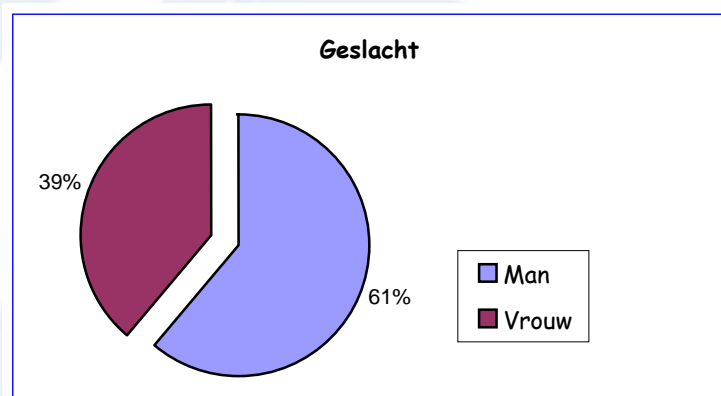
Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

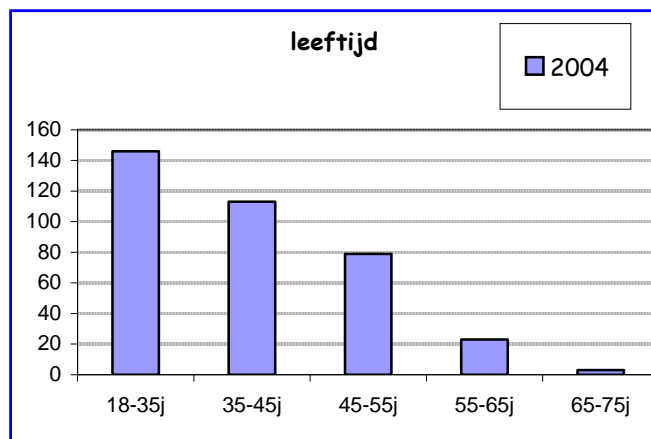
Veelal is sprake van ernstige belemmeringen m.b.t. arbeidsreïntegratie, terwijl werk zoeken en meer inkomsten verwerven een belangrijke voorwaarde is voor het slagen van de schuldhulpverlening en het verbeteren van de leefsituatie.

Het is daarom van primordiaal belang dat schuldhulpverlening en arbeidsreïntegratie hand in hand gaan. BSB vervult hoe dan ook een belangrijke rol in deze zorgketen.

Anderzijds mag niet uit het oog verloren worden dat er ook een groep "zorgcliënten" bestaat waarbij arbeidsreïntegratie niet mogelijk is, maar waarvoor hoe dan ook zorg zal moeten worden verleend. De schuldhulpverlening moet bij deze groep vooral gericht zijn op stabilisatie en ondersteuning van de (financiële) leefsituatie.

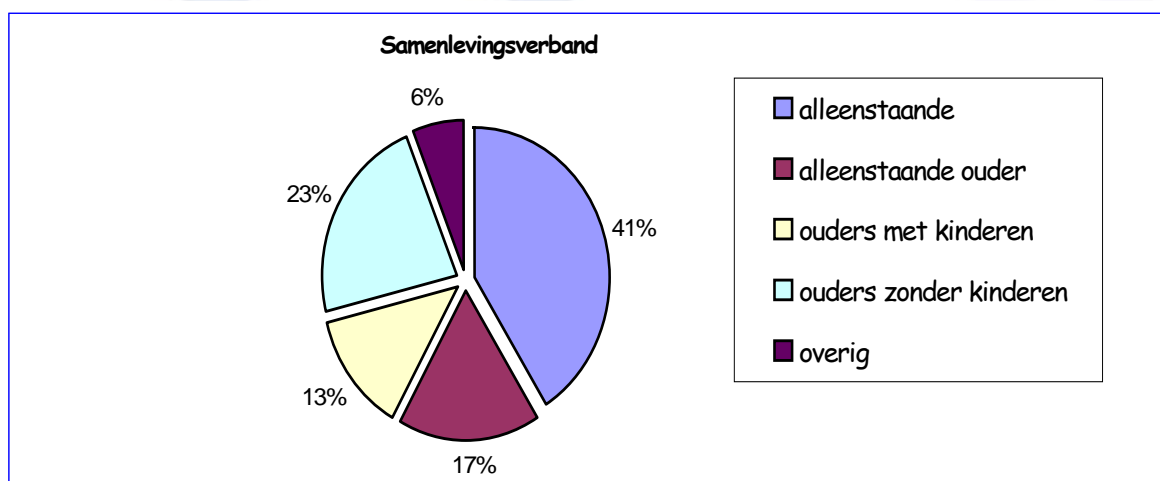
Net zoals in 2003 (Terneuzen) is het opvallend dat vooral de leeftijdsgroep 18 - 35 jaar sterk vertegenwoordigd is. Het aantal hulpvragers met schuldenproblematiek neemt af naarmate het stijgen van de leeftijd. Uit onderzoek is ook gebleken dat hier sprake is van een zorgelijke maatschappelijke ontwikkeling. De oudere generatie wordt gekenmerkt door de zogenaamde "Brabantiacultuur": eerst sparen en dan aanschaffen. De jongere generatie leeft in een zogenaamde "Coca-cola-cultuur": eerst consumeren en later betalen. De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) waarschuwde recent nog voor het onverantwoord aanbieden van leningen door banken en kredietverstrekkers en het te gemakkelijk kunnen kopen op afbetaling in grote winkelketens. Als er politiek niet ingegrepen wordt zal de schuldenproblematiek de komende jaren verder explosief blijven toenemen.

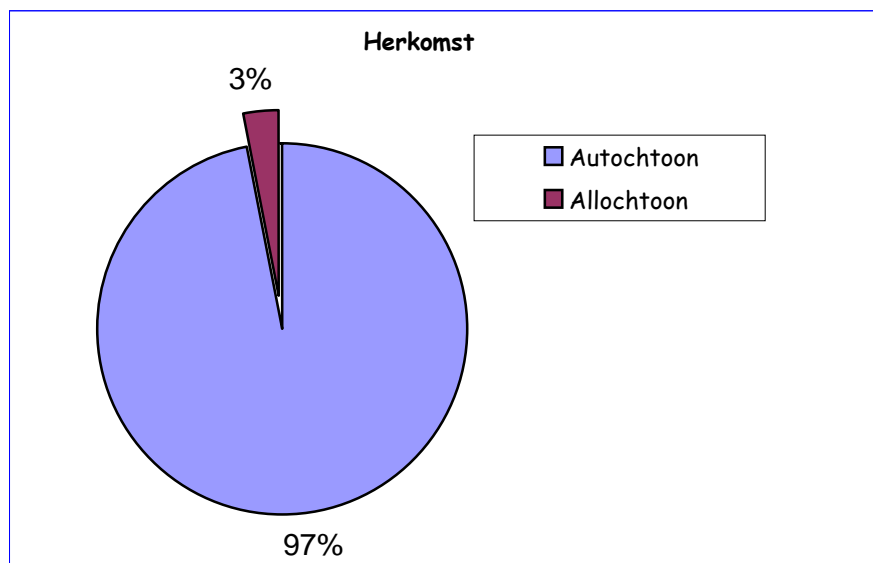




De groep "alleenstaanden" en "alleenstaande ouders" maakt voor 69 % deel uit van het totale aantal hulpvragers. Ook in 2003 (Terneuzen) was dit de grootste groep (65 %), Wederom wordt duidelijk dat het hier gaat om een zeer kwetsbare groep. Bij 44 % van de hulpvragers is er sprake van kinderen. Het kan niet genoeg benadrukt worden wat het belang van schuldhulpverlening kan zijn binnen de zorg aan kinderen. BSB vervult hier dan ook een niet onbelangrijke rol in de keten "jeugdhulpverlening". Zorgelijk hierbij is dat uit een recent onderzoek van het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD) is gebleken dat ouders met kinderen die van een minimumuitkering moeten leven, technisch niet meer in staat zijn om hun budget in evenwicht te houden. Er is m.a.w. sprake van een structureel inkomenstekort.

Slechts 3 % van alle hulpvragers is van allochtone herkomst. In tegenstelling tot het AMW (17 %) en de bevolkingsopbouw is deze groep cliënten ondervertegenwoordigd. De ervaring leert overigens dat allochtone cliënten financiële problemen binnen de eigen familiekring "oplossen". Het kan echter toch van belang zijn verder onderzoek te verrichten naar dit verschijnsel.





4.2. Profiel van de BSB-cliënt

Gelet op bovenstaande gegevens kunnen we stellen dat het profiel van de gemiddelde BSB-cliënt er als volgt uitziet :

Man

Autochtoon

Tussen 18 en 35 jaar oud

Alleenstaand

Uitkeringsgerechtigd

4.3. BSB, hoeveel cliënten zijn er geholpen ?

De primaire doelstelling van BSB is om gespecialiseerde hulpverlening te bieden aan cliënten met problematische schulden. Dit kenmerkt zich door het "schuldregelklaar" maken van het dossier en het "schuldregelrijp" maken van de cliënt (gedragsverandering en ondersteuning). Om te kunnen werken aan deze doelstellingen dienen cliënten bij de aanmelding aan een aantal basisvoorwaarden te voldoen:

1. De cliënt dient over een minimum van inkomsten te beschikken
2. De cliënt dient alle gegevens over inkomsten, uitgaven en schulden te verstrekken
3. De cliënt dient voldoende motivatie te tonen

Indien cliënten niet aan deze voorwaarden voldoen is er namelijk geen schijn van kans van slagen c. q. schuldbemiddelen of saneren. De wet- en regelgeving (WSNP, NVVK) is dermate streng dat er heel wat van cliënten gevraagd moet worden. De toegang tot de schuldhulpverlening is dus niet onvoorwaardelijk. Er is een selectie aan de voordeur (poortwachterfunctie) vereist.

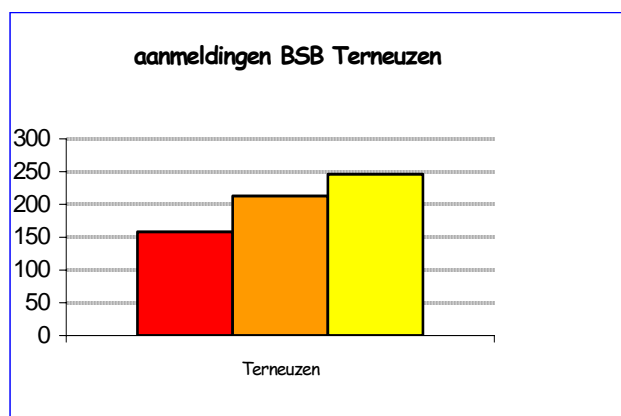
Tijdens het aanmeldingsproces wordt dus een aanzienlijk deel van de cliënten niet toegelaten tot de schuldhulpverlening. Deze "uitvallers" krijgen wel een adviesgesprek en worden verwezen naar het AMW of een andere hulpverleningsinstantie. Er is een voortraject nodig vooraleer sommige cliënten klaar zijn om de schuldhulpverlening in te gaan.

Instroom 2004		
Gemeente	Aanmeldingen	In behandeling genomen
Terneuzen	246	131
Sluis	114	61
Hulst	29	6
Totaal	389	198

De gemeente Terneuzen kent, net zoals de landelijke trend, een explosieve stijging van het aantal schuldhulpvragen. T.o.v. 2003 is dit een stijging met 33 aanmeldingen (+15,5%). T.o.v. 2002 is dit een stijging met 112 aanmeldingen (+55,7%)

De gemeente Sluis is op 1 januari 2004 gestart met BSB. Er is dus nog geen vergelijking met vorige jaren mogelijk.

De gemeente Hulst is gestart op 1 oktober 2004. Het betreft hier dus cijfers over een periode van 3 maanden (kwartaal) die een vertekend beeld geven m.b.t. de daadwerkelijk in behandeling genomen dossiers. Een deel van de aanmeldingen in 2004 zal pas in 2005 in behandeling genomen worden.



In behandeling genomen cliënten krijgen een "integrale intake". Er wordt een financiële analyse gemaakt van de inkomens-, bestedings- en schuldensituatie en de oorzaken en achtergronden van de psychosociale problematiek worden in kaart gebracht. Aan de hand hiervan wordt een budgetplan opgesteld en een hulpverleningsplan gemaakt. In dit hulpverleningsplan wordt het vervolgtraject beschreven zoals dit met de cliënt is afgesproken en opgesteld.

Behandeld in 2004		
Gemeente	Integrale intake/financiële analyse	Hulpverleningsplannen
Terneuzen	131	81
Sluis	41	30
Hulst	6	5
Totaal	178	116

Ook tijdens de intakefase is er sprake van uitval. Een deel van deze cliënten dient eerst naar het AMW of een andere hulpverleningsinstantie te worden verwezen vooraleer met schuldhulpverlening kan worden verder gegaan. Soms haken cliënten ook af door gebrek aan motivatie, het niet nakomen van de voorwaarden of het maken van andere keuzes (bv verder leven met schulden).

Indien de schuldhulpverlening toch wordt verder gezet dan kunnen diverse trajecten worden opgestart. Zo kan een dossier worden opgemaakt voor aanvraag schuldregeling bij de Kredietbank Walcheren. Parallel hieraan wordt een casemanagementtraject opgestart. Dit traject duurt 4 jaar (6 maanden behandelingsperiode Kredietbank, 3 jaar aflossen van schulden, 6 maanden nazorg) en heeft tot doel het hulpverleningsproces te bewaken en te regisseren. Indien nodig kan aanvullende hulp en ondersteuning geboden worden door het opstarten van budgetbeheer en te verwijzen naar andere hulpverleningsvormen.

Onderstaande cijfers hebben betrekking op zowel nieuwe als reeds lopende trajecten (uit 2003). De behandelde trajecten in de gemeente Terneuzen hebben zowel betrekking op nieuw opgestarte trajecten als op reeds bestaande trajecten (vanuit 2003). De behandelde trajecten in de gemeente Sluis geven een enigszins vertekend beeld, omdat hier sprake is van een opstartjaar en er begin 2004 ongeveer 22 budgetbeheercliënten zijn overgedragen van de afdeling Sociale zaken naar BSB.

Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

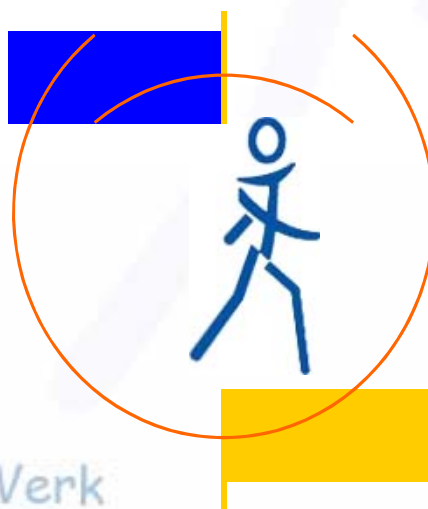
I.v.m. een goede overdracht en begeleiding is besloten ook voor deze cliënten 1 jaar casemanagement in te stellen. M.b.t. de gemeente Hulst valt er cijfermatig nog weinig te vertellen.

BSB verzorgt tot slot ook de crisishulpverlening inzake problematische schulden. We spreken over een (financiële) crisissituatie indien er sprake is van een dreigende huurachterstand en/of huisuitzetting en/of afsluiting van nutsvoorzieningen.

In 2004 werd met alle Zeeuws-Vlaamse woonstichtingen en gemeenten een samenwerkingsconvenant afgesloten om vroegtijdig actie te kunnen ondernemen bij deze crisissituaties. Het AMW vervult hierbij een outreachende rol. Van zodra de cliënt de aangeboden hulp aanvaardt en voldoende gemotiveerd is, wordt BSB ingeschakeld om met spoed crisishulp te verlenen. BSB beschikt hierbij over een door de gemeenten beschikbaar gesteld noodfonds.

In Zeeuws-Vlaanderen werden er 72 crisisinterventies door BSB uitgevoerd. Bij 55 interventies is gebruik gemaakt van het noodfonds. Bij de andere interventies kon ook d.m.v. een regeling een oplossing gevonden worden. In de meeste gevallen werd een huisuitzetting en/of afsluiting nutsvoorzieningen voorkomen.

Behandelde trajecten in 2004				
Gemeente	Dossiers Kredietbank	Case management	Budgetbeheer	Crisishulp
Terneuzen	78	137	107	48
Sluis	18	44	41	21
Hulst	4	3	2	3
Totaal	100	184	150	72



Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

5. Schoolmaatschappelijk Werk

5.1. Sociaal Medische teams in het Voortgezet Onderwijs.

De sociaal medische teams binnen de scholen in Zeeuwsch-Vlaanderen zijn een vast onderdeel van het voorzieningenniveau op de scholen geworden.

Op alle vier de scholen voor VO in ZV is er sprake van een redelijk tot goed draaiend team.

De inzet van de 40 formatie-uren MW werd in 2004 als volgt ingezet:

Reijnaert College Hulst	12 uur MW per week
Zeldenrust Steelant College Terneuzen	8 uur MW per week
SG De Rede te Terneuzen	10 uur MW per week
Zwin College Oostburg	10 uur MW per week

Deze 40 uur wordt volgens provinciale afspraken via co-financiering betaald:

$\frac{1}{4}$ scholen, $\frac{1}{4}$ gemeenten, $\frac{1}{4}$ provincie en $\frac{1}{4}$ komt uit de eigen AMW formatie.

Daarnaast wordt door De Rede 9 uur per week aan MW extra ingekocht; ook het Zwin College In Oostburg koopt 4 extra uren per week in.

Ook de school De Sprong koopt apart extra uren MW in: begin 2004 bedroeg dat structureel 6 uur, ingaande 1 maart 2004 werd dat 12 uur per week.

De intensiteit van de contacten is zowel per school als per leerling erg verschillend. Gewoonlijk is het aantal contacten met of over een leerling beperkt tot 3. Maar wanneer er meer gedaan moet worden wordt de leerling verwezen naar het Bureau Jeugd Zorg. Het betreft dan vrijwel altijd verwijzingen naar een vorm van geïndiceerde Jeugdhulpverlening.

Het aantal jongeren dat contact heeft gehad met de maatschappelijk werker wordt door middel van registratie vastgelegd.

Mede door signalen uit het voortgezet onderwijs werd samen met de Raad voor de Kinderbescherming (als projectleider), politie en gemeente Terneuzen deelgenomen aan het **preventieproject "loverboys / gevaarlijke liefde"**. Dit project is inmiddels afgerond.

Vanwege de complexe problematiek waarmee de SMT'ers te maken krijgen werd veelvuldig contact gezocht met Bureau Jeugdzorg en Emergis. De doorverwijzing naar Bureau Jeugdzorg verliep niet altijd even vlekkeloos, vooral indien een outreachend optreden wenselijk werd geacht. Het aanduiden van een contactpersoon vanuit Bureau Jeugdzorg had wel een drempelverlagend effect op de onderlinge afstemming en samenwerking.

Ook wordt vanuit de stichting geparticipeerd aan het RMC (betreffende schooluitval) en buurtnetwerken in Terneuzen. De aanwezigheid van het AMW als partner in de eerste lijn is daarmee gegarandeerd.

Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

Kengetallen 2004 Voortgezet Onderwijs (SMT)

In 2004 waren er 97 nieuwe aanmeldingen. In totaal waren er 149 in behandeling, waarvan 87 afgesloten cliënttrajecten.

De aangemelde problematieken waren als volgt:

30 % scholing en opleidingsproblemen;

34,5% relatieproblemen ouders/kinderen, ;

24% psychische problematiek en aangrijpende gebeurtenissen;

15,5% overig(geweld, cultuurproblematiek, gezondheid, overige relatieproblemen, maatschappelijke organisaties enz..)

De man /vrouw verdeling was als volgt: 72% meisjes; 28 jongens.

In deze leeftijdscategorie is dit niet uitzonderlijk: meisjes trekken eerder aan de bel of laten zich makkelijker verwijzen naar de hulpverlening vooral als het gaat om psychosociale problemen. Uit bovenstaande cijfers blijkt dat ruim 70 % tot die categorie behoort.

De wijze van hulpverlening was de volgende:

22% informatie advies en concrete dienstverlening (incl. rapportage);

14% bemiddeling en pleitbezorging;

58% procesmatige of ondersteunende begeleiding (kortdurend);

6% casemanagement.

Voor meer dan de helft van de aanmeldingen (58%) was meer nodig dan alleen maar een vorm van concrete hulpverlening. Door het structureel aanwezig zijn van de maatschappelijk werker op de "vindplaats" school kon aan deze jongeren vroegtijdig hulp worden geboden met een gering risico tot afhaken.

Het casemanagement had veelal te maken met de wachttijden bij bureau Jeugdzorg of bij andere instanties, waardoor de schoolmaatschappelijk werker noodgedwongen aanspreekpunt werd voor de school en de overige betrokken instanties.

Bureau Jeugdzorg, AMW en Emergis Ithaka waren de voornaamste ketenpartners.

De ingezette uren maatschappelijk werk t.b.v. WSNS worden geregistreerd volgens het systeem van WSNS en zijn volgens een eerder gemaakte afspraak niet opgenomen in het registratiesysteem van de stichting.

Gerdien: AMW en School maatschappelijk Werk

Gerdien (14 jaar) zit in de 2^e klas van de Havo. Ze meldt zich aan bij het SMT (sociaal medisch team voortgezet onderwijs).

Haar situatie thuis is zorgelijk: beide ouders drinken en overwegen een echtscheiding. Moeder is onlangs opgenomen geweest in verband met haar verslaving.

Er zijn ook ruzies om een oudere vriend (Theo van 25 jaar) die ze onlangs heeft leren kennen en van wie ze een dure GSM cadeau heeft gekregen. Indien haar ouders instemmen zou ze daar ook tijdelijk terecht kunnen doch dat wil ze zelf niet. Voor Gerdien is deze relatie voorlopig louter vriendschappelijk.

Afgelopen weekend verbleef ze met toestemming van haar moeder bij een schoolvriendin.

Moeder verblijft nu tijdelijk in een hotel en vader blijft overnachten in de woning. Gerdien wil graag rust en overweegt een uithuisplaatsing.

De schoolmaatschappelijk werker neemt in overleg met Gerdien contact op met haar ouders en verwijst deze naar het lokale AMW spreekuur vanwege de ontstane huisvestingsproblemen en echtscheidingsproblematiek.

De maatschappelijk werker gaat na of ze tijdelijk bij haar vriendin of familie kan logeren zodat het meisje even tot rust kan komen en er meer duidelijkheid ontstaat over de opvoedingssituatie. Het gesprek van de ouders met het AMW kan hier van doorslaggevende aard zijn. De risicovriendschap blijft een punt van aandacht en zal onderwerp van gesprek zijn, zowel met Gerdien als met de ouders. Een verwijzing naar BJZ wordt overwogen als blijkt dat er geen perspectief aanwezig is voor een beter zorgklimaat.

5.2. MW in het (Speciaal) Basisonderwijs.

Er is in 2002 veel te doen geweest om de inzet van het MW in het SO te behouden. De regeling waarin vanuit de gemeenten een subsidie werd verleend liep in augustus 2002 af. Kort voordien was door de gezamenlijke gemeenten een integraal plan voor inzet en subsidiering van MW in het onderwijs in Zeeuwsch-Vlaanderen geaccepteerd. De gemeente Hulst bleek dit echter niet te hebben geagendeerd. In 2004 hanteerden de gemeenten Sluis en Terneuzen de overeengekomen afspraken, de gemeente Hulst heeft zich daar m.b.t. 2004 uiteindelijk goeddeels aan conformeerd. Voor 2005 moeten met Hulst aparte afspraken worden gemaakt.

De registratie van kinderen en hun gezinnen die geholpen zijn wordt in WSNS-verband verder ontwikkeld. Bezien wordt welke registratie hiervoor gewenst, efficiënt en relevant is. De ervaringen en afspraken worden nader uitgewerkt.

Ook bij het SMW waren de contacten met Bureau Jeugdzorg vrij intensief.

6. Trainingen Sociale Vaardigheden

In 2004 is er een training verzorgd op het gebied van sociale vaardigheden. Deze training werd door maatschappelijk werkers verzorgd en vond plaats op ons kantoor te Oostburg. De training stond open voor cliënten van het AMW in geheel Zeeuws-Vlaanderen. Ook in 2005 staat een zgn. SOVA-training op het programma.

7. Woonwagenwerk

De gemeente Terneuzen heeft de stichting in 2004 verzocht een deskundige medewerker ter beschikking te stellen t.b.v. de voorgenomen deconcentratie van het Woonwagenkamp Tweekwartweg in Sas van Gent. Betrokken medewerker geniet reeds jaren het vertrouwen van de woonwagenbewoners en heeft een rijke ervaring m.b.t. deze doelgroep. Hij zal daarom fungeren als intermediair tussen bewoners en gemeente en ondersteuning leveren bij het gehele deconcentratieproces. Eind 2004 werden alvast de eerste voorbereidingen hiervoor getroffen.

8. Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW)

Bedrijfsmaatschappelijk Werk is een afdeling binnen de stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen. De afdeling maakt deel uit van de landelijke coöperatie Bedrijfsmaatschappelijk Werk Nederland.

Bedrijfsmaatschappelijk Werk levert psychosociale hulpverlening aan werknemers en biedt ondersteuning aan functionarissen binnen bedrijven die belast zijn met de begeleiding van deze werknemers. Bedrijfsmaatschappelijk Werk kan hierdoor binnen een bedrijf of organisatie een belangrijke rol vervullen op het gebied van personeelsbeleid, sociaal beleid, arbeidsomstandigheden, verzuimbeheersing en arbeidsreïntegratie.

8.1. Welke diensten heeft bedrijfsmaatschappelijk werk in 2004 geleverd ? :

- Psychosociale hulpverlening aan werknemers (onderzoek, advies, begeleiding, verwijzing, rapportage)
- Begeleiden van groepen werknemers (afdelingen)
- Adviseren en coachen van leidinggevenden, personeelsconsulenten, arboconsulenten en managers
- Bedrijfsadvisering aan het management op basis van geanonimiseerde hulpverleningsgegevens.
- Overleg, consultatie en samenwerking met bedrijfsartsen/arbodiensten
- Voorlichting aan personeel en management

8.2. Welke werkgevers deden in 2004 beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk? :

- Stichting Zorgsaam
- Yara Sluiskil
- Gemeente Terneuzen
- Gemeente Hulst
- Stichting Curamus
- Verbrugge Terminals
- Verzorgingshuis Vremdieke
- Accountantskantoor (intermediair)
- Scholengemeenschap De Rede

In totaal werden 57 werknemers verwezen en door BMW verder geholpen. Deze werknemers werden verwezen i.v.m. :

- Problemen in de privé-sfeer (relatie, schulden, gezondheid, e.d.) met een negatief effect op het functioneren en/of ziekteverzuim en/of arbeidsreïntegratie.
- Problemen die persoonsgebonden/persoonlijk zijn (gebrek aan assertiviteit, persoonlijkheidsstoornissen, e.d.) met een negatief effect op het functioneren en/of ziekteverzuim en/of arbeidsreïntegratie.
- Problemen op de werkvloer (arbeidsverhoudingen, arbeidsinhoud, arbeidsmotivatie, reorganisatie, arbeidsongeschiktheid, stress, traumatische gebeurtenis, e.d.)

De omzet van BMW vertoonde in 2004 een lichte stijging, zoals ook in de begroting voorzien. Met name op het niveau van middelmanagement bij grotere organisaties lijkt vaker behoefte aan (incidentele) inzet van BMW. Een punt van aandacht voor de komende jaren.



Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

9. Project "De knip in de hand houden"

Met financiële steun van de Provincie Zeeland werd in 2004 van start gegaan met het project "De knip in de hand". Doelstelling van het project is een concrete bijdrage te leveren aan het terugdringen van "de groeiende groep burgers die meer geld uitgeven dan ze binnenkrijgen" en als gevolg hiervan in de financiële problemen (dreigen te) komen.



Dit project dient gestalte te krijgen d.m.v. een intensieve samenwerking tussen de Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen en het Regionaal Opleidings- Centrum Westerschelde. Deze samenwerking kan leiden tot een synergie tussen de werkvormen "psychosociale hulpverlening" (maatschappelijk werk) en "educatie" (onderwijs). Deze synergie dient te leiden tot de ontwikkeling van een "innovatieve budgetteringstraining", daarbij behorend multimediaal cursusmateriaal en een overdraagbaar digitaal werkhandboek. Onderdelen van deze budgetteringstraining (Grip op de Knip) dienen tevens bruikbaar te zijn voor bredere preventie- en voorlichtingsactiviteiten. Op deze wijze wordt een bijzondere bijdrage geleverd aan de versterking van de positie van kwetsbare groepen in onze samenleving en de bevordering van de sociale samenhang. Het project duurt tot begin 2006.

10. Andere lopende, afgesloten en nieuwe projecten en detacheringen

10.1. MW ten behoeve van Emergis

Ook in 2004 heeft de stichting één van haar maatschappelijk werkers gedetacheerd bij Emergis. Dit ten behoeve van het uitvoeren van taken maatschappelijk werk binnen het Hostel, Dagbehandeling en De Ferleman (geriatrie). Het aantal ingezette uren bleef op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

10.2. Maatwerk

De samenwerking met de GGD rondom "bemoeizorg" heeft geresulteerd in een samenwerkingsproject met AZZ en Emergis: **Maatwerk**. Het betreft een vervolgaanbod voor de doelgroep ("zorgwekkende zorgmijders") van Bemoeizorg, waarvan wordt ingeschat dat deze mensen met een specifieke vorm van intensieve begeleiding kunnen blijven wonen in hun (aangepaste) woonomgeving. Het betrof hier een tijdelijk project dat werd gestart in juli 2002 en gefinancierd door het Zorgkantoor. Door het ontbreken van financiering diende het project medio 2004 te worden beëindigd. Naar het zich laat aanzien zal deze hulpverleningsvorm medio 2005 door de gemeente Terneuzen alsnog worden gereanimeerd.

Klaas: AMW en bemoeizorg.

Klaas van 60 jaar meldt zich aan op het ochtendspreekuur van het AMW.

Hij heeft zich al eerder gemeld op het spreekuur met onsamenhangende verhalen. Pogingen om hem aan een maatschappelijk werker toe te wijzen zijn tot op heden niet gelukt. Huisbezoeken laat hij evenmin toe. Hij ziet er verwaarloosd en ondervoed uit.

Verder formuleert hij vage hulpvragen over financiën en hulp voor zijn vader die nog bij hem thuis woont. Buren zouden al eerder geklaagd hebben van overlast, doch hij ontkent dat en onderstreept dat hij niemand kwaad doet.

Er moet maar eens een hartig woordje gepraat worden met de burens of beter: instanties moeten maar een "dreigende brief" sturen met klare taal dat ze hem met rust moeten laten.

Klaas weet echter niet welke burens geklaagd hebben, hij is daar ook weer vaag over en weigert meer informatie te verstekken of kan dit niet. Op de vraag van de dienstdoende AMW-er of er nog meer instanties van zijn situatie op de hoogte zijn zoals een huisarts, politie, gemeente antwoordt hij ontkennend. Zijn verwachtingen over hulp door het AMW formuleert hij als volgt: de instanties moesten zelf maar zien wat ze met zijn klacht deden. Hij heeft het in ieder geval gemeld.

Het AMW wil deze zaak niet zomaar ongemoed laten en slaagt er na enig speurwerk in om het juiste adres van Klaas te achterhalen. Bij navraag bleek dat deze situatie reeds eerder gemeld was door de politie bij Bemoeizorg. Er was inderdaad sprake van vervuiling en een zorgbehoevende vader van 85 jaar. Thuiszorg werd door beiden vooralsnog niet geaccepteerd omwille van de kosten. Bij de zoon was er sprake van lichte psychiatrie. De vader was vergeetachtig doch er zou voorlopig geen sprake zijn van dementie. De situatie is na het overlijden van de moeder c.q. echtgenote 10 jaar geleden verslechterd. Het blijkt zeer moeilijk om met deze mensen een vertrouwensrelatie op te bouwen.

Bemoeizorg zal deze zaak voor verdere begeleiding verwijzen naar Maatwerk (een zorgproject van AZZ en het AMW) vanwege de inschatting dat het hier gaat om een doelgroep met een vrij forse tijdinvestering om hen te motiveren om bijkomende hulp te aanvaarden en om deze ook in te schakelen, gelet op de enorme vervuiling.

Na 8 maand intensieve zorg door Maatwerk is de situatie gestabiliseerd en is Thuiszorg ingeschakeld.

Reguliere gesprekken in de thuissituatie ten aanzien van financiën en overige voorzieningen zijn nu wel mogelijk.

Het AMW kan deze casus verder begeleiden.

11. De Organisatie

11.1. Organisatiestructuur:

Bij het AMW was er sprake van vier operationele teams. Binnen het werkgebied Terneuzen bestaan er 2 AMW-teams, te weten Terneuzen Noord en Terneuzen Zuid. Verder is er ook een team AMW Hulst en een team AMW Sluis.

Bij BSB is er sprake van 1 team schuldhulpverleners bestaande uit intakers/casemanagers en budgetbeheerders. Verder is er ook een klein team Bedrijfsmaatschappelijk Werkers.

De schoolmaatschappelijk werkers vormen geen operationeel team binnen de organisatie, omdat zij deel uit maken van de zorgstructuur binnen diverse scholen. Inzake afstemming, intervisie, deskundigheidsbevordering en beleidsvoorbereiding fungeren de schoolM'Wers wel als team binnen onze organisatie.

De aansturing van deze teams en werksoorten gebeurt door de Manager Maatschappelijk Werk in goede onderlinge samenwerking en afstemming. Verder zijn de Managers o.m. bevoegd voor kwaliteitsbeleid, deskundigheidsbevordering, PR, automatisering, registratie en dossiervorming. De taken en bevoegdheden zijn onderling uitwisselbaar.

De managementstructuur bleef in 2004 ongewijzigd. Inmiddels is er sprake van een volwaardig en goed op elkaar ingewerkt managementteam, bestaande uit de beide managers maatschappelijk werk samen met de directeur, ondersteund door de directiesecretaresse.

Onder de directe verantwoordelijkheid van de directeur vallen de beide Managers Maatschappelijk werk, de directiesecretaresse, de financiële administratie, de salarisadministratie en personeelszaken

Met de collega-instellingen is gesproken om te zoeken naar verdere samenwerking en afstemming. Op managementniveau zijn er verdere contacten geweest om de discussie over verdere schaalvergroting tot Zeeuws niveau voor te bereiden.

Daarbij is afgesproken daar waar dat nodig is gezamenlijk naar buiten zal worden getreden.



**STICHTING
ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK
ZEEUWS-VLAANDEREN**

Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

11.2. Interne communicatie:

De interne communicatiestructuur verbeteren is ook in 2004 een doelstelling geweest. De wijziging van de managementstructuur is mede gebaseerd op de verwachting dat die communicatie verder verbeterd kan worden. De ervaring daarbij is gunstig. Ook het beschikken over e-mail maakt de onderlinge communicatie aanzienlijk eenvoudiger.

Beleidszaken zijn uitgebreid met de OR besproken, vooral in oriënterende en opiniërende zin. Verder komt het managementteam regelmatig bijeen waaruit mededelingen naar de afdelingen kunnen volgen.

Door de nieuwe structuur kan elk van de managers twee dagen voor een team beschikbaar zijn. De nieuwe huisvesting van het management, die in 2003 is gerealiseerd, heeft mede tot gevolg dat de aanspreekbaarheid van de leidinggevende is verbeterd. Deze ontwikkeling heeft gevolgen gehad voor de evaluatie van de TCP: een voorstel tot een beperkte invulling is in 2003 aan de orde gekomen. Dit model blijft vooralsnog gecontinueerd.

11.3. Automatisering:

In 2004 werd alle hardware en besturingssoftware vernieuwd. De oude apparatuur was meer dan 5 jaar oud en dringend aan vervanging toe. Medewerkers beschikken nu over de modernste apparatuur en software. Het gebruiksgemak en de technische mogelijkheden heeft de dienstverlening verder geoptimaliseerd en ook het gebruik van e-mail en internet binnen het dagelijks werk is hierdoor aanzienlijk toegenomen.

Dank zij een bijdrage van het Oranje Fonds kon de computerapparatuur in 2004 in zijn geheel worden vervangen.

11.4. Deskundigheidsbevordering:

Dit jaar heeft een bijscholing plaatsgevonden over budgetbeheer. Daarnaast zijn er diverse cursussen en opleidingen gevolgd door verschillende medewerkers. De nota deskundigheidsbevordering is een goede basis om gericht beleid te ontwikkelen op dit gebied.

11.5. Samenwerking met derden

Op uitvoerend niveau is ook in 2004 verder gewerkt om de samenwerking te verbeteren. Er zijn enkele bestaande samenwerkingsovereenkomsten opnieuw geformuleerd en bevestigd

De ontwikkeling van de drie instellingen in Zeeland voor AMW is nog steeds verschillend maar gaat duidelijk in de richting van verdere convergentie. In ROAM verband wordt gewerkt aan het met een geluid naar buiten te komen. Verder zijn er stappen gezet om nader te onderzoeken op welke wijze de Stichting met de Stichting Maatschappelijk Welzijn Oosterschelderegio (SMWO) nauwer kan gaan samenwerken en op welke terreinen.

Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

Het streven van onze kant is erop gericht om die samenwerking in velerlei opzicht verder te intensiveren en te bezien of werkzaamheden en deskundigheden over en weer kunnen worden uitgewisseld.

11.6. PR en Communicatie

De werkgroep P.R. heeft in 2004 nieuw voorlichtingsmateriaal ontwikkeld m.b.t. het Algemeen Maatschappelijk Werk. Op iedere kantoor is een "P.R.-koffertje" beschikbaar. Dit koffertje biedt iedere medewerker voldoende mogelijkheden om gevraagd of ongevraagd voorlichting over de diensten van het A.M.W. te geven. In 2004 werd o.m. voorlichting gegeven aan de ANBO Axel, Stichting Huurdersbelangen R.Z.V.W. (diverse regio's), thuiszorgmedewerkers, e.a.

Verder werden alvast de nodige voorbereidingen getroffen voor het ontwikkelen van een eigen website. Het streven is om deze in 2005 op het "world wide web" te lanceren.

11.7. Kwaliteitsbeleid

Ook in 2004 is er nadrukkelijk aandacht besteed aan kwaliteitszorg. Een belangrijk uitgangspunt voor kwaliteitszorg binnen de stichting is het in 2002 gepresenteerde Certificatieschema Algemeen Maatschappelijk Werk van de Stichting HKZ. In dit HKZ Harmonisatiemodel staan de mensen waarvoor we werken centraal : de cliënten.

Deelname aan de Kwaliteitskring Zeeland en het landelijke traject van de MO-groep ten behoeve van de implementatie van het Certificatieschema heeft onze eigen kwaliteitsontwikkeling extra impulsen en ondersteuning geven. Certificering (HKZ-ISO 9001) is vooralsnog niet de primaire doelstelling.

In 2004 is kwaliteitsverbetering t.a.v. het primair hulpverleningsproces AMW de voornaamste doelstelling geweest. De Werkgroep Kwaliteit heeft o.m. hard gewerkt aan het ontwikkelen van een handboek voor het AMW. De primaire hulpverleningsprocessen m.b.t. aanmelding en intake werden zorgvuldig in kaart gebracht en waar nodig werden verbeteringen aangebracht. Doel is dus om d.m.v. een cyclisch proces van kwaliteitsverbetering de interne werkprocessen transparanter en efficiënter te maken. De werkgroep zal ook in 2005 verder werken aan dit handboek.



12. Sociaal jaarverslag:

12.1. Interne zaken

De samenwerking met de OR

De samenwerking met de OR is in 2004 op constructieve wijze voortgezet. Besproken thema's in de overlegvergaderingen waren onder meer:

De gevolgen m.b.t. het nieuwe functieloongebouw, ontwikkelingen m.b.t. het Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer, de begroting en de jaarrekening, etc.

Zaken waarover de OR heeft geadviseerd, c.q. zijn instemming heeft gegeven betrof het Protocol Ziekteverzuim (in relatie tot de poortwachterfunctie van de werkgever), als uitvloeisel van de CAO-regelingen, alsmede de Nota Stagebeleid.

Arbo-zaken

De RIE is ook in 2004 van toepassing geweest maar zal in 2005 moeten worden geactualiseerd. Het contract met de Arbo-Unie is - na overleg hierover met de OR - verlengd.

Ook andere arbo-onderwerpen zijn thema geweest in de overlegvergaderingen met de OR, zoals de samenwerking met de Arbodienst in het algemeen en de RIE en de arbo-activiteiten in het bijzonder, de ziekteverzuimcijfers en de gebuikte quick scan.

Ziekteverzuim:

Het aantal langdurige en hardnekkige ziektegevallen is dit jaar beperkt geweest. Het ziektepercentage is in 2004 op hetzelfde lage percentage gebleven. Nauwkeurig wordt in elk ziektegeval bezien - bij langere ziekteperiode in overleg met de Arbo-dienst en de betrokken arbeidsongeschikte medewerker - op welke wijze wij als werkgever het beste kunnen reageren om de arbeidsongeschiktheid te bekorten.

Het ziekteverzuimpercentage exclusief ZW/WAO bedroeg in 2004: 4,06% (in 2003 ca 4%). Het landelijke cijfer voor de sector welzijn bedraagt ter vergelijking (in 2003) 7%.

Stagebeleid:

In 2004 is het stagebeleid van de stichting onder de loep genomen en werden de nodige verbeteringen aangebracht. In een nota hebben we vastgelegd hoe we stages voor studenten MWD gestalte willen geven. Het streven van de stichting is om in ieder geval per AMW-lokatie permanent een stagiair te begeleiden. Dit stageaanbod vanuit de instelling is bedoeld om de stagiaire te laten ingroeien in de beroepsrol van maatschappelijk werker.

In 2004 hebben 3 studenten stage bij onze instelling gelopen.

12.2 Algemene ontwikkelingen:

In 2003 is de CAO Welzijn vernieuwd. In 2004 zijn al de functies ingedeeld in de nieuwe salarisschalen. Over enkele functies was aan het einde van 2004 nog geen volledige duidelijkheid.

Voor 2004 e.v. heeft de functiewaardering enkele gevolgen gehad:

De lonen zijn geïndexeerd en aangepast in het kader van de functiewaardering hetgeen al met al een verhogend effect heeft gehad op de uitgavenkant van ca 5%. De gevolgen van de functiewaardering mochten van de gemeenten niet in het tarief van een formatieplaats worden meegenomen; desondanks zijn de uitgaven binnen de perken gebleven.



Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

13. Bestuurszaken

Het bestuur vergaderde in 2004 zes keer.

Enkele onderwerpen die de aandacht hebben gevraagd betroffen onder meer:

de zorgelijke financiële situatie: d.m.v. financiële kwartaalverslagen ontstond er beter zicht op ingezette verbetering. Op deze manier kon het effect van de genomen maatregelen worden geconstateerd; een tijdige bijstelling was daardoor mogelijk maar het bleek niet noodzakelijk nog meer (aanvullende) maatregelen te nemen; kwartaalcijfers van de uitgevoerde werkzaamheden;

urenregistratie door de medewerkers; ontwikkelingen van BSB en meer specifiek de conventen tussen gemeenten, woningbouwverenigingen en de Stichting (t.a.v. BSB en AMW); de afrekening van de tijdelijke stimuleringsregeling AMW die in 1999 door VWS werd mogelijk gemaakt; automatisering en meer speciaal de noodzakelijke vervanging van de computerapparatuur; werkplan 2004; nota stagebegeleiding werd aangenomen; reactie op de dreigende bezuinigingen. nauwere samenwerking in Zeeland.

In de exploitatie was als gevolg van de nieuwe subsidiegrondslag AMW het effect merkbaar; het "inhaaleffect" begon zich nu af te tekenen. Het positieve resultaat werd deels tenietgedaan door enkele debiteuren waarvan de verwachte bijdragen uit de voorgaande jaren binnen moesten komen, alsmede enkele afboekingen van niet-inbare financiële claims. Desondanks kon er op een positieve exploitatie worden teruggekeken. Het negatieve eigen vermogen kon tot vrijwel nul worden teruggebracht. Het financieel terughoudende beleid zal de komende jaren worden voortgezet teneinde het eigen vermogen in positieve zin verder te laten groeien.

In de bestuurssamenstelling is geen wijziging gekomen.

Ultimo 2004 was de samenstelling van het bestuur als volgt:

J. van Seters uit Terneuzen als voorzitter

J. van den Aamele uit Terneuzen als secretaris

H.C. Haak uit Hoek als penningmeester

H. Lippens uit Oostburg als vice-voorzitter

mevr. Chr. den Ouden - De Milliano uit Hulst als algemeen adjunct

P. Meeusen uit Terneuzen als lid

R. de Kort uit Vogelwaard als lid

J. Leenaarts uit Koewacht als lid

mevr. G. Haaijer - Cattrysse uit Kapellebrug als lid

mevr. K. Verstraeten uit Terneuzen als lid

vacature.

De directie werd gevoerd door R.F.E. Oldenzel.

14. Financiële zaken:

Balans per 31 december		2004	2003
Activa			
VASTE ACTIVA			
Inventarissen		90.637	56.519
Totaal		90.637	56.519
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorderingen			
Debiteuren		149.833	188.962
Belastingen en premies sociale verzekeringen		29.707	7.431
Liquide middelen		50	74
		179.590	252.986
TOTAAL ACTIVA		270.227	252.986

Exploitatie Resultatenrekening 2004			
	Werkelijk 2004	Begroting 2004	Werkelijk 2003
BATEN			
Subsidie AMW	1.283.886	1.283.904	1.249.902
Overige baten	577.317	551.459	471.206
Totaal	1.861.203	1.835.363	1.721.108
LASTEN			
Personeelskosten	1.569.395	1.571.500	1.473.635
Huisvestingskosten	107.250	114.000	111.211
Algemene kosten	114.904	101.900	121.021
Totaal	1.791.549	1.787.400	1.705.867
EXPLOITATIERESULTAAT	69.654	47.963	15.260
Diverse baten en lasten	-48.107		-49.126
NETTORESULTAAT	21.547	47.963	-33.866

Jaarverslag Klachtencommissie 2004

Voorwoord.

De Stichting behandelt klachten van haar cliënten volgens een voorgeschreven en goedgekeurde klachtenprocedure. Deze is geldig voor alle afdelingen binnen de organisatie.

De klachtencommissie.

Deze is samengesteld conform de landelijke voorschriften en bestaat uit 4 personen met een jurist als voorzitter. De overige leden hebben ervaring/c.q. affiniteiten op het gebied van patiënten en consumentenbelangen, de beroepsgroepering maatschappelijk werker en verwant organisaties of ketenpartners.

In 2004 waren er geen mutaties.

De klachtenprocedure.

De cliënten kunnen zich rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie doch kunnen ook gebruik maken van een informele klachtenbehandeling middels een voortraject.

De Stichting hecht veel belang aan dit voortraject omdat klachten veelal in een vroeg stadium praktisch kunnen opgelost worden tot ieders tevredenheid, waardoor een meer tijdrovende en intensieve administratieve afhandeling kan worden vermeden

De klachten.

In 2004 werden 5 klachten behandeld in een voortraject.

In 1 situatie werd geen genoegen genomen met een voortraject en werd de zaak voorgelegd aan de klachtencommissie.

Deze klacht werd niet ontvankelijk verklaard door de klachtencommissie en in een later stadium door de landelijke klachtencommissie.

Het betrof de ex-man van een cliënte. Hij verweet de maatschappelijk werker zijn belangen te hebben geschaad ten aanzien van de omgangsregeling met zijn kinderen. De maatschappelijk werker had in overleg met zijn ex-vrouw een brief geschreven naar haar advocaat om haar zorgen uit te spreken over deze situatie en de wens geuit, een onderzoek te laten instellen door de Raad van de Kinderbescherming, zonder de man te hebben gehoord. Dit onderzoek heeft inmiddels ook plaatsgevonden.

Het klachtenreglement voorziet dat alleen cliënten of hun wettelijke vertegenwoordigers kunnen klagen. Aangezien er in het geval van deze persoon op geen moment sprake is geweest van een cliëntsituatie werd deze klacht niet in behandeling genomen.

3 klachten hadden betrekking op niet ingeloste verwachtingen en onvoldoende communicatie, zowel van de zijde van de cliënt als van de maatschappelijk werker ten aanzien van de schuldenregeling en ontruiming van de woning.

Deze ervaringen hebben geleid tot een secuurder schriftelijk vastleggen van afspraken.

De contacten met de betreffende maatschappelijk werker bleven gehandhaafd.

1 klacht had betrekking op 2 maatschappelijk werkers die onvoldoende initiatief zouden hebben vertoond bij het bemiddelen voor huisvesting in een andere regio. Hij eiste een nauwelijks bestaand dossier terug.

Inmiddels heeft deze cliënt zich opnieuw gemeld bij de desbetreffende maatschappelijk werker(s) en is het contact weer lopend voor andere zaken.

Leden klachtencommissie

Mevr. Mr. J.C.M. Berbee - van Koningsbruggen, voorzitter

Mevr. Y.E. Frijters - Zee, Hulst

Mevr. H.E. Hassell, Terneuzen

Mevr. T.Tak, Lamswaarde



Algemeen Maatschappelijk Werk
Zeeuws Vlaanderen

AMW	Algemeen Maatschappelijk Werk
ANBO	Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
Arbo	Arbeidsomstandigheden
AZZ	Agogische Zorgcentra Zeeland
BaO	Basis Onderwijs
BJZ	Bureau Jeugd Zorg
BMW	Bedrijfs Maatschappelijk Werk
BMW-er	Bedrijfs maatschappelijk werker
BSB	Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer
CR	Cliëntenraad
COA	Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers
FTE	Full Time Eenheid (een formatieplaats)
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheids- Dienst Zeeland
GGZ	Geestelijke Gezondheids Zorg
GKB	Gemeentelijke Kredietbank (Walcheren)
GVO	Gezondheids- Voorlichting en -Opvoeding
JIP	Jongeren Informatie Punt
LOAM	Landelijke Overlegorgaan Algemeen Maatschappelijk Werk (onderdeel MO-groep)
MJBP	Meer Jaren Beleids Plan
MMW	Manager Maatschappelijk Werk
MO-groep	Maatschappelijke Ondernemers Groep
OR	Ondernemingsraad
PAAZ	Psychiatrische Afdeling Algemeen Ziekenhuis
PHV	Plaatselijke Huisartsen Vereniging
PIBLW	Project Intensieve Begeleiding Langdurig Werklozen
PR	Public Relations
PSJ	Provinciaal Samenwerkingsverband Jeugdhulpverlening
RMC	Regionaal Meld- en Coördinatiecentrum (schoolverlaters)
ROAM	Regionaal Overlegorgaan Algemeen Maatschappelijk Werk (in Zeeland)
SJZ	Stichting Jeugdzorg Zeeland
SMT	Sociaal Medisch Team (schoolarts en maatschappelijk werker in school voor VO)
SOVA	Sociale Vaardigheden
TCP	Team Contact Persoon
THD	Telefonische Hulp Dienst (die voor ons de telefonische opvang doet buiten kantooruren)
(V)SO	(Voortgezet) Speciaal Onderwijs
VWS	Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport
WP	Werkplan
WSNS	Weer Samen Naar School
WWW	Woonwagenwerk (in 2000 afgesloten project)
ZCAD	Zeeuwsch Consultatiebureau voor Alcohol en Drugs
ZV	Zeeuwsch-Vlaanderen
ZVZO	Zeeuws Vlaams Zorg Overleg