

Jaarverslag 2005

"DE ACHTERKANT VAN DE SPIEGEL"

Stichting
Algemeen Maatschappelijk
Werk Zeeuws-Vlaanderen



Inhoud

1.	Inleiding "De Achterkant van de Spiegel"	1
2.	Ontwikkelingen	2
3.	Het AMW	3
3.1.	Inzet van de AMW-formatie	3
3.2.	Het aantal korte contacten	3
3.3.	Langerdurende contacten	4
3.3.1.	AMW: Hoeveel cliënten zijn er geholpen?	5
3.3.2.	AMW : 24 uur bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig	6
3.3.3.	AMW: wie is de cliënt?	7
3.3.4.	AMW, de hulpverlening	10
3.3.5.	Problematieken	11
4.	Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer.	12
4.1.	BSB: wie is de cliënt?	13
4.2.	Profiel van de BSB-client	16
4.3.	BSB, hoeveel cliënten zijn er geholpen ?	16
5.	Schoolmaatschappelijk Werk	20
5.1.	Sociaal Medische teams in het Voortgezet Onderwijs	20
5.2.	MW in het (Speciaal) Basisonderwijs	22
6.	Trainingen Sociale Vaardigheden	22
7.	Woonwagenwerk	22
8.	Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW)	23
8.1.	Welke diensten heeft bedrijfsmaatschappelijk werk in 2004 geleverd ?	23
8.2.	Welke werkgevers deden in 2004 beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk?	23
9.	Projecten	24
9.1	"De knip in de hand houden"	24

9.2	Maatwerk	24
9.3	Toegang AMW/BJZ	24
9.4	Let op de kleintjes	25
10	Detacheringen	25
10.1.	MW ten behoeve van Emergis	25
10.2.	MW ten behoeve van de afdeling Nierdialyse ziekenhui de Honte	25
11.	De Organisatie	26
11.1.	Organisatiestructuur	26
11.2.	Interne communicatiestructuur	26
11.3.	Automatisering	27
11.4.	Deskundigheidsbevordering	27
11.5.	Samenwerking met derden	27
11.6.	Ketenzorg en samenwerking met andere hulpverlenende instanities	28
11.7	PR en Communicatie	28
11.8	Kwaliteitsbeleid	29
12.	Sociaal jaarverslag	29
12.1.	Interne zaken	29
12.2	Algemene ontwikkelingen	30
13.	Bestuurszaken	30
14.	Financiële zaken (beknopt)	32
	(uitgebreid)	
	Jaarverslag Klachtencommissie	34
	Lijst met afkortingen	37

"DE ACHTERKANT VAN DE SPIEGEL "

1. Inleiding

Waarom deze titel voor een jaarverslag?

Soms is een spiegel voorhouden niet voldoende. Een spiegel voorhouden heeft ten doel een duidelijk en helder beeld te geven van de werkelijkheid. In de maatschappij echter blijken meer verschijnselen voor te komen die we niet in onze spiegel zullen zien. Ook al omdat we die gewoon niet willen zien of kunnen onderkennen. Soms worden burgers er gewoon niet mee geconfronteerd. Actueel voorbeeld is de armoede in Nederland. Wat de maatschappij ziet zijn de zichtbare en wenselijke ontwikkelingen. Daarbij vallen vooral de zaken op die men het liefste ziet: koopkrachtplaatjes, vermindering van de werkloosheid, verdere voornemens tot beperking van de bureaucratisering, zelfverantwoordelijke en mondige burgers en welvarende inwoners.

De wens is dan vaak de vader van de gedachte. De werkelijkheid is namelijk meer dan dat eenzijdige plaatje. Met die andere werkelijkheid, de werkelijkheid achter de spiegel, krijgt de stichting vooral te doen:

- Burgers krijgen steeds meer te maken met verminderde koopkracht;
- Ondanks alle pogingen tot verantwoord financieel beheer wordt consumeren - en dus vaak leningen afsluiten - gestimuleerd en in bepaalde kringen gepropageerd;
- Werkloosheid wordt in toenemende mate gezien als "eigen schuld" of als "in onvoldoende mate werkwilleg", waarbij vergeten wordt dat er in veel gevallen geen (aangepast) werk voorhanden is;
- Vermindering van regels leidt vaak tot meer en ingewikkeld in te vullen formulieren;
- Allerlei veranderingen in de wet- en regelgeving maken de burgers in toenemende mate onzeker en ze raken daarbij steeds sneller de weg kwijt: aanvraag huurtoeslag, nieuwe zorgverzekering, kinderopvang;
- Bedrijven en instellingen worden minder klantgericht en verminderen b.v. de service naar hun cliëntèle toe (belastingdienst, CWI, UWV, etc.);
- De marktwerking maakt het overzicht voor de burgers steeds moeilijker en dwingt hen tot het voortdurend maken van keuzen, waarbij de consequenties onvoldoende (kunnen) worden overzien; het kan "de dictatuur van het moeten kiezen" worden genoemd; niet iedereen is daartoe in staat;
- Burgers moeten met steeds minder geld steeds meer doen: de overlevingskredieten zijn bij kortdurende inkomensverlaging nog te overzien. Bij langdurige inkomensverlaging levert dat ernstige problemen op. Eigen bijdragen nemen toe. (Stille) armoede komt steeds meer voor, helaas. Dat de Voedselbank Zeeuws-Vlaanderen eind 2005 reeds 110 gezinnen wekelijks een voedselpakket verstrekt is een teken aan de wand. Meer dan de helft van deze gezinnen zijn verwezen door AMW en BSB.
- De doorgeschoten individualisering heeft als keerzijde een teloorgang van het solidariteitsprincipe.

Het maatschappelijk werk wordt bij uitstek geconfronteerd met deze maatschappelijke ontwikkelingen en de persoonlijke gevolgen daarvan. De vragen worden complexer: de aantallen die een beroep (moeten) doen op het maatschappelijk werk groeien.

Het meedoen aan de consumptierace is geen uitzondering meer, maar lijkt een (sociale) noodzaak geworden om de aansluiting met het maatschappelijk leven te behouden.

Gewoonlijk betekent groei in economische termen een teken van welvaart. De groei van het aantal cliënten bij het maatschappelijk werk wijst op een andere tendens, namelijk van economische teruggang en minder welzijn, alle gunstige toekomstverwachtingen ten spijt.

Wij moeten en willen u ook de achterkant van die spiegel laten zien.

Wij doen dat in dit jaarverslag. Dit is dan ook de verantwoording van de besteding van de middelen die ons van overheidswege zijn aangereikt om ons werk te kunnen doen.

Verantwoording van onze daden, gekoppeld aan het voornemen en onze (maatschappelijke opdracht). 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 2005.

Graag zijn wij bereid om vragen te beantwoorden en verdere toelichting te geven.

2. Ontwikkelingen

Specifiek voor 2005 zijn voor de stichting de volgende ontwikkelingen te zien geweest.

De huisvesting in Terneuzen is in 2005 in een stroomversnelling gekomen. De eigenaar van De Tijman, de St. ZorgSaam nam het besluit om toch niet tot overdracht van het pand over te gaan, maar het volledig voor de eigen medewerkers te gaan benutten. Dat impliceerde een intensief zoeken naar een andere betaalbare werklocatie. Eind 2005 is er sprake van een concrete optie waarbij centrale huisvesting voor zowel het AMW Terneuzen, de afdeling Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer als het management opnieuw mogelijk wordt.

Het **Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer (BSB)** is, ondanks het succes, halverwege in het groeiproces blijven steken. De gemeente Terneuzen heeft gemeend halverwege het ontwikkelingsproces de voorgenomen en voorspelde groei te moeten tegenhouden en te fixeren. In 2005 is de afdeling voor Terneuzen in een nulgroei terechtgekomen. Dit terwijl het aantal cliënten in behandeling groeide, maar de uitstroom nog niet op gang was gekomen. Het gevolg was dat er een wachtlijst ingesteld moest worden die uiteindelijk in een cliëntenstop dreigde over te gaan.

Eind 2005 bleek er wel extra geld (voor 1 jaar) beschikbaar te komen om de wachtlijst in 2006 in elk geval terug te dringen

Het nieuwe loonfunctiegebouw (CAO) voor het personeel werd in 2005 volledig ingevoerd.

De ongunstige financiële gevolgen konden (nog) niet in de subsidiegrondslag worden meegenomen.

Desondanks is er veel aan gedaan om de exploitatie gunstig te laten uitkomen.

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 onze productie 15 tot 20% boven de gestelde landelijke norm.

De gemeente Hulst heeft voor 2005 de subsidiegrondslag eenzijdig aangepast in de richting van een prijs keer product systematiek (p x q). Hoewel het zich aanvankelijk nogal rigide liet uitzien is de interpretatie minder dogmatisch gebleken. Uiteindelijk lag de financiering onder het oorspronkelijke niveau van 1 op 6000 inwoners.

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 2005):

Subregio Oost:

Gemeente Hulst: 27.902 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 24.680 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 55.520 inwoners 9,15 FTE*

Exclusief Koewacht (0,36 FTE in team Hulst) en Biervliet (0,28 FTE in team Oostburg) is er normaal 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 Zeeuws-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.

Waar nodig kunnen de cliënten thuis worden bezocht.

3.2. Het aantal korte contacten bedroeg:

Korte contacten (minder dan 1 uur)	2005	2004	2003	2002	2001
Sluis	597	522	456	463	303
Terneuzen	1050	780	465	833	581
Hulst	912	733	499	690	1206
Overige		0	13	97	646
Totaal	2559	2035	1435	2083	2736

De doelstelling om in 2005 tenminste 1000 korte contacten te realiseren is wederom ruimschoots gehaald. Er is sprake van een forse stijging van 525 contacten die o.m. te wijten zijn aan de toenemende vraag naar administratieve ondersteuning (behulpzaam zijn bij het invullen van formulieren) en informatie en adviesvragen (mindere toegankelijkheid en dienstverlening overige instanties)

Deze vorm van hulpverlening wordt voornamelijk face-to-face via de spreekuren en via telefonische contacten verstrekt.

3.3. Langerdurende contacten:

Behalve de korte contacten bestaat het merendeel van de hulpverlening uit langerdurende contacten (meer dan 1 uur). Het streven van de stichting was om in 2005 1944 cliënten te begeleiden (normatief).

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

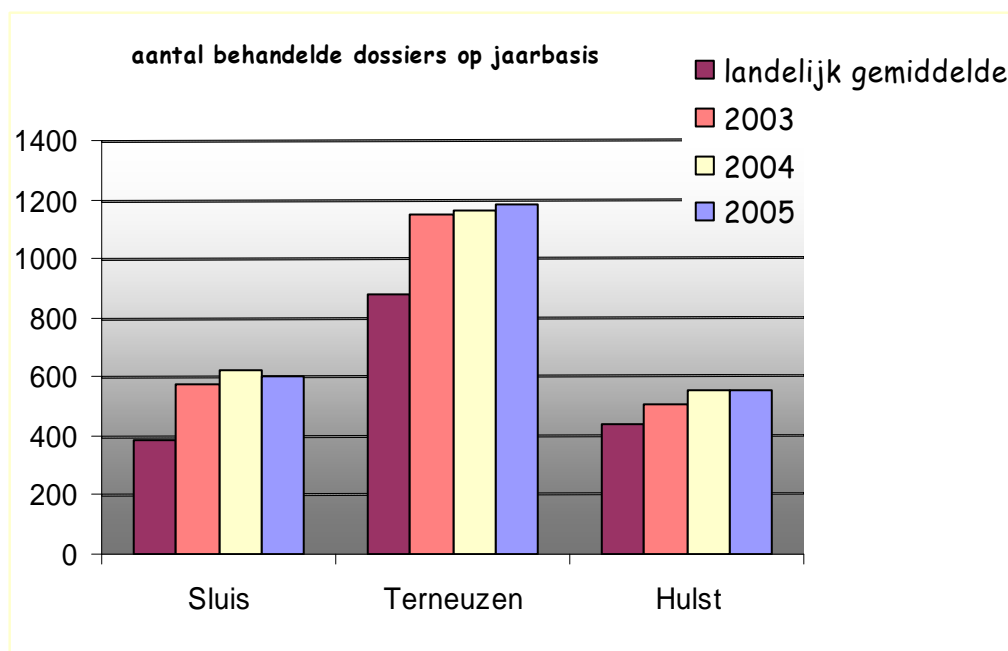
- Onderstaande gegevens hebben uitsluitend betrekking op de werksoort AMW.
- Het betreft hier cijfers van 1 januari 2005 tot en met 31 december 2005.
- Iedere cijfertabel is voorzien van een korte analyse of commentaar
- Om eventuele trends t.a.v. vorig jaar te kunnen analyseren is er een vergelijking gemaakt met cijfers van eerdere jaren.
- Specifieke gegevens of analyses zijn op verzoek leverbaar.
- Per thema wordt een korte toelichting (signalering) gegeven.

Cliëntenstroom 2005							
	Formatie inwoners	Normatief te helpen	Gerealiseerd dossiers en aanmeldingen				
			Totaal	Uit 2004	Nieuw	Afgesloten	Naar 2006
TERNEUZEN	9,22	996	1184	520	643	624	539
HULST	4,65	502	556	255	301	268	288
SLUIS	4,08	441	601	248	374	343	279
Buiten Regio/onbekend			38	7	31	22	16
TOTAAL	17,95*	1939	2377	1030	1349	1257	1122

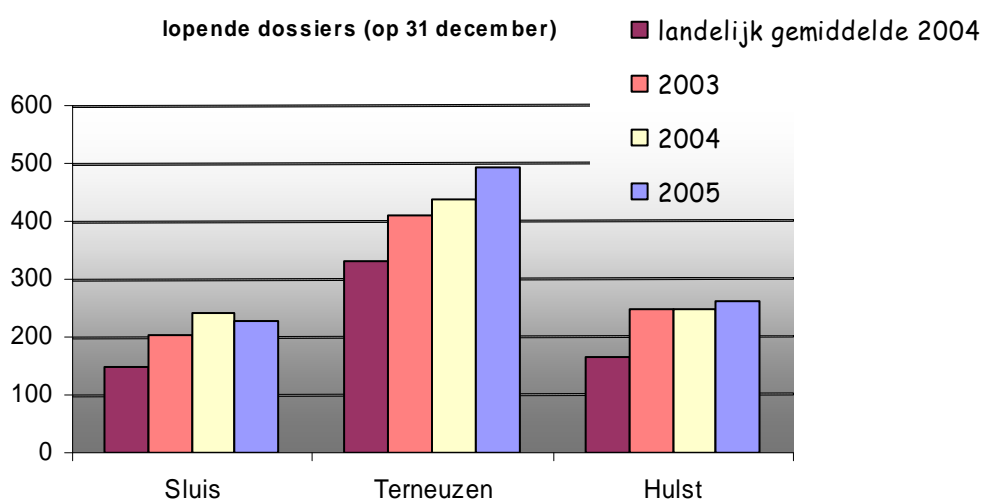
3.3.1. AMW: Hoeveel cliënten zijn er geholpen?

* Er is in 2005 uitgegaan van 18 FTE waaraan een "productie" is verbonden van 1944.

De afgesproken norm (108 dossiers per FTE) wordt ruimschoot overschreden met 438 dossiers ofwel meer dan 22 % !!! . T.o.v. het landelijke gemiddelde in 2004 (95 dossiers per FTE) is de overschrijding nog opvallender 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.

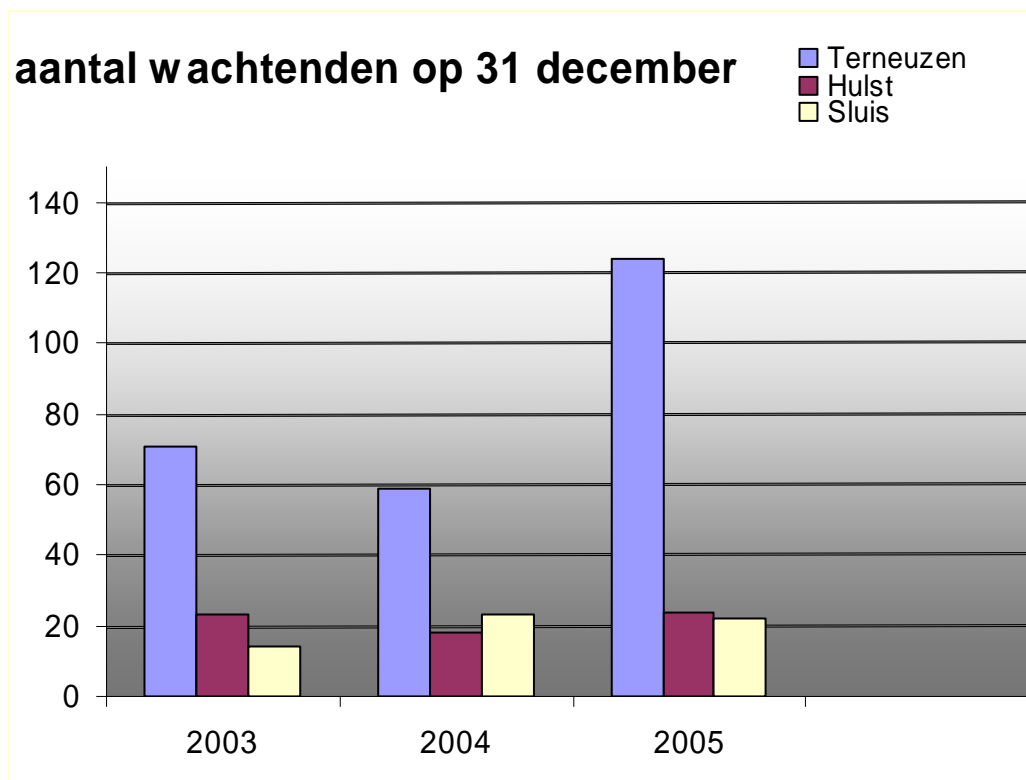


Wat verder ook opvalt is een voortdurende groei van de caseload (aantal lopende dossiers). De caseload per FTE ligt ruim boven de afgesproken norm en landelijk gemiddelde (36 lopende dossiers per FTE)



De voortdurende groei en de maatschappelijke ontwikkelingen zoals in de inleiding beschreven hebben een groei van de wachttijden en wachtlijsten tot gevolg. Hulpvragers moeten steeds langer wachten vooraleer de hulpverlening kan worden opgestart.

Vooraf in Terneuzen dreigen de wachttijden en het aantal wachtenden problematisch te worden. Eind 2005 waren er in Terneuzen 124 wachtenden en bedroeg de gemiddelde wachttijd meer dan 4 maanden. De verwachting is dat dit in 2006 verder zal oplopen.

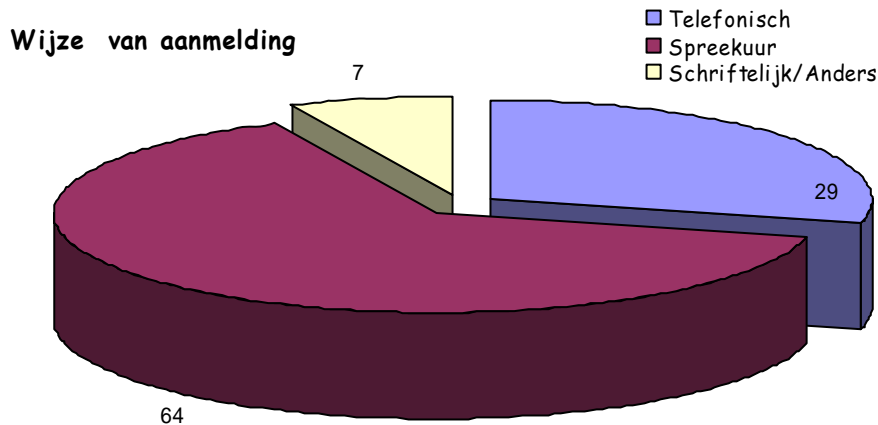


3.3.2. AMW : 24 uur bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig

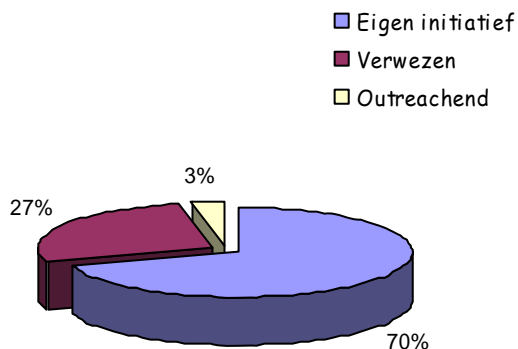
Net zoals vorige jaren weten cliënten de weg naar het AMW makkelijk te vinden. Het bereik via de spreekuren (64 %) en telefonisch contact (29 %) is laagdrempelig en toegankelijk. Cliënten kunnen zonder verwijfsbrief terecht en komen meestal op eigen initiatief (70%).

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.

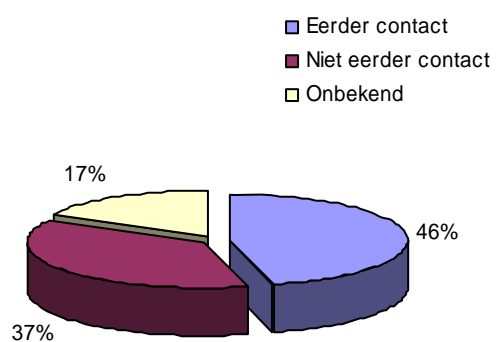
De bereikbaarheid buiten kantooruren verloopt via de SOS Telefonisch Hulpdienst Middelburg. In 2005 kwamen er 29 oproepen binnen waarvan 11 werden doorverwezen naar de dienstdoende maatschappelijk werker voor crisisinterventie.



Initiatief tot aanmelding



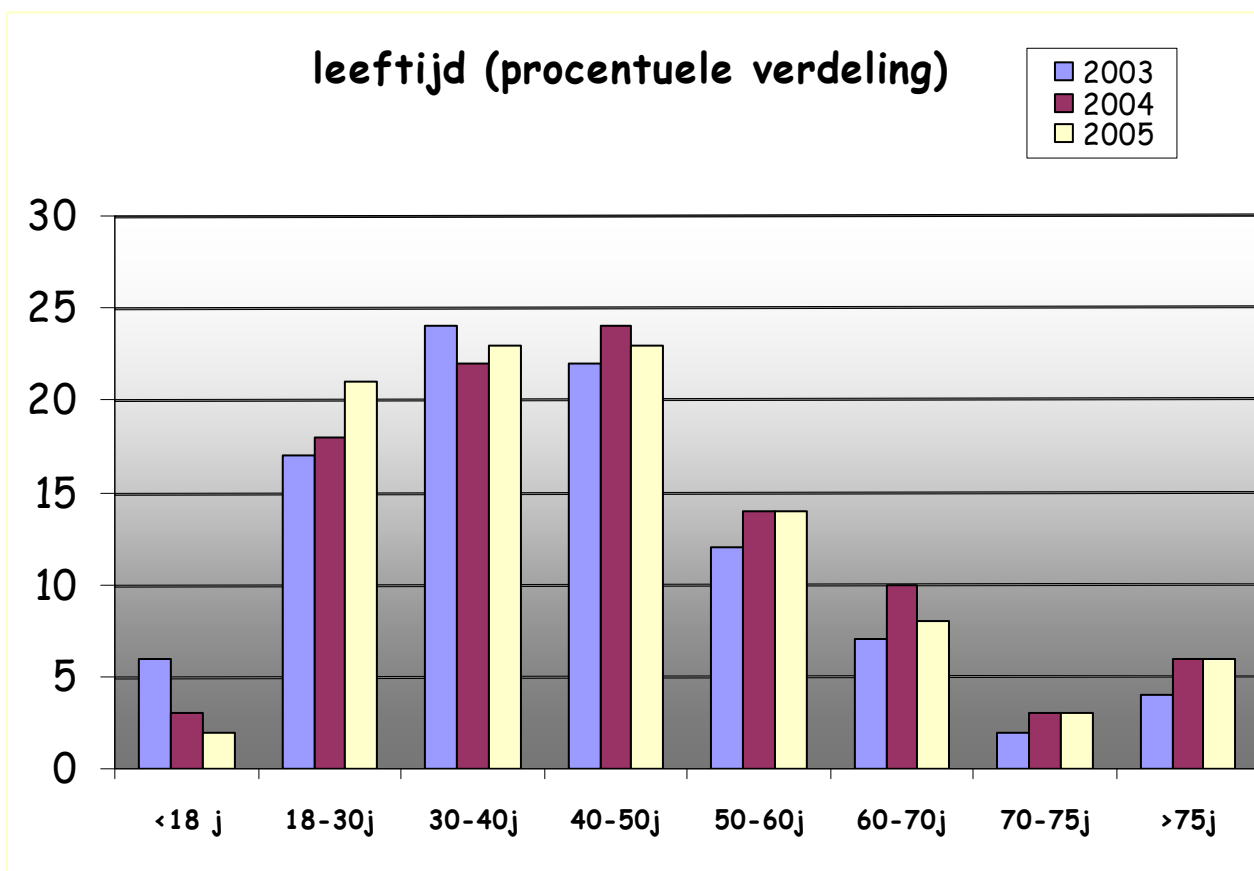
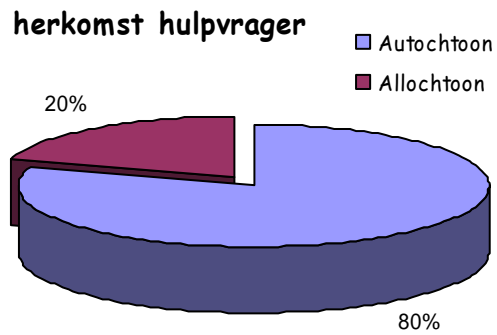
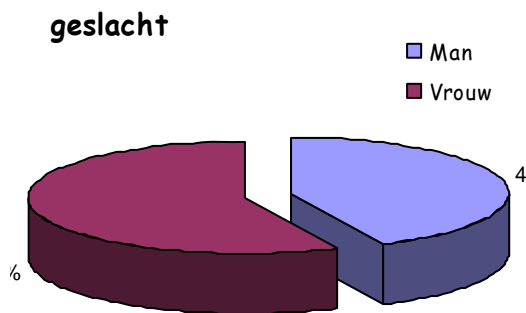
Eerder contact met AMW ?



3.3.3. AMW : wie is de cliënt?

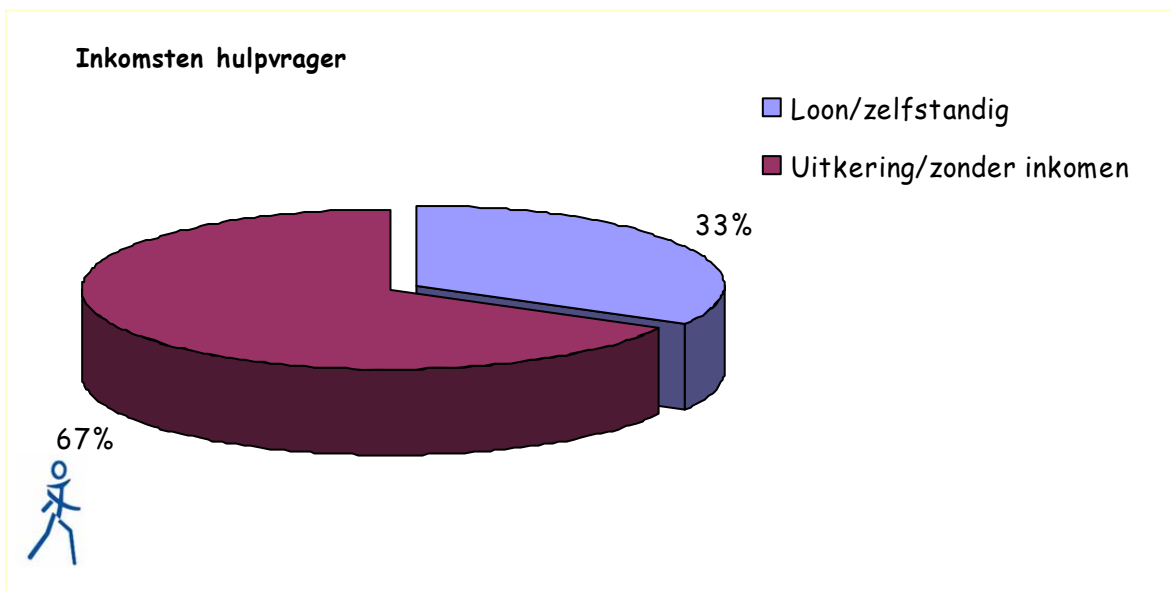
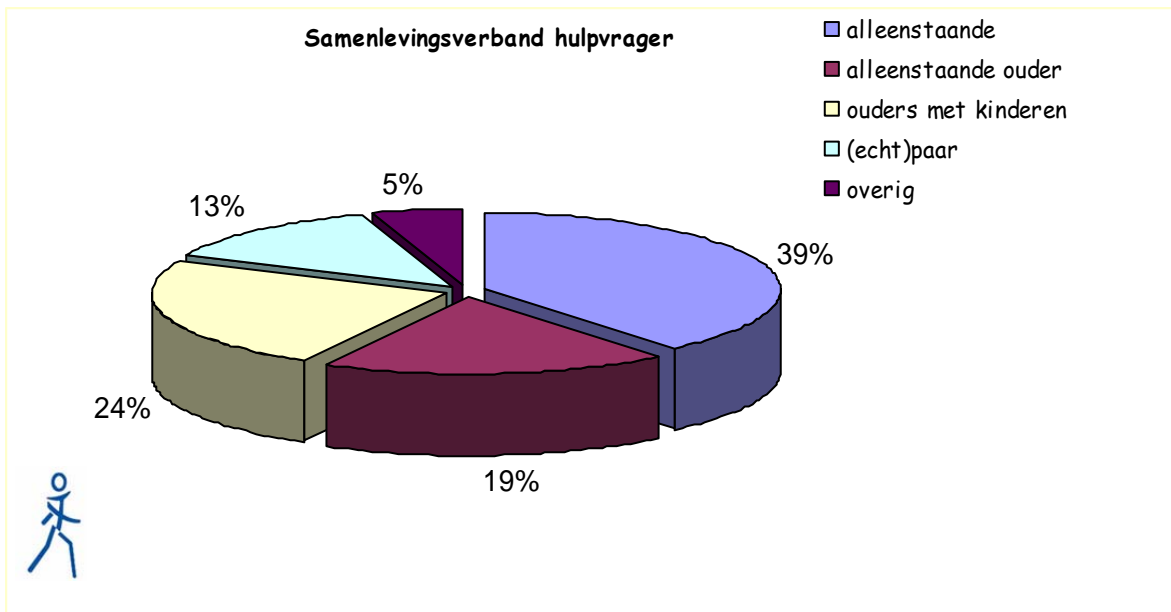
Vrouwen doen iets meer een beroep op het AMW dan mannen (57 % t.o.v. 43 %). Een aanzienlijk deel van onze cliënten hebben reeds eerder hulp van het AMW gekregen (46 %). Vaak komen deze cliënten terug aankloppen met een andere hulpvraag. Er is meestal sprake van een vertrouwensrelatie met de maatschappelijk 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 nu 20 % van de cliënten van allochtone herkomst. Dit is een stijging met 1,5 % t.o.v. 2004. Ook alle leeftijden zijn goed vertegenwoordigd. Het idee dat het AMW onvoldoende de ouderengroep zou bereiken blijkt niet te kloppen.



De AMW-cliënt in Zeeuws-Vlaanderen is overwegend alleenstaande (39 %) of alleenstaande ouder (19 %). Het is duidelijk dat het hier een kwetsbare groep betreft binnen onze samenleving.

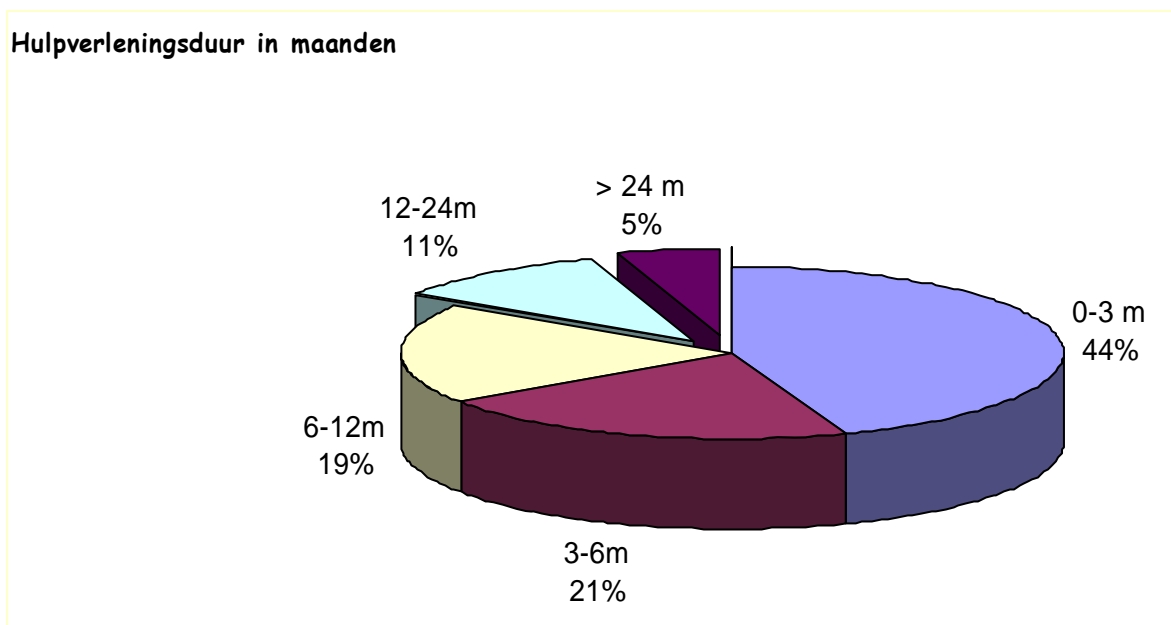
AMW-cliënten moeten meestal leven van een uitkering of hebben geen inkomen of zijn afhankelijk van het inkomen van anderen. De groep loontrekkenden en zelfstandigen vertegenwoordigen ook in 2005 een minderheid van het totale cliëntenbestand (33 %).



3.3.4. AMW, de hulpverlening

Ongeveer 84 % van de hulpverleningstrajecten worden binnen 1 jaar afgerond en 95 % 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, mensen met een functiebeperking of mensen met heel weinig psychosociale competenties en vaardigheden.

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 15 tot 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 belangrijkste verwijzers zijn (in volgorde van grootte) :

- Afdeling Sociale Zaken van de gemeente,
- Huisartsen
- Thuiszorg
- Ambulante GGZ (o.a. Emergis)
- Politie
- Bureau Jeugdzorg

3.3.5. Problematieken

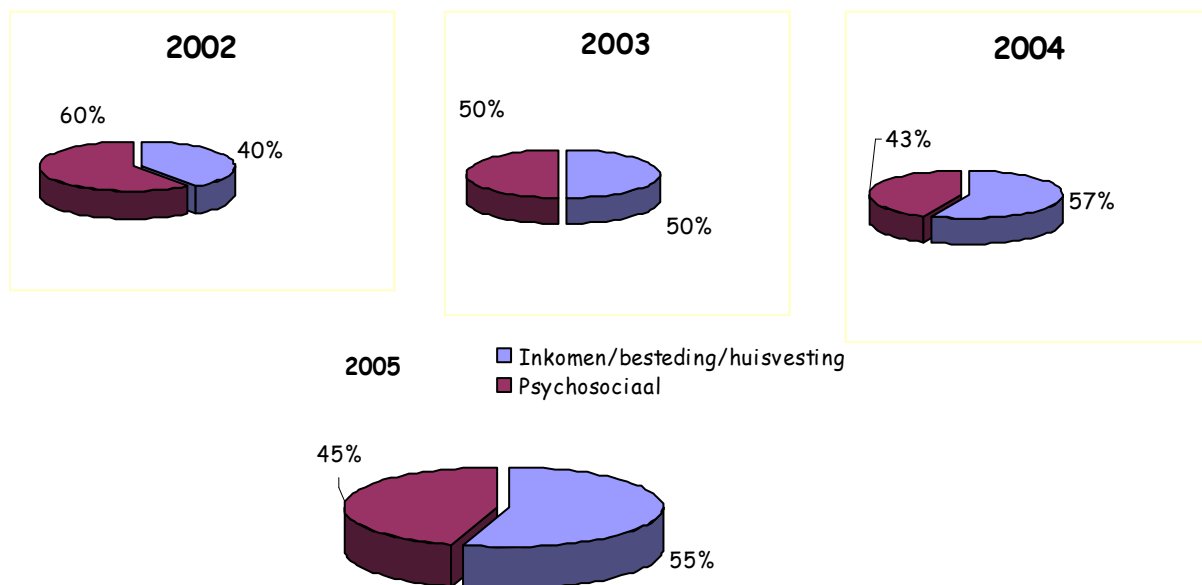
Problematiek bij AMW-cliënten kan grofweg ingedeeld worden in inkomens- en bestedingsproblematiek en psychosociale problematiek. Hierbij mag niet uit het oog verloren worden dat bij veel van onze cliënten deze indeling een vertekend beeld geeft. Heel wat problematiek kenmerkt zich door een mix van diverse 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 altijd alle 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, inkomensvoorzieningen, regelingen, formulieren en mank draaiende uitkeringsinstanties is opvallend. Vooral met UWV- en WWB-uitkeringen en instanties als UWV, CWI, afdelingen Sociale Zaken en belastingdienst komen de meeste problemen voor.

De laatste jaren is er sprake van een stijgende trend wat inkomens- en bestedingsproblematiek betreft. In 2002 was dit aandeel nog 40 % van alle problematiek. In 2003 nam dit toe naar 50 % en in 2004 zelfs naar 57 %. Voor 2005 is er sprake van 55 % inkomens- en bestedingsproblematiek, maar door het hoge aantal behandelde dossiers betekent dit in feit dat we in 2005 het hoogste aantal hulpvragen op dit gebied hebben behandeld.

Het is duidelijk dat het financieel steeds 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 blijft Zeeuws-Vlaanderen het slechter doen dan het landelijk gemiddelde (gegevens CWI). Vooral ongeschoolde en laaggeschoolde werkzoekenden geraken nog moeilijk aan de slag.



Ongeveer 45 % van alle geregistreerde problematiek is psychosociale problematiek. 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.

Bij 30 % van de hulpverleningstrajecten is er sprake van procesmatige begeleiding en in 32 % gaat het om bemiddeling/pleitbezorging (32%). Procesmatige hulpverlening kan hierbij als een containerbegrip gezien worden. Er is sprake van behandeling op basis van methodische, gesprekstechnische en procesmatige elementen, maar daarnaast is er ook vaak sprake van een mix van adviseren, bemiddelen, concrete dienstverlening en crisisinterventie.

Het grootste deel (71%) van de hulpverleningstrajecten wordt geheel afgerond. In vergelijking met 2002 (72 %), 2003 (73 %) en 2004 (71 %) blijft dit aandeel redelijk constant. Een klein deel (15 %) van de cliënten breekt het hulpverleningstraject op eigen initiatief voortijdig af.

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.

Zowel in de gemeente Sluis als de gemeente Hulst is de groei minder "explosief" geweest dan in Terneuzen. Een oorzaak hiervan is de nog striktere beoordeling vooraf. Vanwege de latere start is er zowel bij de gemeente Sluis als de gemeente Hulst ook in 2005 nog steeds sprake van een gestage groei.

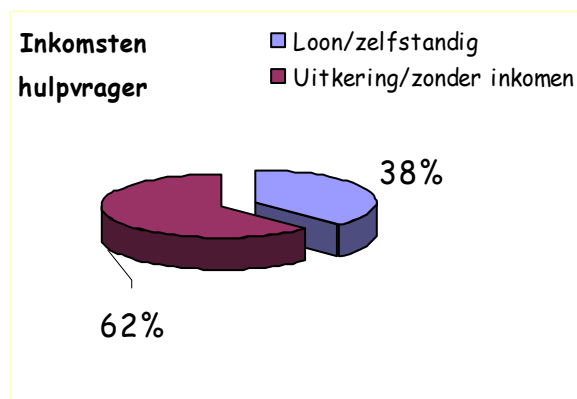
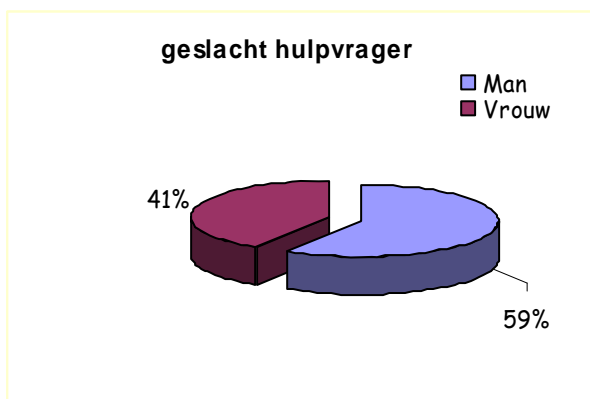
4.1. BSB wie is de cliënt?

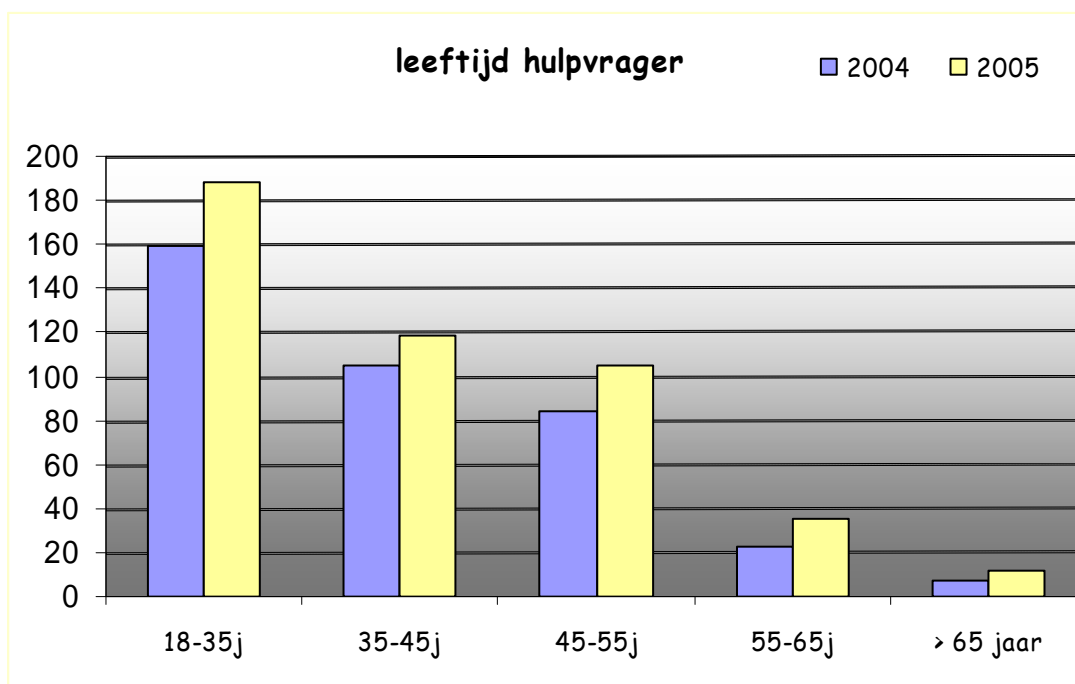
In tegenstelling tot het AMW is de cliënt in de schuldhulpverlening overwegend mannelijk (59 %). Dit bewijst wederom dat hulpvragen van mensen vaak seksespecifiek zijn. Mannen zullen overwegend hulp zoeken bij geldproblemen, vrouwen veeleer bij relationele en psychische problemen. Het Algemeen Maatschappelijk 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 62 % van de cliënten die zich aanmelden voor schuldhulpverlening zijn uitkeringsgerechtigden. Deze cliënten verkeren vaak in een zogenaamde "viciëuze cirkel". 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. 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.

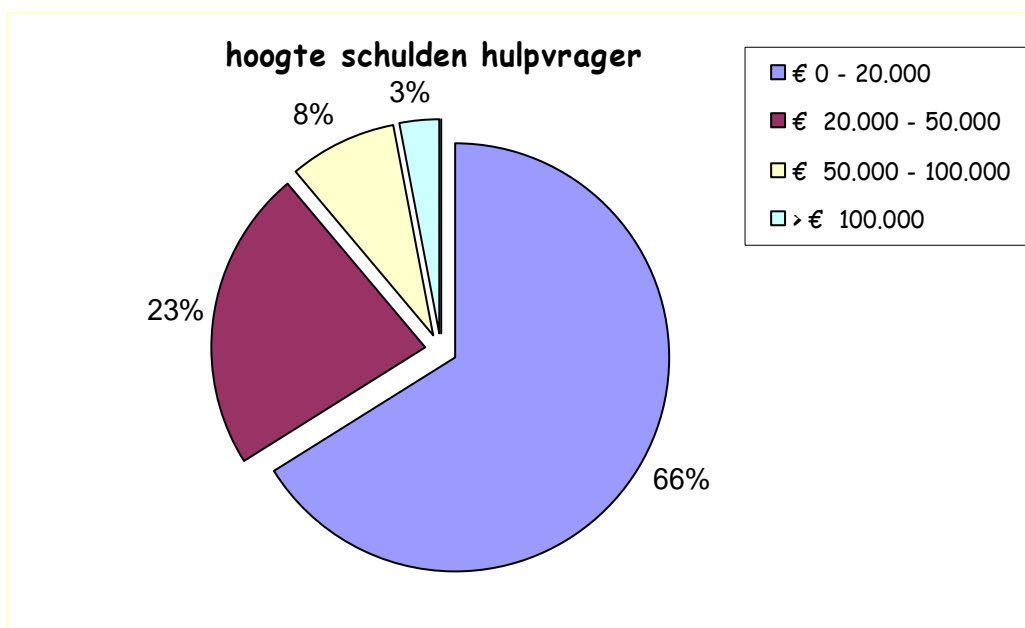
Anderzijds mag niet uit het oog verloren worden dat er ook een groep "zorgcliënten" bestaat waarbij arbeidsreïntegratie niet mogelijk is, maar waarvoor hoe dan ook zorg zal moeten worden verleend. De schuldhulpverlening moet bij deze groep vooral gericht zijn op stabilisatie en ondersteuning van de (financiële)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

Net zoals in 2003 en 2004 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.



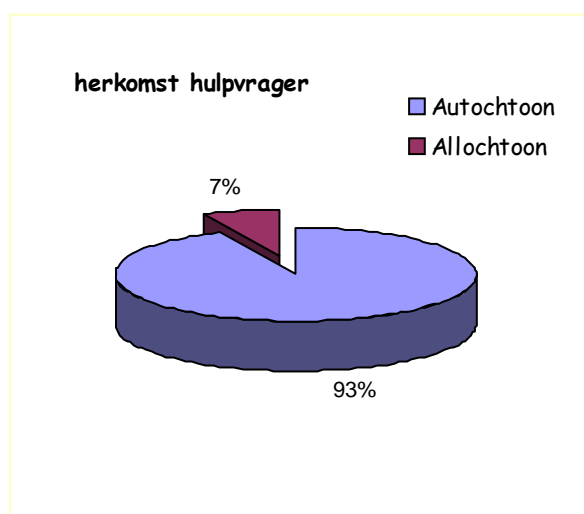
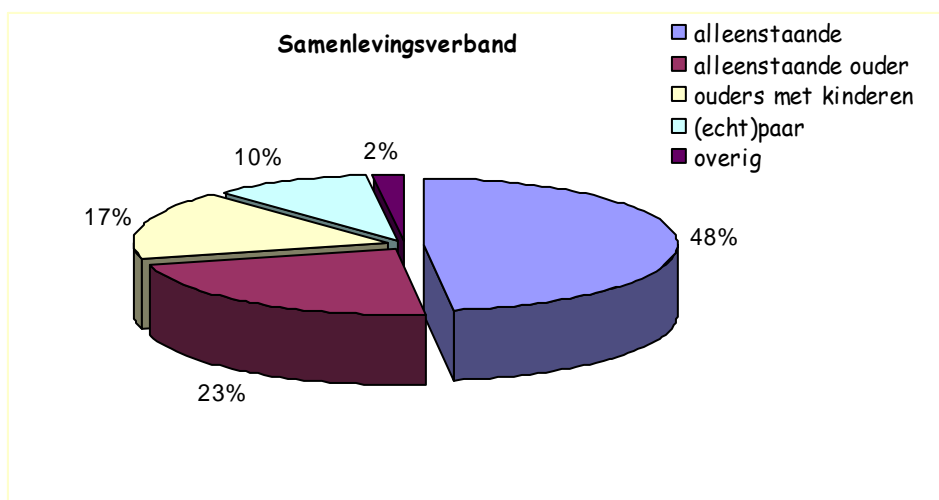


Ongeveer 2/3 van de hulpvragers heeft een schuldenlast tussen de € 0 - 20.000 . Ongeveer een kwart heeft zelfs schulden tot € 50.000 .



De groep "alleenstaanden" en "alleenstaande ouders" maakt voor 71 % deel uit van het totale aantal hulpvragers. Ook in 2003 (65 %) en 2004 (69 %) was dit de grootste groep en het aandeel neemt dus verder toe. Wederom wordt duidelijk dat het hier gaat om een zeer kwetsbare groep. Bij 40 % 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 onderzoek van het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD) is gebleken dat ouders met kinderen die van een minimumuitkering moeten leven, mathematisch niet meer in staat zijn om hun budget in evenwicht te houden. Er is m.a.w. sprake van een structureel inkomensstekort.

Ongeveer 7 % van alle hulpvragers is van allochtone herkomst. Dit is in tegenstelling tot het AMW (20 %) en de bevolkingsopbouw nog steeds een ondervertegenwoordiging. Anderzijds is het aandeel t.o.v. 2004 (3 %) wel toegenomen. De ervaring leert overigens dat allochtone cliënten financiële problemen vaak binnen de eigen familiekring "oplossen".



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 ?

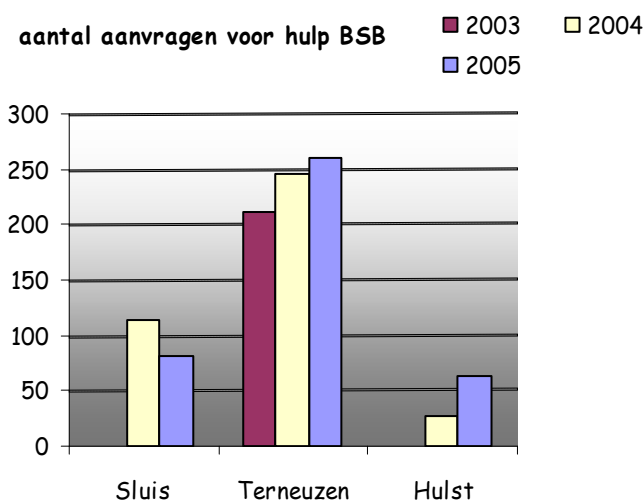
De primaire doelstelling van BSB is om gespecialiseerde hulpverlening te bieden aan cliënten met problematische schulden. Dit kenmerkt zich door het "schuldschuldregeld" maken van het dossier en het "schuldschuldregeld" maken van de cliënt (gedragsverandering en ondersteuning). Om te kunnen werken aan 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 sla- gen 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 schuldhulpverle- ning is dus niet onvoorwaardelijk. Er is een selectie aan de voordeur (poortwachterfunctie) vereist.

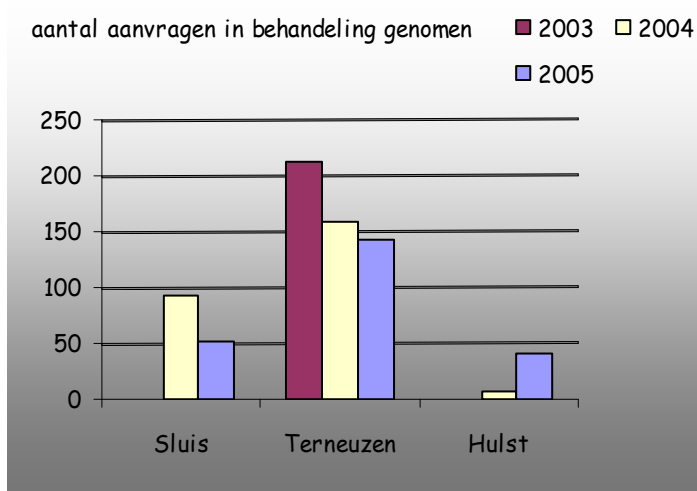
Tijdens het aanmeldingsproces wordt dus een aanzienlijk deel van de cliënten niet toegelaten tot de schuldhulpverlening. Deze "uitvallers" krijgen wel een adviesgesprek en worden verwe- zen naar het AMW of een andere hulpverleningsinstantie. Er is een voortraject nodig voor- aleeer sommige cliënten klaar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

	Sluis	Terneuzen	Hulst
2003	0	212	0
2004	114	245	28
2005	81	260	64



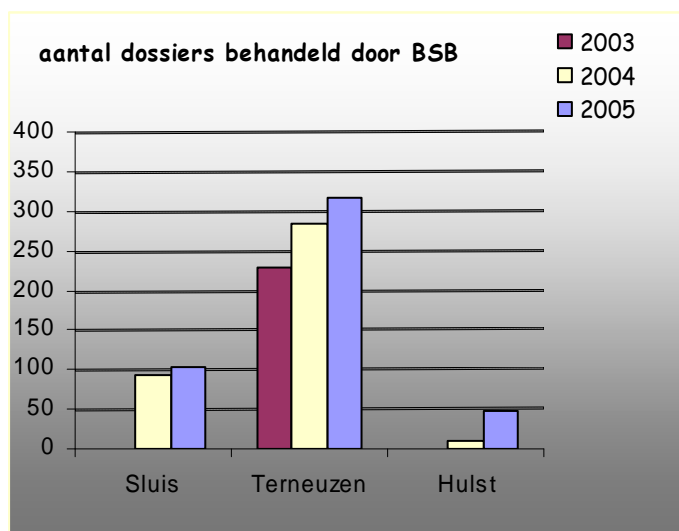
Aantal toegelaten tot de schuldhulpverlening :

	Sluis	Terneuzen	Hulst
2003	0	212	0
2004	92	159	8
2005	52	143	41



Bij alle gemeenten is er, net zoals de landelijke trend, een jaarlijkse stijging van het aantal schuldhulpvragen vast te stellen. De stijging is echter niet meer zo explosief als in de jaren 2002 en 2003. Echter, door het langdurig karakter van de schuldhulpverlening (WSNP duurt minimaal 3 jaar) is het aantal behandelde dossiers en de totale caseload van BSB enorm toegenomen. Daardoor moest er in de gemeente Terneuzen vanaf oktober 2005 noodgedwongen een wachtlijst worden aangelegd.

	Sluis	Terneuzen	Hulst
2003	0	229	0
2004	92	284	9
2005	104	317	49



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.

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 (bvb 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 in principe 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.

Aantal lopende casemanagementtrajecten en budgetbeheertrajecten in 2005 :

	Sluis	Terneuzen	Hulst
casemanagement	41	144	18
budgetbeheer	35	101	8

Aantal dossiers in 2005 verwezen naar Kredietbank Walcheren :

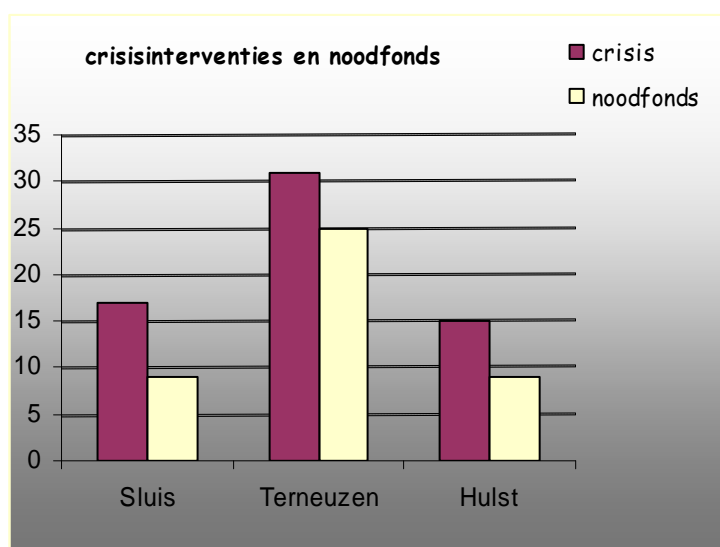
	Sluis	Terneuzen	Hulst
2003	0	94	0
2004	8	74	0
2005	17	74	23

Totaal aantal dossiers behandeld door Kredietbank Walcheren in 2005 :

Gegevens verstrekt door de Kredietbank Walcheren	Hulst	Sluis	Terneuzen	Totaal
Dossiers aangemeld	29	15	68	112
Dossiers opgestart minnelijk traject	10	7	27	44
Bij de Rechtbank ingediende verzoeken WSNP	46	29	99	174
WSNP-verzoeken door de Rechtbank toegelaten	38	24	92	154
WSNP-trajecten vroegtijdig beëindigd	0	0	5	5
WSNP-trajecten met schone lei	2	0	9	11

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 53 crisisinterventies door BSB uitgevoerd. Bij 43 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.



Deze crisishulpverlening heeft duidelijk effect gehad. In 2005 is het aantal uithuiszettingen van huurders (Woonstichtingen in Zeeuws-Vlaanderen) aanzienlijk afgenomen t.o.v. de vorige jaren..

	2002	2003	2004	2005
Clavis	13	17	13	12
Woongoed	35	37	37	23
Wst. Hulst	1	0	2	1
Totaal	49	54	52	36

5. Schoolmaatschappelijk Werk

In de ketenzorg rondom van jeugdigen vormen de schoolmaatschappelijk werkers een belangrijke en noodzakelijke schakel tussen jeugdhulpverlening en Bureau Jeugdzorg.

Ook in 2005 werden hun werkzaamheden aanzienlijk bemoeilijkt door de wachttijden zowel binnen de geïndiceerde als bij de vrij toegankelijke zorg. Regelmatig worden er schrijnende situaties gesignaleerd van jeugdigen die geïndiceerd waar wachttijden van 6 maand tot 1 jaar en langer geen uitzonderingen zijn. Verwijzingen naar de 1^{ste} lijn worden ook problematischer vooral binnen de gemeenten Terneuzen en Hulst. Niet zelden wordt op hen een beroep gedaan om in afwachting van verdere (geïndiceerde) hulp de leerling intensiever en langer te begeleiden dan de bedoeling is.

Een belangrijke ontwikkeling is het stijgend aantal leerlingen die in aanmerking komen voor extra zorg binnen het gewoon onderwijs. Dit geldt zowel voor het voortgezet als voor het basisonderwijs.

Enerzijds is er sprake van een toenemende deskundigheid binnen de aanwezige zorgstructuren. Op veel scholen kan een beroep worden gedaan op andere disciplines zowel intern (orthopedagoge) als extern (contactpersonen Emergis en Bureau Jeugdzorg). Dit houdt echter ook in dat het veel leerlingen die verwezen worden naar de school maatschappelijk werker een behoorlijk zware problematiek hebben. Naast problemen in de thuissituatie zijn depressies (suïcidegedachten), eetstoornissen, automutilatie helaas niet langer uitzonderingssituaties. Met vrijwel alle aangemelde leerlingen zijn er meer dan 3 contacten.

De financiering van het schoolmaatschappelijk werk in het voortgezet onderwijs blijft onnodig ingewikkeld: de MW-formatie werd deels betaald door de provincie (zij het in afbouw), verder door de gemeenten, de scholen en $\frac{1}{4}$ van de formatie wordt in mindering gebracht op de formatie AMW. Als de gemeenten het provinciale gedeelte over willen nemen is er sprake van $\frac{3}{4}$ additionele financiering. De verwachting is dat de gemeenten het provinciale deel gaan "overnemen".

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 2005 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, gemeenten en provincie in 2005 samen $\frac{1}{2}$ 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 12 extra uren MW in.

De intensiteit van de contacten is per leerling verschillend.

De oorspronkelijke opzet om het aantal contacten te beperken tot max. 3 gesprekken is grotendeels achterhaald. Redenen hiervoor zijn de zwaardere problematiek en de wachttijden bij Bureau Jeugdzorg/Emergis en AZZ en bij de eerste lijn (AMW).

Het aanduiden van een contactpersoon vanuit Bureau Jeugdzorg had wel een drempelverlagend effect op de onderlinge afstemming en samenwerking.

Het aantal jongeren dat contact heeft gehad met het SMT wordt geregistreerd door de scholen conform afspraken met de GGD.

Langduriger contacten (meer dan 3) worden door de maatschappelijk werker van het SMT geregistreerd in het registratiesysteem van het AMW.

David

David is een bijna 17 jarige jongen waarvan beide ouders psychiatrisch zijn en gevolgd worden door Emergis. Tijdens de examenperiode was de gezondheidstoestand van de ouders zodanig verergerd dat David zich niet langer kon concentreren op zijn studie. De begeleiders van de ouders vond een uithuisplaatsing aangewezen om de toekomst van de jongen niet in het gedrang te brengen. Er werd een beroep gedaan op Bureau Jeugdzorg voor een pleegzorgindicatie. Een netwerkgezin in de buurt was bereid om David op te vangen. Ouders waren tegen. Omdat David (gelukkig maar) geen probleemgedrag vertoonde

kwam hij niet in aanmerking voor geïndiceerde zorg en werd verwezen naar AMW.

Door het ontbreken van een indicatie kon ook geen pleegvergoeding worden geregeld en moet David flink bijkussen om in zijn levensonderhoud te helpen voorzien. AMW en SMW proberen deze situatie leefbaar te houden tot David zijn VO studies heeft voltooid.

Mieke 14 jaar.

Werd verwezen door zorgdocent. Mieke is zich onlangs beginnen krassen op de armen..

Ze wil voorlopig niet nadenken waarom ze dit doet omdat dit haar angstig maakt.

Wil onder geen beding dat haar moeder verwittigd wordt omdat ze dan iedere vorm van vrijheid kwijtraakt. Er is een vertrouwenspersoon op de hoogte die eveneens een goed contact heeft met haar ouders.

SMW probeert contact op te bouwen met Mieke en vertrouwenspersoon om verdere hulpverlening uit te stippelen zowel naar Mieke als naar haar moeder toe.

In deze casus wordt ruggespraak gehouden met de jeugdverpleegkundige en jeugdarts.

5.2. MW in het (Speciaal) Basisonderwijs.

Net als bij het voortgezet onderwijs waren de contacten met Bureau Jeugdzorg/Emergis vrij intensief.

Een verontrustende ontwikkeling is dat steeds meer kinderen in de leeftijdscategorie 8-12 jaar kampen met depressies, incl. suïcidegedachten.

De registratie van kinderen en hun gezinnen die geholpen zijn wordt voorlopig binnen WSNS-verband geregistreerd. In overleg met de gemeenten zullen er nog afspraken worden gemaakt over de gewenste informatie. De ervaringen en afspraken worden nader uitgewerkt. Mogelijk dat ook hier kan gekozen worden voor het registratiesysteem van het AMW, zodanig dat de Stichting een compleet overzicht heeft van de activiteiten van de schoolmaatschappelijk werker binnen WSNS.

6. Trainingen Sociale Vaardigheden

In 2005 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 de regio Zeeuws-Vlaanderen.

Eind 2005 verzorgde een preventiemedewerker van Emergis een opfriscursus voor een aantal maatschappelijk werkers. Het is de bedoeling dat er vanuit het AMW een pool van trainers gevormd wordt zodat per locatie jaarlijks een SOVA-training kan plaatsvinden voor AMW-clieënten.

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. Wegens de ontstane maatschappelijk onrust is de politieke besluitvorming hierover verder vertraagd. Dat heeft gevolgen voor de termijn die aanvankelijk gepland was.



8. Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW)

Bedrijfsmaatschappelijk Werk is een afdeling binnen de stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen. De landelijke Coöperatie is inmiddels opgeheven, zodat de voortzetting geheel op eigen kracht plaatsvindt.

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 2005 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 2005 regelmatig een beroep op BMW ? :

- Stichting Zorgzaam
- Yara Sluiskil
- Gemeente Terneuzen
- Gemeente Hulst
- Stichting Curamus
- Stichting Woonzorg
- Elopak

In totaal werden 66 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 2005 een verdere stijging, zoals ook in de begroting voorzien. Met name op het niveau van middle-management bij grotere organisaties lijkt vaker behoefte aan (incidentele) inzet van BMW. Een punt van aandacht voor de komende jaren.

9. Projecten.

9.1 "De knip in de hand houden"

Met financiële steun van de Provincie Zeeland werd in 2004 van start gegaan met het project "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 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 medio 2006.

9.2. Maatwerk

Het project "Maatwerk" richt zich op de groep moeilijk bereikbare cliënten die d.m.v. outreachende benadering worden geholpen. Met enige onderbreking na stopzetting van de financiering door het zorgkantoor kon dit project in de eerste helft van 2005 opnieuw starten in de gemeente Terneuzen.

In 2006 zullen de gemeenten met de gemeenten Sluis en Hulst opnieuw worden benaderd om zich bij dit project aan te sluiten.

Maatwerk is een vervolgaanbod voor de doelgroep "zorgwekkende zorgmijders" van het Meldpunt Bemoeizorg. Het project wordt uitgevoerd in samenwerking met Emergis, afd. maatschappelijke opvang de Lage Flancken. De begeleiding is intensief ambulante en gericht op het blijven wonen in de huidige woonsituatie, al dan niet in aangepast vorm en met passende bijkomende hulp.

9.3. Toegang AMW/BJZ

Van provinciezijde bestond de behoefte om meer en beter inzicht te krijgen in de toegang tot de (geïndiceerde) Jeugdzorg en de samenwerking met de vrij toegankelijke zorg.

Dit resulteerde in het door de provincie gefinancierd project "Één loketfunctie AMW-BJZ".

M.i.v. september werden vanuit de drie Zeeuwse instellingen voor AMW medewerkers gedetacheerd om samen met de medewerkers van BJZ gezamenlijk alle aanmeldingen te behandelen en toe te leiden naar de meest geëigende voorzieningen.

Hiermee kan hopelijk duidelijk worden in hoeverre de aanmeldingen bij BJZ ook in aanmerking komen voor zwaardere geïndiceerde zorg of terug worden verwezen naar AMW (vrij toegankelijke zorg).

9.4 Let op de kleintjes

Dit project is bedoeld voor kinderen van zes tot twaalf jaar die getuige zijn geweest van huiselijk geweld. Het is een preventieproject om te voorkomen dat deze kinderen later ook geweld zullen gebruiken binnen hun relaties. Onderzoeken wijzen uit dat veel daders van huiselijk geweld zelf slachtoffer zijn geweest tijdens hun jeugd, waardoor de spiraal van geweld steeds herhaald wordt.

Dit project liep aanvankelijk als pilotproject op Walcheren vanuit BJZ/jeugdreclassering en de crisisopvang en werd gefinancierd door de provincie. Omdat financiering van jeugdpreventie-projecten worden overgeheveld naar de gemeenten zijn er in 2005 overdrachtsgesprekken gestart met de drie Zeeuwse AMW-instellingen. Voorlopig zal de provincie tot eind 2006 de financiering op zich nemen.

De AMW-instellingen verklaarden zich bereid dit project over te nemen mits de financiering ervan gewaarborgd blijft. Het thema huiselijk geweld is immers zeer actueel en dit project is in een zeer vroeg stadium gericht op het voorkomen van (huiselijk) geweldsproblemen. Eind 2005 werden vanuit het AMW Zeeuws-Vlaanderen alle voorbereidingen getroffen om dit project begin januari 2006 te laten starten. Vanuit de instelling nemen twee medewerkers deel aan dit project zodat de continuïteit binnen deze regio kan behouden worden.

10. Detacheringen

10.1. MW ten behoeve van Emergis

Ook in 2005 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. MW ten behoeve van de afdeling Nierdialyse ziekenhuis de Honte

In 2005 werd vanuit het ziekenhuis de Honte de mogelijkheid geboden om Zeeuws-Vlaamse dialysepatiënten te behandelen in de eigen regio. De afdeling werk nauw samen met het UZ Gent.

Het verzoek vanuit de Honte om vanuit de stichting 14 uur maatschappelijk werk te detacheren werd positief onthaald. Gelet op de ontwikkelingen van de eerste en tweede lijnszorg richting transmurale zorg en de rol van de maatschappelijk werker binnen deze zorgketen leek het voor de stichting een goede zaak om hierin te participeren.

De maatschappelijk werker fungeert als verbindingspersoon tussen patiënt, medische zorg en thuisfront en heeft vooral oog voor de psychosociale aspecten van de dialysepatiënt en zijn omgeving. Signaleren als de belasting of de beleving van de patiënt en omgeving te zwaar dreigen te worden kan uitermate belangrijk zijn om het zorgplan tijdig bij te stellen.

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 schoolMWERkers wel als team binnen onze organisatie.

De aansturing van deze teams en werksoorten gebeurt door de Managers 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 2005 ongewijzigd. Er is 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 tot verdere schaalvergroting te komen. Inmiddels is na een interne discussie hierover ook met het bestuur besloten om schaalvergroting op Zeeuws niveau voorlopig in de ijskast te zetten.

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

11.2. Interne communicatiestructuur :

De mogelijkheid tot communicatie via e-mail en het gebruik van intranet maakt de informatievoorziening aanzienlijk eenvoudiger en sneller.

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 huidige managementstructuur kan elk van de managers ongeveer twee dagen voor een team beschikbaar zijn.

11.3. Automatisering:

In 2004 werd alle hardware en bijbehorende software 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.

De vaardigheid in het omgaan met moderne ICT apparatuur heeft de nodige aandacht gehad. Gevolg is dat er in toenemende mate en veel en intensief gebruik gemaakt wordt van de computer. De vaardigheid daarmee is danig gegroeid.

In 2005 werd voor intern gebruik "intranet" in het leven geroepen en een eigen website gelanceerd www.mwzvl.nl

11.4. Deskundigheidsbevordering:

In 2005 werden een aantal collectieve in-company-kursussen georganiseerd.

Begin 2005 werd via het NIZW een 4-daagse opfriscursus sociale zekerheid georganiseerd voor alle medewerkers van de afdelingen AMW en BSB.

Voor de afdeling BSB was er in 2005 ook nog een intensieve bijscholing (inclusief intervisietraject) over schuldhulpverlening, verzorgd door het bureau Westerbeek

Eind 2005 en begin 2006 konden alle maatschappelijk werkers een basiscursus "psychopathologie binnen het AMW" volgen. Deze werd verzorgd door de Rino-groep Zuid. In 2006 zal met Emergis contact worden gezocht om de samenwerking rondom gezamenlijke cliënten met een psychiatrische achtergrond beter op elkaar af te stemmen.

Iedere maatschappelijk werker maakt deel uit van een wisselende intervisiegroep en neemt deel aan gemiddeld 4 intervisiebesprekingen (collegiale toetsing) op jaarbasis. Daarnaast hebben verschillende medewerkers diverse cursussen en studiedagen gevolgd, o.a. op gebied van omgang en scheiding, oncologie, hechtingsproblematiek bij jonge kinderen, zelfverwonding enz.. enz..

De beleidsnota en het jaarlijkse werkplan zijn een goede basis om gericht te werken aan de gewenste deskundigheidsbevordering

11.5. Samenwerking met derden

Op uitvoerend niveau is ook in 2005 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 echter nog steeds verschillend. In ROAM-verband wordt blijvend gewerkt om met een stem naar buiten te treden.. Het streven van onze kant is erop gericht om die samenwerking waar mogelijk verder te intensiveren en te bezien of werkzaamheden en deskundigheden over en weer kunnen worden uitgewisseld.

11.6. Ketenzorg en samenwerking met andere hulpverlenende organisaties

In 2005 nam de stichting deel aan diverse structurele overlegsituaties die te maken hadden met een bepaalde doelgroep of problematiek. De aanwezigheid van het AMW als partner in de eerste lijn is daarmee gegarandeerd.

Doelgroep jeugdigen:

Deelname aan buurtnetwerken (signaleren van problemen jongere kinderen -12 jarigen) in Terneuzen en aan het netwerkoverleg rondom middelen gebruik bij jeugdigen in Breskens;
Deelname aan het regionaal RMC (dreigende schooluitvallers).

Doelgroep zorgmijders:

Overlegnetwerk hygiënische probleemsituaties (vooral voor maatwerkcliënten) waarin o.a. vervuiling wordt aangepakt.

Casusoverleg huiselijk geweld:

Deelname aan het 3 wekelijks casusoverleg huiselijk geweld met hulpverleners en justitie om de hulpverlening aan daders en slachtoffers beter te kunnen opvangen en begeleiden. In 2006 wordt het Advies en Steunpunt Huiselijk geweld Zeeland actief. Dit houdt in dat er vooral aandacht zal worden besteed aan het opzetten van ketenzorg voor slachtoffers.

Doelgroep algemeen :

Deelname aan hometeams en sociaal overleg/platform (huisarts, politie, thuiszorg, enz...) : binnen de gemeenten Terneuzen en Sluis.

Naast de structurele overlevormen is er op zowel op uitvoerend, tactisch-operationeel en strategische en beleidsmatig niveau regelmatig overleg geweest met diverse ketenpartners, zoals o.m. afdelingen sociale zaken van gemeenten, Emergis, woonstichtingen, Kredietbank Walcheren, MEE, Bureau Jeugdzorg, Stichting Welzijn voor Ouderen, Zorgzaam, UWV, CWI, Telefonische Hulpdienst, Leger des Heils, enz...

Daarnaast, en opmerkelijk meer dan vorige jaren, is er samengewerkt met vrijwilligers en kerkelijke organisaties en belangenbehartigers m.n. in de aanpak rondom armoede (Voedselbank, Caritas, Diakonie, overige kerkgenootschappen, Klaverblad en Splinter)

11.7. PR en Communicatie

De werkgroep P.R. heeft in 2005 vooral aandacht besteed aan de ontwikkeling en lancering van onze nieuwe website www.mwzvl.nl.

Daarnaast werd veel aandacht besteed aan correct informatie over AMW en BSB in gemeentegidsen, websites, ouderengids, advertentiebladen en andere publicaties.

Verder werden een reeks voorlichtingsbijeenkomsten verzorgd over AMW en BSB (o.a. ten behoeve van medewerkers MEE, medewerkers Thuiszorg, huurdersbelangen Woongoed, medewerkers Rabobank en bezoekers op de "Dag van de Armoede" in Oostburg.

11.8. Kwaliteitsbeleid

Ook in 2005 is er ijverig 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 en 2005 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.

Daarnaast is in 2005 ook een handboek voor het Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer ontwikkeld en in gebruik genomen.

12. Sociaal jaarverslag:

12.1. Interne zaken

De samenwerking met de OR

De samenwerking met de OR is in 2005 op constructieve wijze voortgezet. De zittende OR leden zijn door de achterban in zelfde formatie herkozen.

Besproken thema's in de overlegvergaderingen waren onder meer:

de ontwikkelingen m.b.t. het Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer, de begroting en de jaarrekening, de huisvesting, de verrekening van de vakbondscontributie, de collectieve zorgverzekering, de levensloopregeling, kwartaaloverzichten en nieuwe ontwikkelingen, zoals de nierdialyse.

Zaken waarover de OR heeft geadviseerd, c.q. zijn instemming heeft gegeven betref de interne regeling woon-werkverkeer, de regeling kinderopvang en de regeling internetgebruik.

Arbo-zaken

De RIE is in 2005 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 Arbo-dienst in het algemeen en de RIE en de arbo-activiteiten in het bijzonder, de ziekteverzuimcijfers en de gebruikte 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 2005 3,92% (in 2004 4,06%). Het landelijke cijfer voor de sector welzijn bedraagt ter vergelijking (in 2003) 7%. Dit mag, ondanks de steeds groeiende werkdruk, als een teken van verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerkers worden gezien.

Stagebeleid:

In 2004 is het stagebeleid van de stichting onder de loep genomen en werden de nodige verbeteringen aangebracht die we in 2005 konden ervaren. 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-locatie 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 2005 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 waaraan het einde van 2004 nog geen volledige duidelijkheid bestond is in 2005 duidelijkheid ontstaan. Een gevolg van de functiewaardering was o.m. dat de lonen zijn geïndexeerd en aangepast in het kader van de functiewaardering hetgeen al met al een verhogend effect heeft gehad op de uitgavenkant. Deze gevolgen van de functiewaardering mochten van de gemeenten niet in het tarief van een formatieplaats worden meegenomen; desondanks zijn de extra uitgaven ook in 2005 binnen de perken gebleven.

Van de bij de Regionale Bezwaren Commissie gemelde bezwaren zijn vier naar bevrediging opgelost. De vijfde is na behandeling in de landelijke commissie ook afgerond.

13. Bestuurszaken

Het bestuur vergaderde in 2005 zes keer.

Enkele onderwerpen die de aandacht hebben gevraagd betroffen onder meer:

de financiële kwartaalverslagen gaven de mogelijkheid om beter en sneller zicht te krijgen op de krappe financiële situatie en de 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; deze worden ook naar de drie gemeenten gezonden. De reactie daarop was echter vrijwel nihil.
- urenregistratie door de medewerkers;
- ontwikkelingen van BSB en meer specifiek de effecten van de convenanten tussen gemeenten, woningbouwverenigingen en de Stichting (t.a.v. BSB en AMW);
- daarnaast heeft de stichting van de drie gemeenten een garantstelling gekregen betreffende het beheer van financiën van cliënten;
- tevens is ontheffing gevraagd bij De Nederlandsche Bank in het kader van de WTK om als lid van de NVVK te worden geaccepteerd;
- het meerjarenbeleidsplan is aangenomen;
- werkplan 2005 en begroting 2006;
- nota kinderopvang is aangepast;d
- de interne regeling woon-werkverkeer is aangepast;
- de stichting participeert in het provinciale project met betrekking tot het
- Advies- en Steunpunt Huiselijke Geweld Zeeland;
- protocol e-mailgebruik werd aangenomen;
- het zoeken van andere huisvesting bleef een telkens terugkerend thema;
- samenwerking in Zeeland is nader bekeken en gezien de sterk verschillende regionale omstandigheden, dit voorlopig in de ijskast te zetten.

In de bestuurssamenstelling hebben zich enkele wijzigingen voorgedaan: enkele bestuursleden hebben het bestuur om statutaire redenen verlaten:

Ultimo 2005 was de samenstelling van het bestuur als volgt:

J. van Seters uit Terneuzen als voorzitter

Secretaris, vacature

Penningmeester, vacature

H. Lippens uit Oostburg als vice-voorzitter

Vacature

P. Meeusen uit Terneuzen als lid, tevens waarnemend secretaris/penningmeester

R. de Kort uit Vogelwaarde 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 vertrokken bestuursleden, de heren Haak en Van den Ameele, alsmede mevrouw Den Ouden - de Milliano is veel dank verschuldigd voor de jarenlange inzet en grote betrokkenheid bij het wel en wee van de stichting.

Op gepaste wijze is van hen afscheid genomen.

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

14. Financiële zaken

Balans per 31 december	2005	2004
ACTIVA		
VASTE ACTIVA		
Inventarissen	69.239	90.637
Totaal vaste activa	69.239	90.637
VLOTTENDE ACTIVA		
Belastingen en Premies Sociale verzekeringen	59.985	29707
Vorderingen en overlopende activa	176.947	149.833
Liquide middelen	353.880	117.190
Totaal vlottende activa	590.812	296.730
TOTAAL ACTIVA	660.051	387.367
PASSIVA		
EIGEN VERMOGEN	-/- 31.283	-/- 9.897
KORT VREEMD VERMOGEN		
Kredietstellingen		8.533
Krediteuren	80.259	75.972
Belastingen en Premies sociale verzekeringen	51.811	65.300
Overige schulden en overlopende passiva	559.264	
TOTAAL	691.334	397.264
TOTAAL PASSIVA	660.051	387.367

Exploitatie 2005

Werkelijk 2005 Begroting 2005 Werkelijk 2004

BATEN

Subsidie AMW	1.295.448	1.298.738	1.283.885
Overige Baten	655.613	687.278	577.317
Totaal	1.951.061	1.986.016	1.861.203

LASTEN

Personeelskosten	1.770.984	1.711.550	1.569.395
Huisvestingskosten	100.246	117.000	107.250
Algemene kosten	101.675	120.000	114.904
Totaal	1.972.825	1.948.550	1.791.549

EXPLOITATIERESULTAAT

	-/- 21.764	34.466	69.654
Diverse baten en lasten	378	100	-/- 48.107
NETTORESULTAAT	-/- 21.386	34.566	21.547

Jaarverslag Klachtencommissie 2005.

Inleiding.

Cliënten van de Stichting Algemeen maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen hebben het recht om over de geboden hulpverlening te klagen bij de door het bestuur ingestelde klachtencommissie.

Klachten worden behandeld volgens de voorgeschreven klachtenprocedure en het klachtenreglement dat grotendeels gebaseerd is op het landelijk klachtenmodel voor de sector Algemeen Maatschappelijk werk.

De klachtencommissie.

De klachtencommissie is samengesteld conform de landelijk voorgeschreven samenstelling.

De commissie bestaat uit 4 personen met als onafhankelijk voorzitter een jurist.

De overige leden zijn deskundig te zijn op het gebied van patiënten - en consumentenbelangen, de beroepsgroepering maatschappelijk werk en hebben kennis van organisaties, verwant aan het eigen werkveld.

In 2005 waren er geen wijzigingen in de samenstelling.

De klachtenprocedure.

Cliënten die een klacht indienen maken doorgaans gebruik van het voortraject.

Dit houdt in dat er een bemiddelend gesprek plaatsvindt met betrokken maatschappelijk werker en/of leidinggevende.

Het voordeel van deze informele klachtenbemiddeling is, dat klachten in een vroeg stadium kunnen worden opgevangen in een bemiddelende sfeer en meestal op een praktische wijze worden opgelost tot tevredenheid van alle partijen.

Het starten van een procedure vergt tijd en gaat gepaard met de nodige administratieve handelingen.

Een verhelderend gesprek over de mogelijkheden en grenzen van de hulpverlening of het toewijzen van een andere maatschappelijk werker zijn de meest voorkomende zaken binnen een dergelijk voortraject, waardoor een formele klachten niet nodig is.

De ervaring leert dat cliënten vooral gehoord willen worden en een praktische oplossing verwachten voor hun klachten.

Dit neemt niet weg dat men rechtstreeks een beroep kan doen op de klachtencommissie zonder gebruik te maken van het voortraject.

De klachten.

Klachten behandeld door de klachtencommissie:

In 2004 werd 1 klacht ingediend en onontvankelijk verklaard omdat klager niet voldeed aan de begripsomschrijving "cliënt". Het betrof een klacht over partijdig handelen van de maatschappelijk werker.

Deze had aan de advocaat van haar cliënte een brief geschreven om haar zorg uit te drukken omtrent een te wijzigen bezoekenregeling. Klager was van mening dat dit schrijven bepalend was voor de rechtbank om zijn verzoek af te wijzen.

Betrokkene werd geattendeerd op de landelijke beroepscommissie..

In beroep werd de uitspraak van de klachtencommissie overgenomen.

Vervolgens werd in 2005 opnieuw geklaagd over dezelfde feiten. Betrokkene trad op als wettelijk vertegenwoordiger van zijn minderjarige kinderen die mogelijk wel konden beschouwd worden als cliënt van de instelling. De klachtencommissie oordeelde dat in deze situatie de kinderen evenmin als cliënt konden worden beschouwd omdat er geen sprake was van een pedagogische hulpvraag.

Het is nog niet bekend of deze klacht ook nog zal worden voorgelegd aan de landelijke beroepscommissie.

Klachten behandeld in een voortraject:

Er werden 8 aantal klachten behandeld in een voortraject.

Er is ook nog een "harde kern" die stelselmatig klaagt over alle instanties en die elk jaar aan de bel trekt. Dit kost de organisatie veel werk en tijd om alles tot reële proporties te herleiden en de situatie opnieuw werkbaar te maken. Het afhandelingen van bepaalde klachten kan soms 15 a 20 uur in beslag namen.

Een aantal klachten zijn wel gegrond en zet de organisatie en medewerkers aan tot meer zorgvuldig handelen en/of bijstellen van de werkwijze.

Klacht 1.

Klager verweet de maatschappelijk werker dat de financiële problemen alleen maar toenamen en dat hij hierover niet tijdig werd geïnformeerd. De betreffende maatschappelijk werker was de hulpverlener van de zoon van de klager.

Vader melde zich met zijn zoon op het spreekuur vanwege financiële problemen. De zoon heeft een psychiatrisch verleden en zowel vader als zoon vonden het beter dat vader zich niet langer met de financiën zou bemoeien. De problematiek was zwaarder dan aanvankelijk werd ingeschat en de zoon werd opgenomen in de psychiatrie. De periode voorafgaand aan de opname werd de financiële begeleiding steeds moeilijker omdat de zoon geen inzage gaf en niet wilde dat de maatschappelijk werker zijn vader informeerde. Om dergelijke dilemma's te voorkomen zullen bij de start van de hulpverlening duidelijke afspraken worden gemaakt met cliënt en zijn netwerk omgeving.

Klacht 2.

Klacht over het weigeren van adresgegevens van het opvangtehuis waar zijn vrouw en minderjarige dochter verbleven en het niet willen bemiddelen voor een omgangsregeling.

Betrokkene wilde het verblijfadres om contact te zoeken met zijn 5 jarige dochter. Moeder en opvangtehuis weigerden alle medewerking.

Cliënt werd schriftelijk geïnformeerd over het handelen van de maatschappelijk werkers in dergelijke situaties. Er werd verwezen naar de advocatuur.

Inmiddels werd door de Raad van Kinderbescherming een onderzoek ingesteld.

Klacht 3.

Klacht over het niet in aanmerking kunnen komen voor hulp van Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer (BSB) omdat de inkomsten nog niet waren geregeld. Dit had te maken met een boedelscheiding en uitkeringsinstanties

Cliënte had eerder een contract getekend voor budgetbeheer en verkeerde in de veronderstelling dat alles geregeld zou worden. Haar situatie verergerde en er dreigde een uithuiszetting.

Er is onvoldoende teruggecommuniceerd door de hulpverlener over de voorwaarden om in aanmerking te komen voor hulp van BSB en naar de instanties (gemeente, woningbouw) over de situatie van betrokkene. Uiteindelijk kon een uithuiszetting worden voorkomen en werd de hulpverlening verder gezet door betrokken hulpverlener.

Klacht 4.

Klacht over het niet starten van schuldhulpverlening, het niet bemiddelen bij een huurachterstand en het onbereikbaar zijn van de hulpverlener. Een gesprek tussen leidinggevende, hulpverlener en echtpaar maakte duidelijk dat er veel weerstand was tegen het aanvragen van en sanering wegens eerdere negatieve ervaringen met een ander bureau. Uiteindelijk gingen cliënten ermee akkoord om toch een sanering aan te vragen en kon de hulpverlening worden verder gezet.

Klacht 5

Brief van een advocaat waarin namens cliënt werd geklaagd over de hulp geboden door BSB. Na onderzoek bleek dat cliënt zich niet aan de voorwaarden van het hulpverleningscontract heeft gehouden. Cliënt bleef in gebreke en de hulpverlening werd stopgezet.

Klacht 6.

Klacht via de huisarts over de beslissing van het AMW om voorlopig geen hulp te geven aan een cliënte die zich naar meerdere hulpverleners verbaal zeer agressief had uitgelaten zodanig dat ieder gesprek beëindigd werd in een conflictsfeer.

Er werd geadviseerd om hulp te zoeken bij Emergis of huisarts. Cliënte was het hier niet mee eens maar ondernam geen stappen richting klachtencommissie.

Klacht 7

Klachten van een BSB cliënte over het al dan niet beëindigen van budgetbeheer. Verder waren er allerlei klachten over het moeilijk afspraken kunnen maken met hulpverleners, het onvoldoende geïnformeerd worden over haar financiële situatie. Verder had ze onvoldoende leefgeld ontvangen en was haar onterecht geen vakantiegeld uitgekeerd en onvoldoende hulp heeft gehad op alle gebieden.

Onderzoek wees uit dat er sprake was van zware psychische problemen waarbij een opname werd geadviseerd door de behandelend psycholoog. Mw. weigerde alle voorgestelde behandelingen.

De klachten konden weerlegd worden door zorgvuldig bijgehouden aantekeningen uit haar dossier.

Mw. was niet vatbaar voor de weerleggingen en bleef bij haar aantijgingen. Omdat de situatie voor alle partijen niet langer werkbaar was, werd de hulpverlening beëindigd.

Klacht 8.

Klacht over de bejegening van een maatschappelijk werker tijdens een aanmeldingsgesprek waarbij de cliënten vergezeld werden van een hulpverlener van een andere instelling. Onze medewerker zou zich tijdens dit gesprek weifelend en zeer weinig coöperatief hebben opgesteld.

Een uitnodiging voor een gesprek zal plaatsvinden in 2006.

Verslag vastgesteld door de klachtencommissie dd 23 maart 2006

** Begripsomschrijving:*

bij het hanteren van de term "klager" worden zowel mannelijke als vrouwelijke cliënten bedoeld. Hetzelfde geldt voor het begrip "maatschappelijk werker" en overige beroepen.



LIJST MET AFKORTINGEN

versie 2005

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