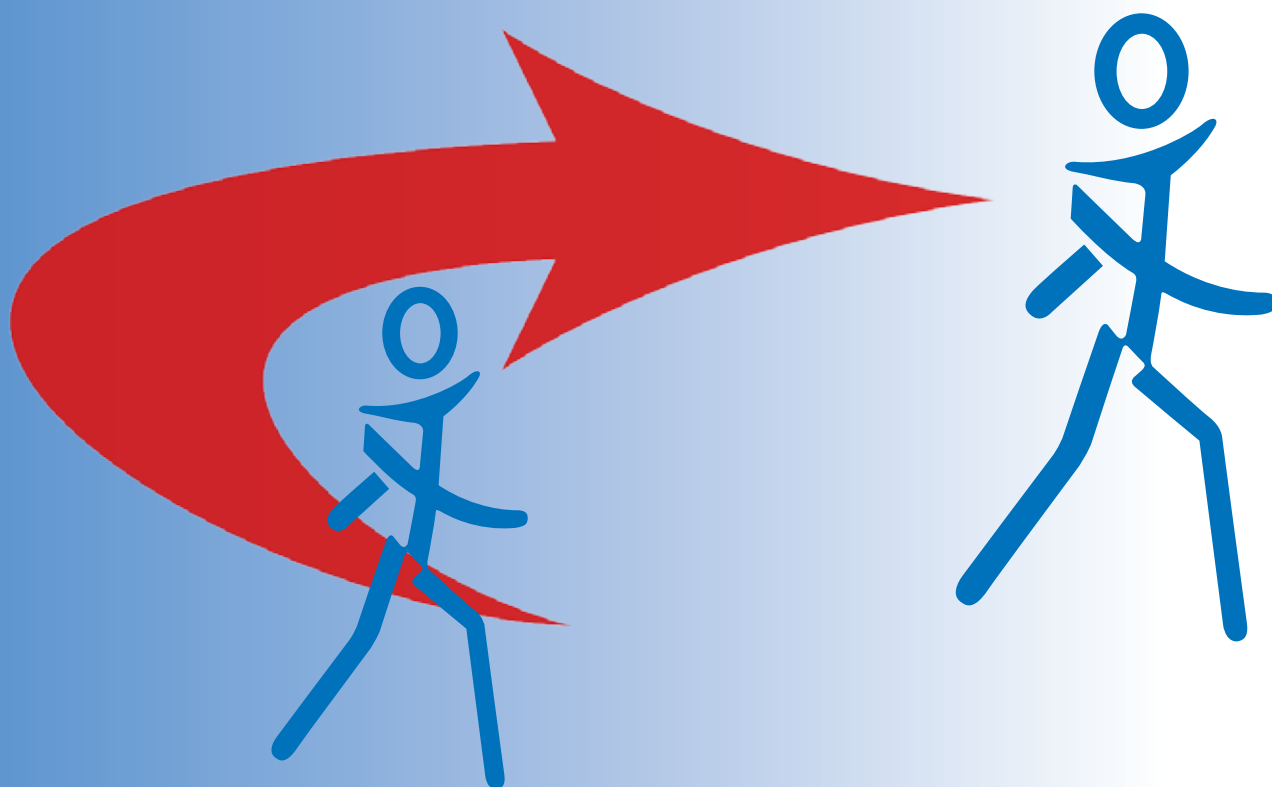


Stichting Maatschappelijk
Werk Zeeuws-Vlaanderen



“Een nieuwe start “

Integraal Jaarverslag
2009

1.	Inleiding	1
2.	Algemeen Maatschappelijk Werk	2
2.1.	Inzet van de AMW-formatie	3
2.2.	Korte trajecten MW	4
2.3.	Langdurige hulpverleningstrajecten MW	4
	Aanmeldingen - Casussen - Caseload - Wachtlijst	4
2.3.1.	Welke producten/trajecten werden ingezet?	5
2.3.2.	Welke problematieken werden behandeld?	6
2.3.3.	AMW : wie is de cliënt ?	7
2.3.4.	AMW : de aard de hulpverlening	7
3.	Bereikbaarheid buiten Kantooruren (BBK) en Tijdelijk Huisverbod (THV)	8
4.	Groepswork en Cursussen	8
5.	Structurele deelname extern overleg JMW	8
6.	Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer (BSB).	9
6.1.	Positie en taken BSB	9
6.2.	BSB: Stroomgegevens schuldhulpverlening	9
	Aanmeldingen - Dossiers - Crisisinterventies - Dossiers naar Kredietbank	10
	Afgesloten Dossiers	11
7.	Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW).	12
8.	Woonwagenmaatschappelijk Werk t.b.v.gemeente Terneuzen	13
9.	Maatwerk	13
10.	Team Praktische Ondersteuning (TPO) (vrijwilligerswerk)	13
11.	De Organisatie	14
11.1	Organisatiestructuur	14
11.2	Interne Communicatiestructuur	14
11.3	I.C.T.	15
11.4	Deskundigheidsbevordering	15
11.5.	De samenwerking met de OR	16
11.6.	Arbo-zaken en ziekteverzuim	16
11.7.	Personeelszaken	16
11.8.	Stagebeleid	17
11.9.	Bestuurszaken	18
12.	Kort financieel overzicht van de stichting	19
	Jaarverslag Klachtencommissie Zeeuws Vlaanderen 2009	20
	Afkortingen	22

1. Inleiding

De stichting heeft het jaar 2009 ervaren als "een nieuwe start". Na een lange aanloop naar een nieuwe, integrale subsidiegrondslag Maatschappelijk Werk, was 2009 het eerste jaar waarin volgens deze nieuwe systematiek werd gewerkt en gesubsidieerd. Ook de extra (tijdelijke) bijdrage van de gemeente Terneuzen voor het wegwerken van de wachtlijsten bij het Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer en het uitvoeren van nieuwe taken binnen de opgerichte Centra voor Jeugd en Gezin waren gunstige ontwikkelingen voor de exploitatie en het niveau van dienstverlening. Bovendien nam de stichting in 2009 de nodige maatregelen om te komen tot een positieve exploitatie. Het resultaat laat zich zien in de verbetering van het eigen vermogen.

Er heeft dus een forse omslag en dus nieuwe start plaatsgevonden. Maar we zijn er nog niet: ook in 2010 moet deze ingezette financiële lijn worden doorgezet. De financiële verantwoording treft u in een korte toelichting aan het einde van dit verslag.

Ook op andere vlakken was er sprake van een nieuwe start. Een groot deel van de hardware en software werden vernieuwd en medewerkers geschoold en gestart met een nieuw registratie- en cliëntvolgsysteem. Daarnaast zijn een aantal huisvestingsproblemen in Terneuzen en Hulst aangepakt en opgelost. Tot slot kreeg ook het groepswerk door middel van een training een nieuwe impuls.

Uiteraard staat centraal in dit jaarverslag wat Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen heeft gedaan voor de hulpvragende burgers van Zeeuws-Vlaanderen. Ondanks de terughoudendheid bij het inzetten van (extra) personeel, zijn we erg tevreden dat we heel veel burgers hebben geholpen.

Een nadere toelichting op het jaarverslag zijn we altijd bereid te geven.

Alle medewerkers en vrijwilligers komt de dank toe voor de inzet en betrokkenheid die zij ook dit jaar weer hebben getoond.

Drs. R.F.E. Oldenziel
Directeur

J. van Seters,
voorzitter bestuur

Maart 2010

2. Algemeen Maatschappelijk Werk

De nieuwe integrale subsidiegrondslag Maatschappelijk Werk financiert en omschrijft diverse taken en functies. De kerntaak van het Maatschappelijk Werk blijft de basisvoorziening **Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW)**. Het AMW levert door zijn laagdrempeligheid en de specifieke integrale aanpak van psychosociale problemen een belangrijke preventieve en maatschappelijke functie. Het AMW helpt mensen op weg om een oplossing te vinden voor hun probleem of een manier te vinden om er mee om te gaan. Het AMW ondersteunt en begeleidt mensen om zo zelfredzaam en sterk als mogelijk in het leven te (kunnen) staan. Ze levert hierbij de volgende kernfuncties :

- Toegang verschaffen tot voorzieningen
- Begeleiden en behandelen
- Bemiddelen
- Ondersteunen
- Dienstverlening en consultatie
- Bijdragen aan preventie
- Signaleren

De diensten van het AMW worden geleverd op diverse locaties in Zeeuws-Vlaanderen. Er is dagelijks een inloopspreekuur in Hulst (m.u.v. woensdag), Terneuzen en Oostburg van 9.00 tot 11.00 uur. Ook zijn er wekelijks 1 tot 2 spreekuren in Kloosterzande, Clinge, Axel en Sas van Gent. Waar nodig worden cliënten thuis bezocht.

De overige MW-taken en functies situeren zich meer specifiek op het terrein van de jeugdhulpverlening en zijn gebundeld binnen de **afdeling/team Jeugdmaatschappelijk Werk (JMW)**. In de ketenzorg rondom jeugdigen vormen de **schoolmaatschappelijk werkers (SMW)** een belangrijke schakel in de samenwerking met de geïndiceerde jeugdhulpverlening, het Bureau Jeugdzorg (BJZ) en het Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). De lange wachtlijsten binnen de geïndiceerde jeugdhulpverlening veroorzaken nog steeds een extra beroep op het SMW. Bij de omvorming van de **Sociaal Medische Teams (SMT)** tot **Zorg en Advies Teams (ZAT)** en de verdere ontwikkeling van de **CJG** is het de doelstelling deze knelpunten te doen verdwijnen.

Een belangrijk aandachtspunt binnen het **SMW** is het grote aantal leerlingen dat in aanmerking komt voor extra zorg binnen het gewoon onderwijs voor zowel lichte als zware problematiek. Dit geldt zowel voor het **voortgezet als voor het basisonderwijs**. Hierdoor is het beroep op SMW erg hoog en hiermee ook het belang van taakafbakening. Kernfuncties zijn : onderzoek naar wat er feitelijk aan de hand is bij een leerling (pluis of niet pluis), kortdurende hulpverlening, doorverwijzing naar externe hulpverlening en het vervullen van de brugfunctie tussen school en externe instelling. Er is 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 BJZ). De toename van het aantal deskundigen verruimt de mogelijkheden en de kwaliteit van de zorg, maar zorgt ook voor groei van noodzakelijk overleg en registratie. Voorbeelden van overlegvormen op scholen zijn het intern zorgoverleg, het beleidsmatig zorgoverleg en het ZAT. In 2009 was er een toename van het aantal leerproblemen, naast alle andere voorkomende problematiek als sociale vaardigheden, echtscheiding, verwerking, huiselijk geweld, (seksueel) misbruik enz.

Veel leerlingen die verwezen worden naar de schoolmaatschappelijk werker kampen met een behoorlijk zware problematiek. Naast problemen in de thuissituatie zijn depressies (suicidedgedachten), eetstoornissen, automutilatie (krassen, zelfverminking) helaas geen uitzonderingssituaties. De schoolmaatschappelijk werker is dan vaak het aanspreekpunt voor signalen, vanuit het kind, de ouders, mentoren en leerkrachten. Door de komst van de ZAT's weten ook externe instanties SMW te vinden, voor signalering, afstemming en overleg.

Op de scholen worden meer problemen gesignaleerd dan het schoolmaatschappelijk werk momenteel kan oplossen. Het betreft niet alleen individuele problematiek, maar ook bijvoorbeeld vraag naar klas- en docentbegeleiding bij pesten. Voor een deel is de oorzaak van het niet volledig kunnen voldoen aan de vraag te vinden in de beschikbare formatie, deels in de beschikbare expertise. Het eerste is op te lossen door formatie-uitbreiding, het tweede door gerichte deskundigheidsontwikkeling. In 2009 is voor het eerst de bijdrage van de gemeenten voor het VO opgehoogd tot 50% van de formatie, nadat de provincie haar aandeel al enige jaren had afgebouwd. In beperkte mate zijn extra uren door de scholen ingekocht.

Ook in het **(speciaal) basisonderwijs** is de problematiek van en bij kinderen zeer divers. En het gaat om veelal zware problemen. In het reguliere basisonderwijs werkt de schoolmaatschappelijk werker niet in de scholen (daarvoor is de formatie te beperkt) maar in de bovenschoolse zorgstructuur. De aansluiting met de CJG's maken de taak daarbij intensiever.

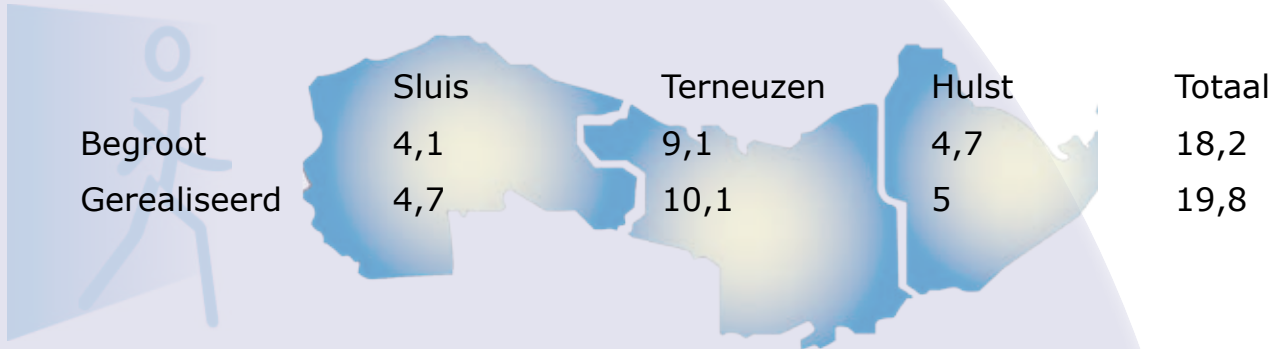
Een andere JMW-functie is het **"Vroeg Erbij Team" (VET)** met als doel het terugdringen c.q. verminderen van de jeugdcriminaliteit door vroegtijdige (jeugd)hulpverlening. Partners hierbij zijn jeugdpolitie, BJZ en AMW. De doelgroep bestaat uit jongeren van 0-18 jaar met probleem- of signaalgedrag. De politie vervult daarbij een sleutelrol en signaleert dergelijk gedrag aan de jeugdagent. Deze taxeert of de jongere in aanmerking komt voor het VET. De begeleiding is zeer intensief en wordt verondersteld na 3 maanden met goed gevolg te zijn afgerond. Het VET-project wordt gecoördineerd door een coördinator van BJZ die de cases toewijst aan een maatschappelijk werker van Bureau Jeugdzorg of Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen.

Ook het uitvoeren en coördineren van de **cursus "Let op de Kleintjes"** is onderdeel van de JMW-hulpverlening. De cursus is bedoeld voor kinderen van vijf tot twaalf jaar die getuige zijn geweest van huiselijk geweld. Het is een preventiemiddel 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. Voor de oudere jeugd (12 jaar en ouder) is de **cursus "Van Slag"** opgezet.

2.1. Inzet van de MW-formatie

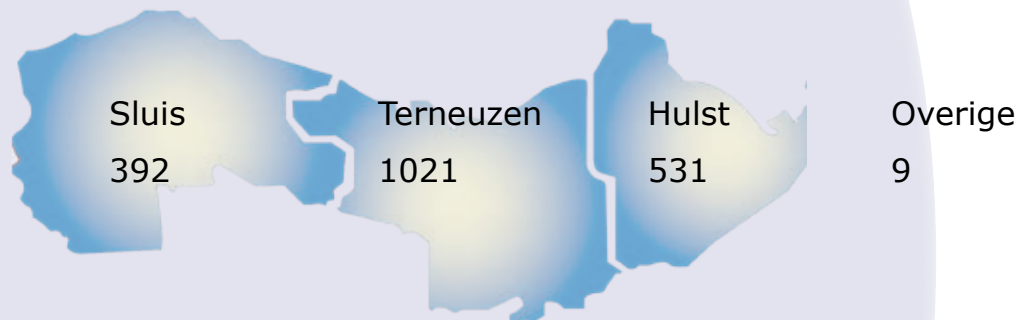
Bij de inzet van de MW-formatie wordt voor de kernfunctie AMW uitgegaan van de landelijke minimumnorm van 1 AMW-formatieplaats (1 FTE = 36 uur per week) op 6000 inwoners (Terneuzen en Sluis). Voor de gemeente Hulst geldt een productieafspraken (aantal korte en langduriger trajecten). De totale AMW-formatie voor Zeeuws-Vlaanderen bedroeg in 2009 18,1 FTE. De totale JMW-formatie bedroeg in 2009 4,1 FTE, waarvan 1,0 FTE door scholen gefinancierd.

Formatieinzet AMW



2.2. Korte trajecten MW:

Onder korte trajecten wordt verstaan: hulpverleningstrajecten waarbij de hulpverlening in minder dan 1 uur kon worden afgerond.



2.3. Langdurige hulpverleningstrajecten MW:

Naast de korte trajecten bestaat het belangrijkste deel van de hulpverlening uit langdurige trajecten. Hierbij is er sprake van meerdere, intensievere en frequentere hulpverleningscontacten. Gemiddeld kent een langdurig traject een behandelingsduur van 11,5 uur op jaarbasis.

Sluis	Terneuzen	Hulst	Buiten regio/woonplaats onbekend	Totaal
Hoeveel aanmeldingen MW in 2009 ?				
345	516	270	23	1154
Hoeveel casussen MW zijn er behandeld in 2009 ?				
768	1693	629	215	3322
Hoe groot was de totale caseload MW eind 2009? *				
311	748	328	119	1509
Hoeveel hulpvragers stonden op de wachtlijst AMW eind 2009 ?				
26	70	22	n.v.t.	118

* Onder caseload wordt verstaan: het aantal lopende casussen dat tegelijkertijd in behandeling is.

2.3.1. Welke producten/trajecten werden ingezet ?

Binnen een casus kunnen meerdere producten tegelijkertijd worden ingezet. Onderstaande tabel biedt een overzicht van alle MW-trajecten in 2009

Typeproduct	Sluis	Hulst	Terneuzen	Totaal incl. overige
AMW Aanmelding	312	227	378	934
AMW Afsluiting	195	155	273	636
AMW Bemiddeling en belangenbehartiging	109	179	196	492
AMW Casemanagement	3	-	20	23
AMW Concrete dienstverlening	44	22	13	80
AMW Crisishulpverlening	14	17	22	56
AMW Groepswerk	9	23	40	75
AMW Informatie en advies	293	133	654	1.407
AMW Intake, indicatie, verwijzing	246	237	362	865
AMW Kort product	88	27	302	454
AMW Kortdurende outreachende hulp	1	1	5	7
AMW Onderzoek en rapportage	-	2	4	6
AMW Psychosociale begeleiding	142	162	319	634
AMW Rapportage	8	6	3	18
AMW Steun- en leuncontact	21	38	38	98
AMW TPO	-	-	43	45
AMW Verwijzing BSB	18	34	114	174
Totaal AMW	1503	1263	2786	6004
CJG Aanmelding	-	-	3	4
CJG Gezinscoaching	-	-	2	2
CJG Intake, indicatie, verwijzing	-	-	4	4
CJG Kort Product	-	-	1	1
LODK Aanmelding	1	2	4	7
LODK Groepswerk	2	3	13	18
LODK Intake, indicatie, verwijzing	1	2	4	8
SMW Aanmelding	28	34	117	183
SMW Afsluiting	12	19	37	72
SMW Intake, indicatie, verwijzing	27	34	107	171
SMW Kort product	12	5	64	91
SMW Psychosociale begeleiding	26	31	95	155
VET Aanmelding	5	7	14	26
VET Afsluiting	5	4	11	20
VET Intake, indicatie, verwijzing	5	8	14	27
VET Psychosociale begeleiding	5	8	14	27
Totaal JMW	129	157	504	812
Totaal	1.632	1.420	3.290	6.816
Typeproduct	Sluis	Hulst	Terneuzen	Totaal incl. overige

2.3.2. Welke problematieken werden behandeld

Problematiek	Aantal	Procent
Geen antwoord	19	0,2%
Buurtrelatie	44	0,6%
Cultuurverschil	12	0,2%
Echtscheiding (partnerrelatie)	232	3,0%
Eenzaamheid	50	0,6%
Familierelatie	294	3,7%
Financiën (overig)	1.650	21,0%
Geweld (overig)	60	0,8%
Gezondheid (overig)	134	1,7%
Huiselijk geweld (overig)	137	1,7%
Huisvesting	439	5,6%
Identiteit	94	1,2%
Inkomen (Financiën)	720	9,2%
Lichamelijke gezondheid	89	1,1%
Lichamelijke mishandeling (Huiselijk geweld)	32	0,4%
Maatschappelijke organisaties	717	9,1%
Mensenhandel / gedwongen prostitutie	6	0,1%
Onbekend	95	1,2%
Opvoeding	462	5,9%
Partnerrelatie	284	3,6%
Problemen met werk	46	0,6%
Psychisch geweld (Huiselijk geweld)	26	0,3%
Psychosociale problematiek (Gezondheid)	319	4,1%
Relatie met school	84	1,1%
Relatie met werk	38	0,5%
School, opleiding	322	4,1%
Schulden (Financiën)	1.056	13,4%
Seksueel geweld (Huiselijk geweld)	21	0,3%
Verslaving	41	0,5%
Verwerking	195	2,5%
Verwerking geweld	22	0,3%
Verwerving van werk	18	0,2%
Voorzieningen gezondheid	21	0,3%
Werk en maatschappelijk participatie (overig)	76	1,0%
Totaal	7.855	100%

2.3.3. AMW: wie is de cliënt?

Vrouwen doen iets meer een beroep op het AMW dan mannen (55% t.o.v. 45%). Dit is een vertrouwd beeld in vergelijking met voorgaande jaren. De overige kenmerken van het AMW-cliënteel zijn zowel qua leeftijd als qua herkomst een goede afspiegeling van de bevolkingsopbouw in Zeeuws-Vlaanderen. Inzake herkomst blijkt 21% van de cliënten van allochtone c.q. buitenlandse herkomst te zijn. Het betreft hier 57 verschillende nationaliteiten. De AMW-cliënt in Zeeuws-Vlaanderen is veelal alleenstaande (34%) of alleenstaande ouder (21%). Bij 44% van de cliëntsituaties is er sprake van kinderen. Het is duidelijk dat dit de meest kwetsbare samenlevingsverbanden zijn binnen onze samenleving. AMW-cliënten leven meestal van een minimumuitkering of hebben geen inkomen of zijn afhankelijk van het inkomen van anderen (68%).

2.3.4. AMW: de aard van de hulpverlening

Ongeveer 43% van de cliënten van de in 2009 aangemelde cliënten heeft eerder al hulp bij het AMW gezocht. De meeste cliënten komen op eigen initiatief naar het AMW (71%). De spreekuren worden druk bezocht en zijn goed voor 60% van de aanmeldingen. Slechts 29% van de cliënten komt op verwijzing. De belangrijkste verwijzers zijn : maatschappelijke dienstverlening/jeugdhulpverlening en steunpunt huiselijk geweld (26%), lichamelijke gezondheidszorg (23%), gemeenten (15%), justitiële/juridische dienstverlening (11%), geestelijke gezondheidszorg (10%).

Tijdens de hulpverlening wordt regelmatig samengewerkt met diverse organisaties en hulpverleners. De samenwerkingspartners waarmee in 2009 het meest werd samengewerkt: BSBers en schuldeisers, overige maatschappelijke dienstverleners, gemeentelijke instanties, vrijwilligers, advocaten, politie, scholen en jeugdhulpverleners.

Het grootste deel (77%) van de hulpverleningstrajecten in 2009 werd volledig en in goed overleg afgerond. Een deel (14%) van de cliënten breekt het hulpverleningstraject voortijdig en op eigen initiatief af. Ongeveer 75% van de dossiers wordt binnen 6 maanden afgesloten. Bij 22% van de afgesloten dossiers is naar een andere instantie of hulpverlener verwezen.



3. Bereikbaarheid buiten Kantooruren (BBK) en Tijdelijk Huisverbod (THV)

In 2009 is naast de herinvoering van de Bereikbaarheidsdienst Buiten Kantooruren en het organiseren van de hulpverlening rondom het Tijdelijk Huisverbod veel aandacht gegeven aan bijbehorende deskundigheidsbevordering.

De stichting is een van de vele zorgaanbieders die de raamovereenkomst rondom bestrijding van huiselijk geweld (22 april 2005) mede heeft ondertekend. Deze overeenkomst, eveneens ondertekend door provincie, gemeenten en justitie en andere zorginstellingen, beoogt een zorgvuldige afstemming en een nauwere samenwerking in de bestrijding van huiselijk geweld. In de praktijk gaat het om een ketenaanpak met een hulpaanbod voor slachtoffers, kinderen, daders en omstanders. Deze aanpak vraagt om coördinatie en casemanagement.

Vanaf september 2009 is de BBK Zeeuws-Vlaanderen voor geheel Zeeland inzetbaar geworden.

In totaal zijn er in 2009 in Zeeuws-Vlaanderen 4 huisverboden behandeld

4. Groepswerk en cursussen

Groepswerk en cursussen kregen in 2009 meer aandacht dan vorige jaren. In totaal namen 93 cliënten deel gespreid over 13 groepen. De volgende groepen en cursussen werden georganiseerd :

Cursus Let op de Kleintjes (1 x kindergroep 6 tot 12 jaar en 1 x oudergroep)

Cursus grip op de knip (2 x in Terneuzen, 2 x in Hulst en 2 x in Sluis)

Cursus Van Slag (1 x jeugdgroep 12 tot 18 jaar en 1 x oudergroep)

Training Sociale Vaardigheden (1 x in Sluis en 1 x in Terneuzen)

Groep Verliesverwerking (1 x in Hulst)

Eén van onze maatschappelijk werkers verzorgt ook de Cursus Op Adem Komen in opdracht van stichting Zorgzaam (gedetacheerd trainer).

5. Structurele deelname extern overleg JMW

Deelname aan externe structurele overlegvormen op casusniveau is van wezenlijk belang voor de ketensamenwerking en de kwaliteit van de hulpverlening. Vooral de samenwerking en afstemming binnen de jeugdhulpverlening vergt van (jeugd)maatschappelijk werkers veel tijd en energie. In 2009 werd geparticipeerd in de volgende overlegvormen :

- CJG Casusoverleg
- Sociaal Medisch Team De Rede
- Zorgoverleg De Sprong
- Intern Zorgteam Zeldenrust Steeland College
- Intern Zorgteam Zwincollege
- Zorg Advies Team Open Basisscholen
- Zorg Advies Team Zeldenrust Steeland College
- Zorg Advies Team SKOH Hulst
- Zorg Advies Team Zwincollege

6. Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer (BSB).

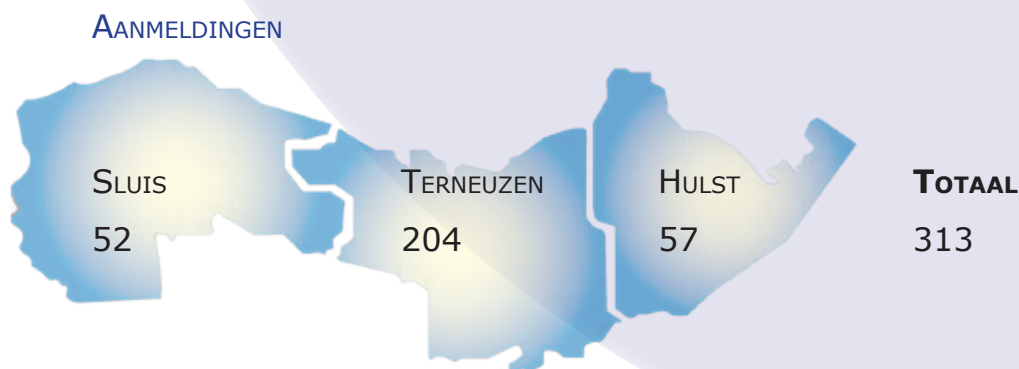
6.1. Positie en taken BSB

BSB verzorgt de integrale schuldhulpverlening in opdracht van de Zeeuws-Vlaamse gemeenten. Dit integraal werken kenmerkt zich door met de schuldenaren zowel aan het oplossen van schulden (financieel-technisch) als aan de oorzaken en gevolgen ervan (bijvoorbeeld psychosociaal) werken. Het is de bedoeling dat deze werkwijze door het gehele schuldhulpverleningstraject loopt. Ook is preventie en aandacht voor uitvallers van groot belang. Integrale schuldhulpverlening is dus een samenhangend multidisciplinair aanbod van preventie tot en met nazorg met als doel zowel financiële problemen als de oorzaken en daarmee samenhangende problematiek te stabiliseren of op te lossen. Maatwerk staat hierbij voorop. De hulpverlening van BSB kan per cliëntdossier bestaan uit één of meerdere van de volgende hulpverleningstrajecten :

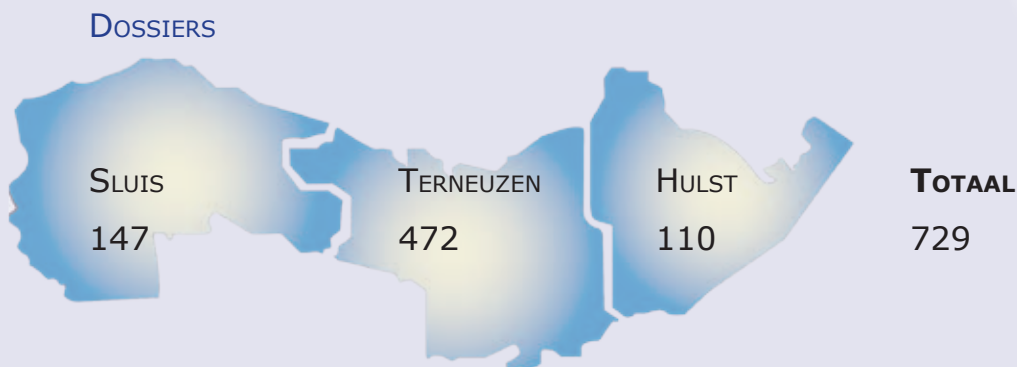
- Aanmelding en inventarisatie financiële gegevens en schulden
- Psychosociale intake en financiële analyse
- Hulpverleningsplan integrale schuldhulpverlening
- Crisishulpverlening bij dreigende huurschuld en/of afsluiting gas, elektriciteit, water en/of royering zorgverzekering
- Budgetadvies
- Budgetbegeleiding
- Budgetbeheer
- Schuldstabilisatie
- Indienen van dossier en verzoek minnelijke schuldregeling bij Kredietbank Walcheren
- Casemanagement, verwijzing en nazorg

6.2. BSB: stroomgegevens schuldhulpverlening

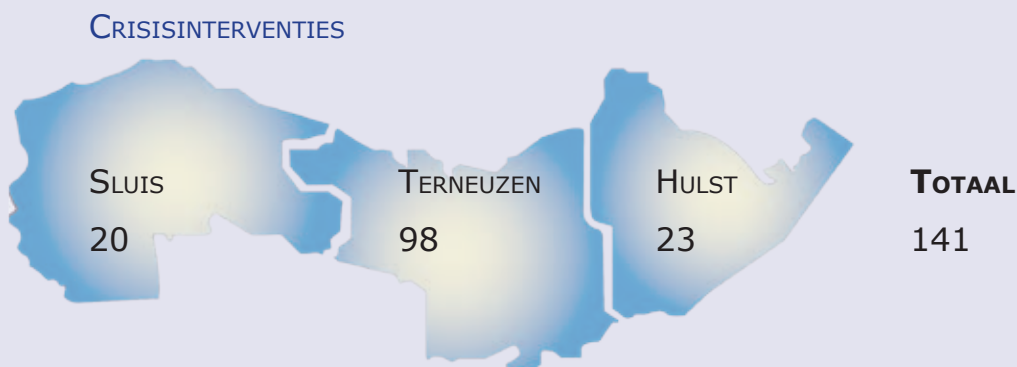
Het aantal nieuwe aanmeldingen kent de afgelopen jaren een licht dalende trend. De verwachting is dat er vanaf 2010 terug een stijging zal plaats vinden als gevolg van de economische recessie.



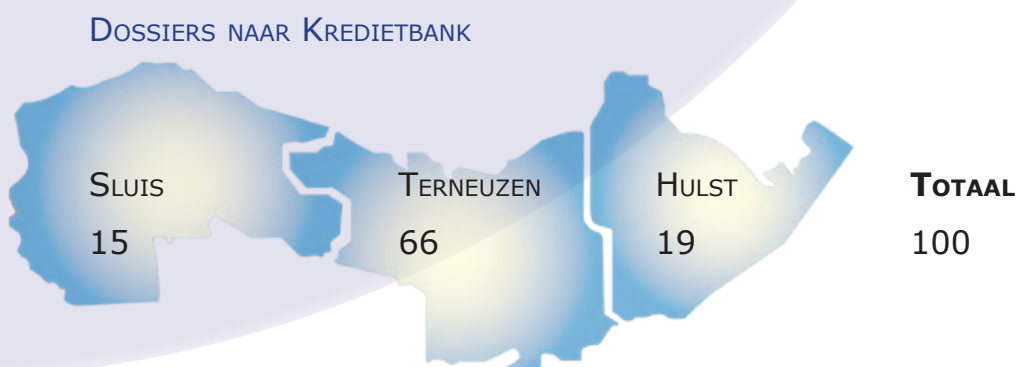
Het aantal behandelde dossiers is wel gestegen t.o.v. voorgaande jaren. Door het langdurig karakter van de schuldhulpverlening is er sprake van cumulatie van langlopende en nieuwe dossiers. Daarnaast hebben de gemeenten meer middelen vrijgemaakt om wachtlijsten weg te werken of te voorkomen. Binnen de gemeente Terneuzen heeft dit geresulteerd in het wegwerken van een wachtlijst van 63 dossiers. Het streven voor 2010 is om de wachttijden in Zeeuws-Vlaanderen te beperken tot maximum 4 weken.



Een andere opvallende toename is het aantal crisisinterventies (141 dossiers) bij dreigende schulden. Positief is echter dat in 70% van de gevallen door crisishulp en schuldbemiddeling een oplossing is gevonden en uithuiszetting en/of afsluiting van gas, electriciteit en water hierdoor is voorkomen.



Het aantal dossiers dat naar de Kredietbank Walcheren verwezen wordt voor een schuldenregeling blijft verder dalen. Gewijzigde WSNP-wetgeving heeft tot strengere toelatingsvoorwaarden geleid, zowel bij de Kredietbank als bij de rechtbank Middelburg. Daarnaast zijn de doorlooptijden bij de Kredietbank fors toegenomen. Dit heeft tot gevolg dat BSB voor sommige dossiers andere oplossingen moet zoeken (o.m. schuldstabilisatie, budgetbeheer, beschermingsbewind) en ook meer werk en tijd kwijt is bij de ondersteuning en begeleiding (casemanagement). De afgelopen jaren is ook een stijging van de gemiddelde schuldenlast merkbaar. Landelijk ligt de gemiddelde schuldenlast nu op €33.700 gespreid over 17 schuldeisers.



Ongeveer 59% van de cliënten die zich aanmelden voor schuldhulpverlening zijn uitkeringsgerechtigden. Bij 83% van onze cliënten is het gezinsinkomen lager dan €1500 netto per maand. In 68% van de gevallen gaat het om alleenstaanden of alleenstaande ouders. Ongeveer 37% zijn gezinnen met kinderen.

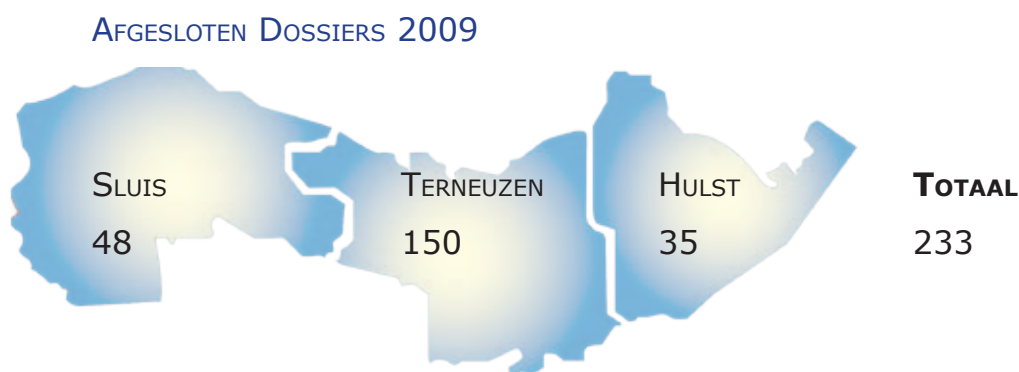
De leeftijdsgroep 18-35 jaar blijft het sterkst vertegenwoordigd (32%), gevolgd door de leeftijdsgroep 35-45 jaar (28%). De laatste jaren winnen de "oudere" leeftijdsgroepen geleidelijk wat terrein. Allochtone/buitenlandse cliënten zijn voor 15% vertegenwoordigd.

In 2009 werd een recordaantal dossiers afgesloten. Ongeveer 27% hiervan zijn dossiers die al n.a.v. de intake en een financiële analyse werden afgesloten. Een deel van deze cliënten werd naar het AMW of een andere hulpverleningsinstantie (terug)verwezen. Bij sommige van deze cliënten is er sprake van complexe psychosociale of ernstige psychiatrische en/of verslavingsproblematiek. 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 of zelf regelen). In een aantal gevallen is er ook sprake van verhuizing of overlijden.

Met betrekking tot de 233 afgesloten dossiers werden de volgende resultaten bereikt :

- 11% geslaagde minnelijke schuldregelingen (schulden afgelost)
- 29% geslaagde wettelijke schuldregelingen (schone lei WSNP)
- 10% gestabiliseerde schuldendossiers (niet schuldenvrij, maar wel financiële rust)
- 15% dossiers waarbij schulden niet (meer) van toepassing waren (bvb preventief budgetbeheer)
- 35% dossiers waarbij schulden problematisch zijn gebleven (onopgelost)

In 65% van de afgesloten dossiers is dus sprake van een positief resultaat.



7. Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW)

Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW) is een aparte en autonome commerciële afdeling binnen de stichting. BMW levert op verzoek van de werkgever psychosociale hulpverlening aan werknemers en biedt advies en ondersteuning aan functionarissen binnen bedrijven en organisaties die belast zijn met de begeleiding van deze werknemers. BMW kan hierdoor binnen een bedrijf of organisatie een belangrijke rol vervullen op het gebied van personeelsbeleid, sociaal beleid, arbeidsomstandigheden, verzuimbeheersing en arbeidsreïntegratie.

Verdere diversifiëring en risicospreiding blijft naar de toekomst toe van belang. In 2009 kon BMW 14 bedrijven en organisaties tot haar klantenkring rekenen, maar zijn er wel minder aanvragen dan voorgaande jaren binnengekomen. M.n. stichting ZorgSaam heeft de jaarafpraak aanzienlijk verminderd. Ook andere bedrijven en organisaties zijn, mogelijk t.g.v. de economische recessie, wat op de rem gaan staan.

Desondanks zijn in 2009 toch 48 nieuwe hulpvragen aan BMW gesteld en werden in totaal 114 dossiers behandeld.

De belangrijkste verwijzers binnen bedrijven en organisaties zijn leidinggevenden en personeelsconsulenten. Alle aanvragen werden onmiddellijk in behandeling genomen (geen wachttijden). Deze aanvragen hadden niet alleen betrekking op individuele begeleidingstrajecten, maar ook op teamgerichte activiteiten of beleidsmatige activiteiten (advisering, coaching management, aanleveren managementinformatie).

Bij de individuele hulpverleningstrajecten valt op dat 70% van deze werknemers vrouwen zijn. Meest voorkomende werkproblematieken zijn de relatieproblemen met de direct leidinggevende en collega's. Meest voorkomende privéproblematieken met effect op het arbeidsfunctioneren zijn financiële problemen, relationele problemen, stress en dreigende burn-out. BMW werkt samen met de werknemer en in goed overleg met de werkgever aan deze problematiek(en). Het doel is om arbeidsfunctioneren te bevorderen en eventueel ziekteverzuim te verkorten of te voorkomen.

8. Woonwagemaatschappelijk Werk t.b.v. gemeente Terneuzen

Bij "reguliere" vragen kunnen woonwagebewoners een beroep blijven doen op het AMW. De gemeente Terneuzen heeft de stichting echter specifiek verzocht een deskundige medewerker ter beschikking te stellen t.b.v. de deconcentratie van het Woonwagencentrum Tweekwartweg in Sas van Gent. Betrokken medewerker kent de heersende cultuur, geniet al jaren het vertrouwen van de woonwagebewoners en heeft een rijke ervaring m.b.t. deze doelgroep. Hij fungeert daarom als intermediair tussen bewoners en gemeente en levert de gemeente ondersteuning bij het gehele traject. Het is van belang een maatschappelijk werker te laten investeren in de relatie met woonwagebewoners. Zeker ten behoeve van verdere integratie van de woonwagencentra in de woonwijken. Dit vereist echter veelvuldig contact en presentie op de woonwagencentra en kost ook tijd en middelen.

9. Maatwerk

Maatwerk richt zich op de groep moeilijk bereikbare cliënten die d.m.v. een outreachende werkwijze worden benaderd en geholpen. Maatwerk richt zich uitsluitend op inwoners van de gemeente Terneuzen en is een vervolgaanbod voor de doelgroep "zorgwekkende zorgmijders" vanuit het Meldpunt Bemoeizorg.

De dienstverlening wordt uitgevoerd in samenwerking met Emergis, afdeling Maatschappelijke Opvang. De begeleiding is intensief, ambulante en gericht op het zelfstandig blijven wonen in de bestaande woonsituatie. Al dan niet in aangepast in vorm en met passende bijkomende hulp. Een medewerker is vanuit onze stichting voor enkele uren per week inzetbaar voor deze dienstverlening.

10. Team Praktische Ondersteuning (TPO) (vrijwilligerswerk)

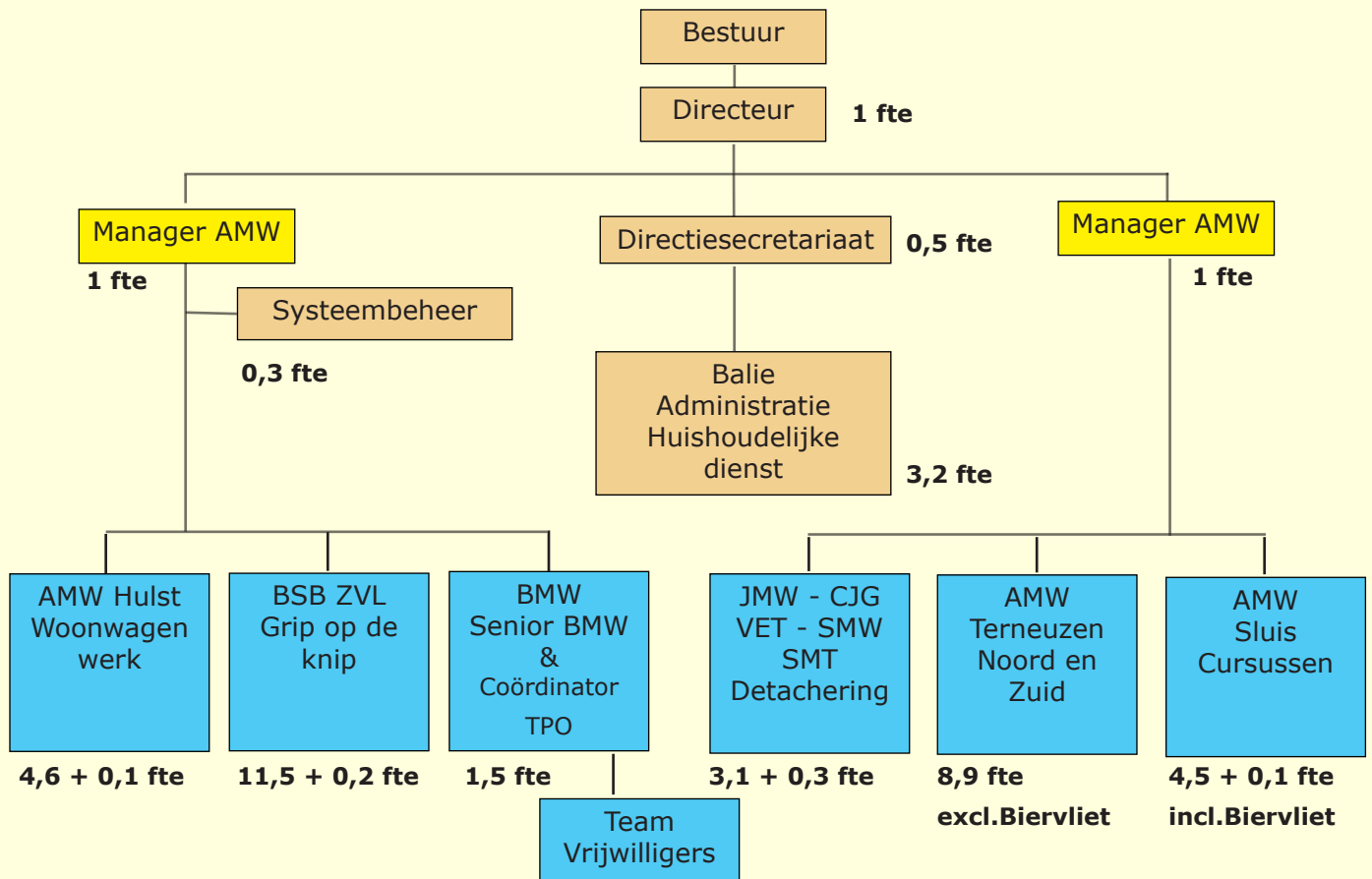
Het TPO-team heeft ook in 2009 haar bijdrage geleverd aan de praktische en administratieve ondersteuning van cliënten. M.n. het invullen van eenvoudige formulieren, het ordenen van de huishoudelijke administratie, het helpen bij schuldinventarisatie en het meegaan naar instanties zijn zowat de belangrijkste activiteiten waarvoor vrijwilligers worden ingeschakeld. Vaak is er sprake van langerdurende of structurele ondersteuning.

Het TPO-team bestond in 2009 uit 8 vrijwilligers en werd bij haar werkzaamheden ondersteund en begeleid door een vrijwilligerscoördinator. Deze functie wordt parttime uitgeoefend door een senior maatschappelijk werker. Het team komt per kwartaal bij elkaar voor werkoverleg en deskundigheidsbevordering. Iedere vrijwilliger krijgt een maandelijkse onkostenvergoeding.

In 2009 werden 32 nog lopende zaken en 148 nieuwe opdrachten ten dienste van onze cliënten uitgevoerd door het TPO-team.

11. De Organisatie

11.1 Organisatiestructuur



Bij het AMW is 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 het team AMW Hulst en het team AMW Sluis. Bij BSB is er sprake van 1 team schuldhulpverleners bestaande uit een subteam intake/casemanagers en een subteam budgetbeheerders. Verder is er ook een team Bedrijfsmaatschappelijk Werkers en een team Praktische Ondersteuning (zie punt 14). De JMWers maken deel uit van de zorgstructuur binnen diverse scholen of werkverbanden. Inzake afstemming, intervisie, deskundigheidsbevordering en beleidsvoorbereiding fungeren de JMWers als team binnen onze organisatie.

De aansturing van deze teams en werksoorten gebeurt door twee Managers Maatschappelijk Werk.

11.2 Interne communicatiestructuur:

De mogelijkheid tot communicatie via e-mail en het gebruik van ons intranet maakt de interne informatievoorziening aanzienlijk eenvoudiger en sneller. In 2009 is daarnaast ook gestart met een digitale nieuwsbrief die periodiek verschijnt.

Beleids- en personeelszaken zijn met de OR besproken, vooral in oriënterende, opiniërende en waar nodig in besluitvormende zin. Verder komt het managementteam regelmatig bijeen waarna 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 ICT:

Op onze kantoren in Terneuzen, Hulst en Oostburg beschikken de medewerkers over moderne ICT-middelen. Het gebruiksgemak en de technische mogelijkheden hebben de dienstverlening en de interne en externe communicatie in de loop der jaren steeds verder gefaciliteerd. In 2009 is gefaseerd tot noodzakelijke vervanging van hardware en software overgegaan.

T.b.v. een zorgvuldige registratie- en dossiervorming wordt door alle afdelingen binnen de stichting gebruik gemaakt van diverse applicaties. Deze applicaties maken het mogelijk voor beleidsdoeleinden zowel lokaal (t.b.v. gemeenten en organisaties) als landelijk (t.b.v. madimonitor AMW, schuldhelpverleningsmonitor en CBS) geanonimiseerde gegevens aan te leveren. In 2009 is ten behoeve van AMW en JMW het verouderde cliëntregistratie- en volgsysteem Regipro vervangen door de nieuwe versie, m.n. Regipro.net. Dit programma is webbased en dus internettoegankelijk en voldoet tevens aan het nieuwe landelijke informatiemodel 2008. Grote voordelen zijn o.a. een betere workflowbeheersing, adequate managementinformatie, eenvoudiger systeem- en applicatiebeheer, inrichting op maat van de afdeling, werksoort of project, een eigen huisstijl en meer gebruiksgemak.

De medewerkers van AMW en JMW hebben in 2009 een opleiding gekregen inzake gebruik van Regipro.net.

11.4 Deskundigheidsbevordering:

De beleidsnota deskundigheidsbevordering en het jaarlijkse werkplan zijn een goede basis om gericht te werken aan de vereiste en vanuit beroepsgroep ook verplichtte deskundigheidsbevordering. In 2009 werd, naast individuele opleidingen en studiedagen, ook collectieve scholing verzorgd :

Met het oog op een meer groepsgerichte aanpak van vaak voorkomende problematieken en doelgroepen binnen het maatschappelijk werk hebben 17 maatschappelijk werkers een specifieke **training groepswork** gevolgd. Gedurende 4 dagdelen werd getraind in de methodische begeleidingsaspecten van het groepswork en het ontwikkelen en implementeren van een groepsgericht aanbod voor cliënten.

N.a.v. de ICT-aanpassingen werd ook voor alle AMWers en JMWers een **cursus regipro.net** en nieuw informatiemodel 2008 georganiseerd (zie 11.3.)

Zowat al onze medewerkers hebben deelgenomen aan een **Workshop rond laaggeletterdheid** om de signalering en doorverwijzing beter te stroomlijnen in samenwerking met het Regionaal Opleidingscentrum (ROC). Onze maatschappelijk werkers kunnen een belangrijke rol vervullen in het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden naar opleidingen en taal- en rekencursussen bij het ROC. Ze komen immers in de praktijk in aanraking met laaggeletterden en kunnen in hun professionele relatie met cliënten het onderwerp bespreekbaar maken.

Ook werd in 2009 gestart met de **training Oplossingsgericht werken/Signs of Safety en Signs of Welbeing**. De eerste training is in november 2009 met 12 maatschappelijk werkers van start gegaan en omvat 3 trainingdagen en 2 dagdelen intervisie. Het streven is om in 2010 nog eens 17 medewerkers te trainen. De training vloeit voort uit de wens en inzet van de Provincie Zeeland (i.o.m. de Task Force Jeugd) om de aansluiting van 0e, 1e en 2e lijn voor cliënten en hulpverleners meer vorm/inhoud te geven door op elkaar aansluitende werkwijzen.

Tot slot dient vermeld dat iedere maatschappelijk werker deel uit maakt van een intervisiegroep met gemiddeld 4 intervisiebesprekingen (collegiale toetsing) op jaarbasis.

11.5 De samenwerking met de OR.

De contacten met de OR zijn ook in 2009 op constructieve wijze voorgezet. In verband met de groei van de organisatie (meer dan 50 medewerkers) is de OR uitgebreid tot 5 personen. Er zijn in totaal 5 overlegvergaderingen geweest.

In een positieve sfeer zijn onderstaande punten aan de orde geweest. De directie zal aandacht schenken om de relevante stukken tijdig aan te leveren.

Besproken thema's in de overlegvergaderingen waren onder meer:

- Begroting en werkplan 2010
- Ontwikkelingen Centra Jeugd en Gezin en de privacy daarbij
- Bereikbaarheidsdienst en inzet Tijdelijk Huisverbod
- Bestuursvorm waarin de OR een adviserende stem heeft
- Voordracht bestuursleden
- Werkdruk van de medewerkers
- Certificering
- Klimaatonderzoek
- Vertrouwenspersoon voor de medewerkers
- Veiligheidsbeleid.

11.6 Arbo-zaken en ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is in 2009 redelijk stabiel gebleven. Met name door enkele medewerkers met een ernstige en langdurige ziekte bleef het ziektepercentage aan de hoge kant (6,36%.) Bij ieder (ook kortdurend) ziekteverzuim wordt nauwkeurig bezien – bij langere ziekteperiode in overleg met de Arbodienst en de betrokken medewerker - op welke wijze wij als werkgever het beste kunnen handelen om de arbeidsongeschiktheid te verkorten.

11.7 Personeelszaken

Door pensionering, langdurig ziekteverzuim, stopzetting van activiteiten en uitbreiding van bestaande diensten (vooral JMW/CJG), zijn er in 2009 diverse interne vacatures ontstaan

en ingevuld. Daar waar geen interne mutatie mogelijk was is extern geadverteerd en geworven. Het is gebleken dat de instelling als werkgever aantrekkelijk is. Daardoor kon nieuw gemotiveerd personeel worden aangetrokken.

11.8 Stagebeleid

De stichting investeert in de stagebegeleiding van kandidaat-maatschappelijk werkers, waar mogelijk uit de eigen regio. De ervaring leert dat het steeds moeilijker wordt om vacatures snel en goed in te vullen met competente beroepskrachten.

Dit geldt niet alleen voor specifieke werkvormen van maatschappelijk werk, maar zeker ook voor AMW en BSB, waarbij steeds hogere eisen worden gesteld aan de kennis, houding en vaardigheden. Collega-instellingen onderkennen ook dit probleem. Mogelijk dat de komende jaren vacatures nog moeilijker ingevuld raken en "maatschappelijk werker" als een knelpuntberoep gezien kan worden. Mogelijk spelen ook de arbeidsvoorwaarden hierbij een rol.

In een nota stagebeleid is vastgelegd hoe de stichting stages voor studenten maatschappelijk werk gestalte wil geven. In 2009 hebben 3 studenten HBO Maatschappelijk Werk stage bij de stichting gelopen. De stagebegeleiders hebben middels een intervisiegroep extra aandacht besteed aan het toetsen van het stagebeleid aan de werkpraktijk om het waar nodig bij te stellen of verder te ontwikkelen.

Door participatie van MWZVL in de Opleiding- Werkveldcommissie van de opleiding draagt de beroepspraktijk bij aan het ontwikkelen van kwalitatief Hoger Beroepsonderwijs Social Work.

11.9 Bestuurszaken

In 2009 is het bestuur 8 keer bijeen gekomen.

De helderheid over de nieuwe subsidiegrondslag MW die de gemeenten Terneuzen en Sluis hanteren heeft de gewenste duidelijkheid voor de langere termijn opgeleverd.

Ook de effecten van de interne maatregelen om financieel gezond te worden hebben in 2009 hun effect gehad.

Belangrijk thema in 2009 was welke de meest gewenste en werkbare organisatiestructuur zou kunnen zijn. Besloten is de basisvorm van het Raad van Bestuursmodel niet te verlaten, maar wel een intern onderzoek te doen naar verbeteringen en verhelderingen. Naar aanleiding daarvan zal het bestuurs- en directiestatuut zo nodig worden aangepast. Hierbij is/wordt advies gevraagd van de OR.

Belangrijke besproken thema's in 2009 waren verder:

- Start BBK en inzet bij Tijdelijk Huisverbod
- Vaststellen meerjarenbeleidsplan 2010 - 2013
- Aandacht voor relatie met de gemeenten
- Uitbreiding huisvesting in Terneuzen samen met MEE Zeeland
- Werkplan 2010 - met naderhand een verkorte versie op verzoek gemeenten -
- Begroting 2010
- Bezwaar tegen de late subsidiebeschikking gemeente Hulst, inmiddels opgelost
- Start van de diverse Centra voor Jeugd en Gezin en de inzet van de stichting hierin
- Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering in 2010 bevredigend opgelost
- Regelmatige financiële rapportage en budgetbewaking

Tragisch was het plotselinge overlijden van de heer Meeusen tijdens een bestuursvergadering. Wij zijn hem dankbaar voor zijn vele jaren bestuurslidmaatschap.

Ultimo 2009 was de samenstelling van het bestuur als volgt:

Dhr. J. van Seters uit Terneuzen als voorzitter

Dhr. P. le Feber uit Axel, penningmeester

Dhr. R. de Kort uit Vogelwaard als lid op voordracht OR

Dhr. P. Ploegaert uit Breskens als lid

Mevr. M. Twisk – Meijssen uit Terneuzen, als lid

Vacature secretaris

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

12. Kort financieel overzicht van de stichting

De onzekerheid over de subsidiegrondslag in 2008 en de tegenvallende opbrengsten hebben in 2008 geleid tot een negatieve exploitatie, waarmee het negatief eigen vermogen verder werd vergroot.

In de tweede helft 2008 zijn diverse ingrijpende maatregelen genomen om de exploitatie om te buigen naar een gunstiger perspectief. Dat heeft in het bijzonder in de personele sfeer voor oplopende werkdruk gezorgd.

Voor 2009 is weer een positieve exploitatie begroot met als doel het eigen vermogen weer op te bouwen.

Balans per 31 december

Actief	2009	2008
Materiële vaste activa	158.215	117.638
Debiteuren	98.703	9.988
Vorderingen en overlopende Activa	69.675	150.105
Liquide middelen	664.092	675.412
Totaal	981.685	935.443

Passief	2009	2008
Eigen vermogen	-/- 67.136	-/- 174.927
Voorzieningen	11.200	10.316
Langlopende schulden	45.000	52.500
Kortlopende schulden en Overlopende passiva	992.621	1.047.554
Totaal	981.685	935.443

Exploitatie

	2009	2009	2008
Baten	Realisatie	Begroting	Realisatie
Subsidiebaten AMW	1.466.564	1.481.346	1.403.989
Overige Baten	1.419.851	1.228.640	1.103.337
Rentebaten	7.327	500	1.736
Totaal	2.893.742	2.710.486	2.509.062

Lasten

Personeelslasten	2.404.303	2.285.000	2.292.612
Afschrijvingen	27.498	35.000	34.465
Huisvestingskosten	161.662	159.000	144.945
Organisatielasten	192.487	168.000	190.739
Totaal	2.785.950	2.647.000	2.662.761

Nettoresultaat	107.792	63.486	-/- 153.699
----------------	---------	--------	-------------

1. Voorwoord.

Cliënten van de Stichting Maatschappelijk Werk Zeeuws Vlaanderen hebben het recht om over de geboden hulpverlening te klagen. Het bestuur heeft een onafhankelijke klachtencommissie opgericht die het bestuur adviseert over te nemen maatregelen.

De klachtencommissie adviseert over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de ingediende klacht.

2. De klachtencommissie

De klachtencommissie is samengesteld volgens de landelijk voorgeschreven samenstelling.

De commissie bestaat uit 4 personen met als onafhankelijk voorzitter een jurist. De overige leden dienen deskundig te zijn op het gebied van cliënten- en consumentenbelangen en de beroepsgroepering maatschappelijk werk. Zij hebben eveneens kennis van organisaties, verwant aan het eigen werkveld. In 2009 is een der leden vertrokken wegens verhuizing, waarvoor een nieuw lid is aangetrokken.

3. 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.

Een verhelderend gesprek over de mogelijkheden en grenzen van de hulpverlening of het toewijzen van een andere maatschappelijk werker zijn de meest voorkomende interventies binnen een dergelijk voortraject, waardoor een formele klachtenprocedure vaak niet meer 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.

Biedt het voortraject geen gewenste oplossing dan is het aangewezen om de cliënt te adviseren een beroep te doen op de klachtencommissie.

Wanneer ook deze klachtenprocedure niet naar genoegen van de cliënt is afgerond is de volgende stap de civiele procedure.

Bij klachten over schuldhelpverlening (BSB) bestaat ook de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de landelijke branchevereniging NVVK.

4. De klachten

Tot dusver zijn de klachten afkomstig van cliënten van het algemeen maatschappelijk werk (AMW) en/of Bureau schuldhulpverlening en Budgetbeheer (BSB).

4.1 Door klachtencommissie behandelde klachten.

In 2009 zijn er geen klachten behandeld door de klachtencommissie.

Wel zijn er enkele gesprekken geweest met cliënten, waarbij het gebleven is bij een signaal in het voortraject. Deze klachten hebben meestal te maken met persoonsgebonden problematiek en het onvoldoende inzicht hebben in de reële mogelijkheden van het hulpaanbod.

Leden klachtencommissie per 31.12.2009

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

Mevr. R. van Liere, Terneuzen (volgt Mevr. Y. Frijters-Zee op)

Mevr. H.E. Toet - Hassell, Zuiddorpe

Mevr. F.Tak, Lamswaarde

AMW	Algemeen Maatschappelijk Werk
AMW-er	Algemeen Maatschappelijk Werker
Arbo	Arbeidsomstandigheden
ASHGZ	Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld Zeeland
BaO	Basisonderwijs
BJZ	Bureau Jeugdzorg Zeeland
BMW	Bedrijfsmaatschappelijk Werk
BMW-er	Bedrijfsmaatschappelijk werker
BSB	Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
FTE	Full Time Eenheid (een formatieplaats)
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zeeland
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
JMW	Jeugdmaatschappelijk Werk
JMWer	Jeugdmaatschappelijk Werker
LOAM	Landelijke Overlegorgaan Algemeen Maatschappelijk Werk (onderdeel Maatschappelijke Ondernemersgroep)
MMW	Manager Maatschappelijk Werk
MO-groep	Maatschappelijke Ondernemers Groep
NVVK	Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet
OR	Ondernemingsraad
PR	Public Relations
ROAM	Regionaal Overlegorgaan Algemeen Maatschappelijk Werk (in Zeeland)
SHV	Schuldhulpverlening
SMT	Sociaal Medisch Team (schoolarts en maatschappelijk werker in school voor VO)
SMW	Schoolmaatschappelijk Werk
SMW-er	Schoolmaatschappelijk Werker
SOVA	Sociale Vaardigheden
TCP	Team Contact Persoon
TPO	Team Praktische Ondersteuning
VET	Vroeg Erbij Team
(V)SO	(Voortgezet) Speciaal Onderwijs
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WMO	Wet Maatschappelijk Ondersteuning
WSNS	Weer Samen Naar School
WSNP	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen
WWW	Woonwagenwerk
ZAT	Zorg Advies Team

