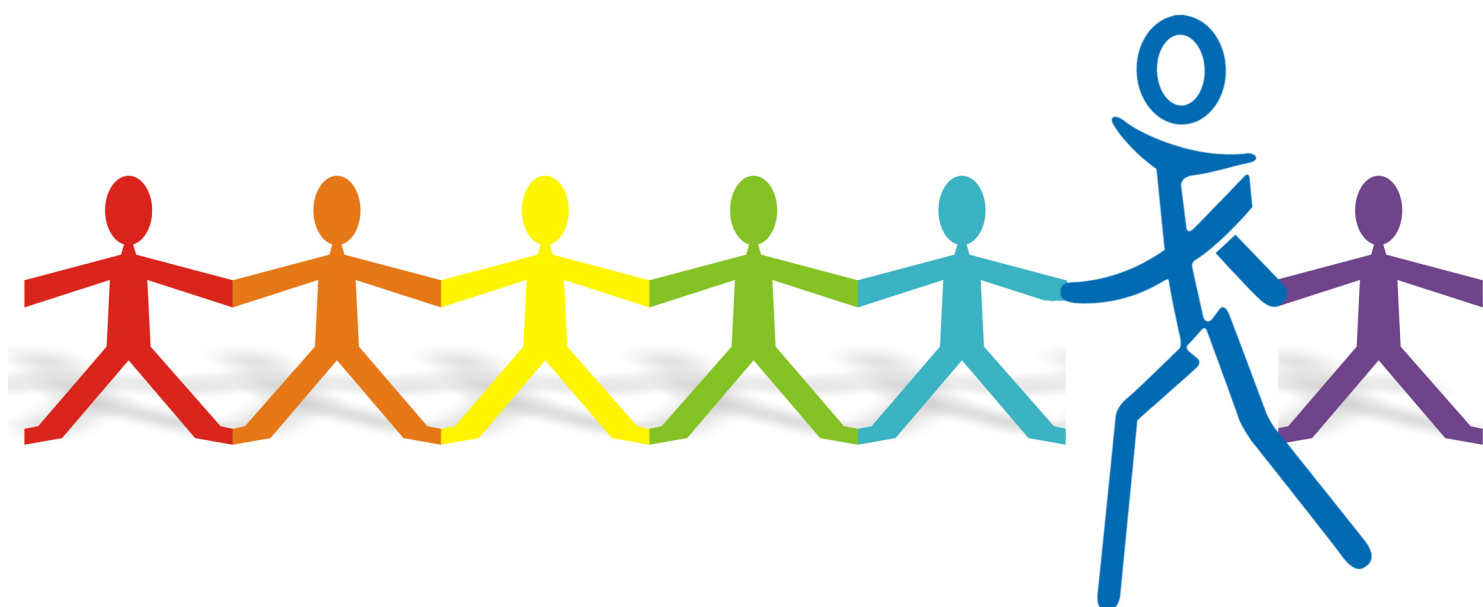


Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen



2010

Integraal jaarverslag

1.	Inleiding	1
2.	Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW)	2
2.1.	Wat is het AMW?	2
2.2.	Inzet van AMW-formatie	3
2.3.	Hulpverleningstrajecten i.p.v.casussen	3
2.4.	Aantallen en tijdsinvestering	3
2.5.	Wachlijst AMW	4
2.6.	Welke problematieken werden behandeld in 2010 ?	5
2.7.	AMW : wie is de cliënt ?	6
2.8.	AMW : instroom en samenwerking in de hulpverlening	6
3.	Bereikbaarheid buiten Kantooruren (BBK)	6
4.	Huiselijk geweld en Wet Tijdelijk Huisverbod (THV)	6
5.	Groepswork en cursussen	7
6.	Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer (BSB).	8
6.1.	Positie en taken BSB	8
6.2.	BSB: Uitvoering en resultaten schuldhulpverlening	8
7.	Schuldpreventie op scholen voor Voortgezet Onderwijs	11
8.	Jeugd Maatschappelijk Werk (JMW)	12
8.1.	Schoolmaatschappelijk werk	12
8.2.	VET	13
8.3.	Gezinscoach	13
8.4.	Welke producten/trajecten werden ingezet bij het Jeugd MW?	14
8.5.	Aansluiting Zorg Advies Teams en Casusoverleg CJG	15
9.	Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW)	16
10.	Woonwagenmaatschappelijk Werk t.b.v. gemeente Terneuzen	16
11.	Maatwerk	16
12.	Team Praktische Ondersteuning (vrijwilligerswerk) TPO	17
13.	De organisatie	18
13.1.	Interne communicatiestructuur	19
13.2.	ICT	19
13.3.	Deskundigheidsbevordering	20
14.	Interne zaken	20
14.1.	De ondernemingsraad	20
14.2.	Arbo-zaken en ziekteverzuim	21
14.3.	Personeelszaken	21
14.4.	Stagebeleid	21
15.	Bestuurszaken	22
16.	Kort financieel overzicht van de stichting	23
	Jaarverslag Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen 2010	24
	Afkortingen	25

1. Inleiding

Na een nieuwe start in 2009 wordt het jaar 2010 gekenmerkt door het aanhouden van het ingezette beleid: enerzijds de opdracht te volbrengen zo maximaal mogelijk personeel in te zetten om aan de groeiende vraag om hulp te voldoen. Anderzijds zorgvuldig omgaan met de financiële middelen om de exploitatie gezond te houden en het eigen vermogen weer positief te krijgen. Met de voorgenomen bezuinigingen voor 2011 in het vooruitzicht dreigt die lijn echter weer onderbroken te worden.

Voor cliënten en hulpverleners is deze macro-overweging amper interessant. In de huidige economische crisis groeit het aantal cliënten, met name met financiële problemen.

Onze hulpverleners hebben zich in dit jaar weer volledig ingezet om hun cliënten ter zijde te staan om hun leven (in financieel, sociaal-maatschappelijk, relationeel opzicht) weer op orde te krijgen. Vaak spelen problemen op meerdere levensterreinen een rol. De kracht van het Maatschappelijk Werk is dat de cliënt gezien wordt in zijn totale leefcontext. Deze integrale aanpak is een prima motief om met meer specialistisch gerichte disciplines samen te werken. Doel is om de burgers zo zelfredzaam mogelijk toe te rusten teneinde hun eigen leven in te vullen en zo sterk mogelijk in het leven te staan.

Wanneer dat (tijdelijk) niet meer lukt kan het Maatschappelijk Werk hulp bieden.

Op velerlei manieren wordt hieraan vorm gegeven. Hulp en ondersteuning is mede nodig om (veel) erger te voorkomen. We zijn er trots op dat de medewerkers en vrijwilligers van de stichting hier in 2010 met veel inzet en betrokkenheid hun bijdrage aan hebben geleverd.

Aan de speciale aandachtspunten zoals genoemd in het werkplan 2010 is ruimschoots aandacht besteed. Op de verschillende werkonderdelen wordt in dit jaarverslag verder ingegaan.

Wij wensen u leesplezier toe en hopen hiermee in het kort meer inzicht in onze activiteiten te geven. Graag zijn we bereid tot nadere toelichting en uitleg.

Drs. R.F.E. Oldenzijl
directeur

J. van Seters
voorzitter bestuur

Mei 2011

2. Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW)

2.1. Wat is het AMW?

Het Algemeen Maatschappelijk Werk vormt de ruggengraat van onze stichting. Deze generalistische vorm van hulpverlening bevordert de sociale zelfredzaamheid van kwetsbare burgers en levert hiermee een belangrijke bijdrage aan meer maatschappelijke participatie, een betere arbeidsintegratie, het bestrijden van armoede, verhogen van welzijn, leefbaarheid en veiligheid voor de lokale samenleving. Het Algemeen Maatschappelijk Werk legt in de uitvoering van de begeleiding de unieke verbinding tussen sociaalmateriële problemen en psychisch- en sociaal functioneren. Hierbij met bijzondere aandacht voor alle levensgebieden (o.a. huisvesting, sociaal-, psychisch-, praktisch- en lichamelijk functioneren, opvoeding, zingeving en financiën).

Het AMW doet dit door middel van 7 kernfuncties:

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

Op werkdagen houdt het AMW spreekuren in Terneuzen, Oostburg en Hulst (m.u.v. de woensdag in Hulst). Wekelijks is er een spreekuur in Kloosterzande, Clinge, Axel, Sas van Gent, Zaamslag en Sluiskil. Cliënten die niet in staat zijn zelf te komen worden in overleg thuis bezocht.

Met andere voorzieningen binnen onze stichting en andere hulpverleners daarbuiten, wordt samengewerkt en de hulpverlening afgestemd. Uiteraard steeds in goed overleg met de cliënt.

Het AMW fungeert o.a. als aanmeldpunt voor burgers met problematische schulden.

Bij complexe of dreigende schulden volgt interne doorverwijzing naar Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer (BSB).

Het AMW is één van de partners binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Burgers met opvoed- en opgroevragen kunnen terecht op de spreekuren van het AMW. Daarnaast wordt door de coördinator (Hulst en Terneuzen) en de zorgregisseur (Sluis) ook gericht verwezen in overleg met burgers naar het AMW.

Alle medewerkers bij het AMW zijn tevens consulent voor het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld Zeeland (ASHGZ). Dit betekent dat zij n.a.v. een melding bij ASHGZ gevraagd kunnen worden om vanuit hun spreekuur contact op te nemen met een gezin. Vanuit deze melding wordt de hulpverlening ten aanzien van huiselijk geweld integraal uitgevoerd. Uiteraard in goed overleg met alle betrokkenen.

Specifiek in de gemeente Sluis is het AMW gevraagd in samenwerking met de Stichting Welzijn en de gemeente een rol te vervullen ten aanzien van de komst van statushouders. Met name in de eerste periode heeft dit een intensieve tijdsinvestering gevraagd m.b.t. het verkrijgen van een sluitend budget, huisvesting en inrichting. In een korte tijdsperiode na toewijzing van de woning moet de statushouder de woning betrekken. Na deze periode komen veelal de zorgen n.a.v. traumatische ervaringen in het land van herkomst en de inburgering in de nieuwe woonomgeving aan de orde.

In de gemeente Terneuzen is men intensief aan de slag gegaan met Communities that Care (CtC). In samenwerking met de wijk, gemeente, woningbouw en zorgaanbieders is getracht op basis van risico- en krachtfactoren een uitvoeringsplan voor diverse wijken op maat te ontwikkelen. Vanuit de organisatie is geparticipeerd in vele CtC overleggen en meegedacht in het ontwikkelen van een vraaggericht aanbod op maat voor de specifieke wijk.

Andere ontwikkelingen waar het AMW partner in is geweest in 2010 zijn de volgende:

- Klankbordgroep diabetesproject huisartsenpost Epicurus
- Ontwikkeling gezondheidscentrum Axel
- Projectgroep Jeugd en Alcohol Zeeuws-Vlaanderen

2.2. Inzet van AMW-formatie

Bij de inzet van formatie wordt in eerste instantie gekeken naar de inwoneraantallen en beschikbare subsidie per gemeente. Daarbij geldt dat er minimaal 1 formatieplaats AMW beschikbaar moet zijn op 6000 inwoners.

Formatieinzet AMW

	Sluis	Terneuzen	Hulst	Totaal
Begroot	4,1 (4.961 uur)	9,2 (11.132 uur)	4,7 (4.961 uur)	18,0 (21.780 uur)
Gerealiseerd	4,7 (5.687 uur)	10,1 (12.039 uur)	5,0 (6.050 uur)	19,8 (23.958 uur)

De hogere inzet komt voort door maximaal efficiënt te werken, door vervanging ouderschapsverlof en ziektevervanging alsmede de dubbele inzet bij in- respectievelijk uitstroom van medewerkers. Met name bij het uitvoerend werk wordt er sterk op gelet om de continuïteit van de hulpverlening voldoende te waarborgen.

2.3. Hulpverleningstrajecten i.p.v. casussen

In de nieuwe landelijke registratiesystematiek is inzicht in aantallen casussen minder relevant geworden. Er is nu, ten opzichte van voorgaande jaren, sprake van een meer gedetailleerde en transparante systematiek door inzichtelijk te maken welke hulpverleningstrajecten er precies zijn ingezet. Ook het onderscheid tussen kortdurend en langerdurend (> 1 uur) bleek te grofmazig en is komen te vervallen. De vroegere "kortdurende" vormen van hulpverlening (< 1 uur) komen nu grotendeels terug onder kort product, informatie en advies, dan wel onder aanmelding en intake.

2.4. Aantallen en tijdsinvestering

De gemiddelde tijdsinvestering per hulpverleningstraject bedraagt op jaarbasis gemiddeld 4,3 uur. Een casus in behandeling telt op jaarbasis gemiddeld 2,1 trajecten. De gemiddelde tijdsinvestering per casus in behandeling op jaarbasis bedraagt afgerond 9 uur. De gemiddelde tijdsinvestering voor een volledig afgeronde casus bedraagt gemiddeld 11,5 uur.

Type product	Sluis	Hulst	Terneuzen	Totaal
AMW Aanmelding	291	249	344	901
AMW Activerende begeleiding	5	8	10	23
AMW Bemiddeling en belangenbehartiging	90	160	105	359
AMW Betalingsregelingen	3	2	-	5
AMW Bezwaar / beroep	-	1	1	2
AMW Budgetbegeleiding / coaching	10	2	10	22
AMW Casemanagement	3	-	9	12
AMW Casus afsluiten	183	160	152	501
AMW Concrete dienstverlening	44	38	25	108
AMW Crisishulpverlening	16	11	32	60
AMW Groepswerk	1	23	21	47
AMW Her-aanmelding	7	16	9	33
AMW Hulpverlening ingrijp. gebeurtenissen	9	14	4	27
AMW Informatie en advies	447	137	545	1.172
AMW Intake, indicatie, verwijzing	229	244	269	754
AMW Inventarisatie schulden	5	2	2	9
AMW Invullen formulieren	3	4	3	10
AMW Kort product	143	55	282	491
AMW Kortdurende outreachende hulp	7	3	7	17
AMW Nazorg	1	2	-	3
AMW Onderzoek en rapportage	2	3	3	8
AMW Opbouwen/versterken sociale contact	3	-	2	5
AMW Pedagogische begeleiding	1	3	2	6
AMW Praktische en materiële begeleiding	8	8	16	32
AMW Psychosociale begeleiding	83	141	166	392
AMW Rapportage	2	1	1	4
AMW Stabiliserende begeleiding	4	15	15	35
AMW Steun- en leuncontact	17	32	26	75
AMW Toeleiding gespecialiseerde zorg	1	2	-	4
AMW TPO	-	1	72	74
AMW Verwijzing BSB	74	63	310	449
AMW Vraagverheldering	1	4	-	5
AMW Waakvlamcontacten	-	9	-	9
AMW Wachtlijdbegeleiding	1	-	-	1
Totalen	1.694	1.413	2.443	5.655

2.5. Wachtlijst AMW

Eind 2010 was er in geheel Zeeuws-Vlaanderen sprake van een wachtlijst met 17 hulpvragers met een wachttijd die afhankelijk van de regio/woonplaats varieerde tussen 2 en 10 weken.

2.6. Welke problematieken werden behandeld in 2010?

Problematiek	
Buurtrelatie	54
Cultuurverschil	17
Echtscheiding (partnerrelatie)	368
Eenzaamheid	29
Familierelatie	269
Financiën (overig)	1.567
Geweld (overig)	67
Gezondheid (overig)	168
Huiselijk geweld (overig)	126
Huisvesting	520
Identiteit	137
Inkomen (Financiën)	800
Lichamelijke gezondheid	82
Lichamelijke mishandeling (Huiselijk geweld)	46
Maatschappelijke organisaties	684
Mensenhandel /gedwongen prostitutie	3
Onbekend	37
Opvoeding	469
Partnerrelatie	227
Problemen met werk	43
Psychisch geweld (Huiselijk geweld)	22
Psychosociale problematiek (Gezondheid)	433
Relatie met school	43
Relatie met werk	34
School, opleiding	281
Schulden (Financiën)	1.256
Seksueel geweld (Huiselijk geweld)	17
Verslaving	39
Verwerking	204
Verwerking geweld	19
Verwerving van werk	28
Voorzieningen gezondheid	41
Werk en maatschappelijk participatie (overig)	94
Totaal	8.225

2.7. AMW: wie is de cliënt?

Vrouwen doen iets vaker een beroep op het AMW dan mannen (56% t.o.v. 44 %). 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 afspiegeling van de bevolkingsopbouw in Zeeuws-Vlaanderen. Betreffende herkomst blijkt 19% van de cliënten van buitenlandse herkomst te zijn. Het betreft hier 46 verschillende nationaliteiten. De Zeeuws-Vlaamse AMW-cliënt is overwegend alleenstaand (36%) of alleenstaande ouder (21%). Bij 40% van de cliëntsituaties is er sprake van kinderen. De cijfers maken duidelijk dat vooral alleenstaanden en alleenstaande ouders zonder werk een beroep op het AMW doen. AMW-cliënten leven meestal van een minimumuitkering en hebben vaak geen of onvoldoende inkomen (67% van het totaal).

2.8. AMW: instroom en samenwerking in de hulpverlening

De meeste cliënten komen op eigen initiatief naar het AMW (68%). De spreekuren worden druk bezocht en zijn goed voor 64% van de aanmeldingen. Op verwijzing komt 26% van de cliënten bij het AMW. De belangrijkste verwijzers zijn: gemeenten, huisartsen, maatschappelijke dienstverlening en diverse vormen van geestelijke gezondheidszorg.

De samenwerkingspartners waarmee in 2010 het meest werd samengewerkt: jeugdhulpverleners, schuldeisers, scholen, woningbouwvereniging, gemeenten, vrijwilligers, advocaten en overige maatschappelijke dienstverleners.

Het grootste deel (70%) van de hulpverleningstrajecten in 2009 werd volledig en in goed overleg afgerond. Een deel (19%) van de cliënten breekt het hulpverleningstraject voortijdig en op eigen initiatief af. Ongeveer 77% van de dossiers wordt binnen 1 jaar afgesloten. Bij 25% van de afgesloten dossiers is naar een andere instantie of hulpverlener verwezen.

3. Bereikbaarheid buiten Kantooruren (BBK)

De Bereikbaarheid buiten Kantooruren (BBK) is provinciaal georganiseerd. Een poule van maatschappelijk werkers in heel Zeeland hebben om beurten periodiek bereikbaarheidsdienst. Via de telefonische hulpdienst Zeeland worden zij ingeschakeld. De hulpverlening wordt buiten kantooruren ingezet en daarna spoedig doorverwezen naar de betrokken organisatie in de eigen regio.

Drie medewerkers vanuit Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen hebben in 2010 in deze poule geparticipeerd. De formatie-inzet komt voort uit de middelen AMW. De bereikbaarheidsdienst werd gemiddeld eens per drie weken bezet door een medewerker van Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen. Er is conform het werkplan ca 0,25 FTE uit de MW-formatie voor ingezet.

4. Huiselijk geweld en Wet Tijdelijk Huisverbod (THV)

Met de komst van het Veiligheidshuis in Zeeland heeft de bestrijding van huiselijk geweld in Zeeland een nieuwe impuls gekregen. In 2010 zijn de voorbereidingen getroffen voor een intensieve samenwerking tussen het ASHGZ en het Veiligheidshuis.

De Stichting is een van de vele zorgaanbieders die de raamovereenkomst rondom bestrijding van huiselijk geweld (22 april 2005) mede heeft ondertekend. Deze overeenkomst beoogt een zorgvuldige afstemming en een nauwe samenwerking in de bestrijding van huiselijk geweld. In de praktijk gaat het om een ketenaanpak met een hulpaanbod voor slachtoffers, kinderen, daders en de omgeving. Deze aanpak vraagt om coördinatie en casemanagement.

De AMW organisatie in Zeeland zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld Zeeland. In 2010 is door de AMW organisaties in de Oosterschelderegio (SMWO) als werkgever uitvoering gegeven aan de ketencoördinatietaken in het ASHGZ. Een bijzonder aandachtspunt hierbij is en blijft de afstemming tussen de drie regio's in Zeeland (Walcheren, Zeeuws-Vlaanderen en Oosterschelderegio). O.a. door informatie-uitwisseling, uiteraard binnen de grenzen van de privacywetgeving, is getracht de afstemming te borgen. Daarnaast heeft in 2010 een medewerker van onze organisatie geparticipeerd in het regionaal casusoverleg huiselijk geweld.

Mede door uitvoering te geven aan de Wet Tijdelijk Huisverbod, door middel van een team medewerkers die hierin de eerste periode intensief de rol van casemanager vervullen, wordt gewerkt aan een ketenaanpak huiselijk geweld. De casemanager van dienst wordt direct op de dag dat een THV is uitgesproken ingezet en is de eerste 10 dagen intensief betrokken bij een gezin. Hierin worden zowel de belangen van de uithuisgeplaatste als de achtergeblevenen behartigd. Dit vereist een meervoudige partijdigheid van de casemanager. Na de eerste 10 dagen voorziet de casemanager de burgemeester van advies over het al dan niet verlengen van het THV. Vervolgens wordt de hulpverlening verder afgestemd en geborgd waarna de casemanager indien noodzakelijk spoedig overdraagt aan een medewerker van het AMW.

Aan inzet voor THV was begroot 480 uur, in werkelijkheid was er sprake van 338 uur. In ca. 18 gezinnen is de stichting bij een THV betrokken geweest. Gezien de jonge geschiedenis van de werksoort zijn er meer uren ingezet dan gedeclareerd, welke onder het AMW zijn verantwoord. Deze uren hebben m.n. betrekking op intervisie en deskundigheidsbevordering ten behoeve van een uniforme werkwijze in heel Zeeland.

5. Groepswork en cursussen

Ook in 2010 is uitvoering gegeven aan een aantal groepen. Specifieke groepen die aansluiten bij de geconstateerde vraag in het eigen cliëntenbestand en nauw aansluiten bij de missie van onze organisatie zijn hierin het uitgangspunt. De volgende groepen en cursussen werden georganiseerd :

- Cursus Let op de Kleintjes (1 x kindergroep 5 tot 12 jaar en 1 x parallel de oudergroep)
- Cursus grip op de knip (1 x in Terneuzen, 1 x in Hulst en 1 x in Sluis)
- 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).

Aan het einde van 2010 zijn de voorbereidingen getroffen voor het structureel opstarten van de trainingen Sociale Vaardigheden in 2011. Zowel voor kinderen (5 tot 12 jaar), jongeren (12 tot 18 jaar) als volwassenen. Sociale Vaardigheidstraining sluit specifiek aan bij de missie van onze organisatie, namelijk het optimaal functioneren van personen in wisselwerking met hun omgeving. Dit beschouwen wij dan ook als een basisgroep om aan te bieden.

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) te werken. Het is de bedoeling dat deze werkwijze doorheen 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 royerering zorgverzekering
- Budgetadvies
- Budgetbegeleiding
- Budgetbeheer
- Schuldstabilisatie
- Indienen van dossier en verzoek minnelijke schuldregeling bij Kredietbank Walcheren
- Casemanagement, verwijzing en nazorg

6.2. BSB : uitvoering en resultaten schuldhulpverlening

Het aantal nieuwe aanmeldingen is in 2010 fors gestegen t.o.v. 2009. Een stijging van ongeveer 10 tot 20 % lag in de lijn der verwachtingen als gevolg van de economische recessie. De stijging bleek uiteindelijk met 31,6 % (412 aanmeldingen t.o.v. 313 in 2009) forser dan verwacht. Vooral in Terneuzen is de stijging in verhouding tot het aantal inwoners opvallend.

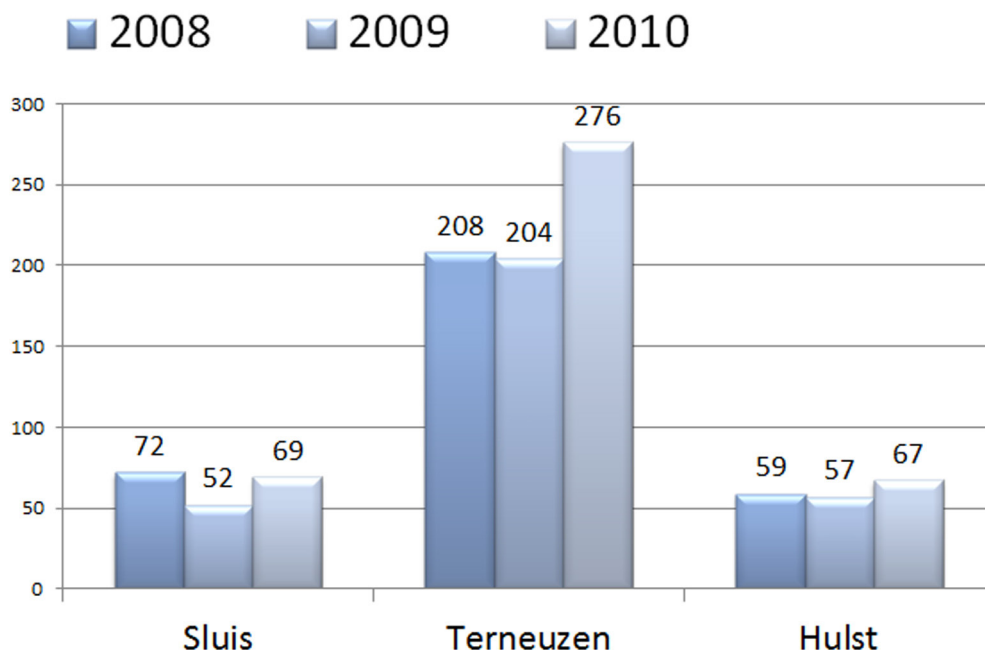
Aanmeldingen:

SLUIS	TERNEUZEN	HULST	TOTAAL
69	276	67	412

De ingezette formatie kon voor Sluis en Hulst nader worden aangepast als gevolg van groter aantal vragen. De gemeente Terneuzen bood niet de ruimte om meer personeel aan te trekken om de groeiende vraag aan te kunnen.

De uitbreiding door de beschikbaarstelling van gemeentepersoneel gaf enige verlichting maar kwam te laat en was te weinig om de groeiende stroom aanvragen op te kunnen vangen.

Aantal aanvragen voor hulp BSB:



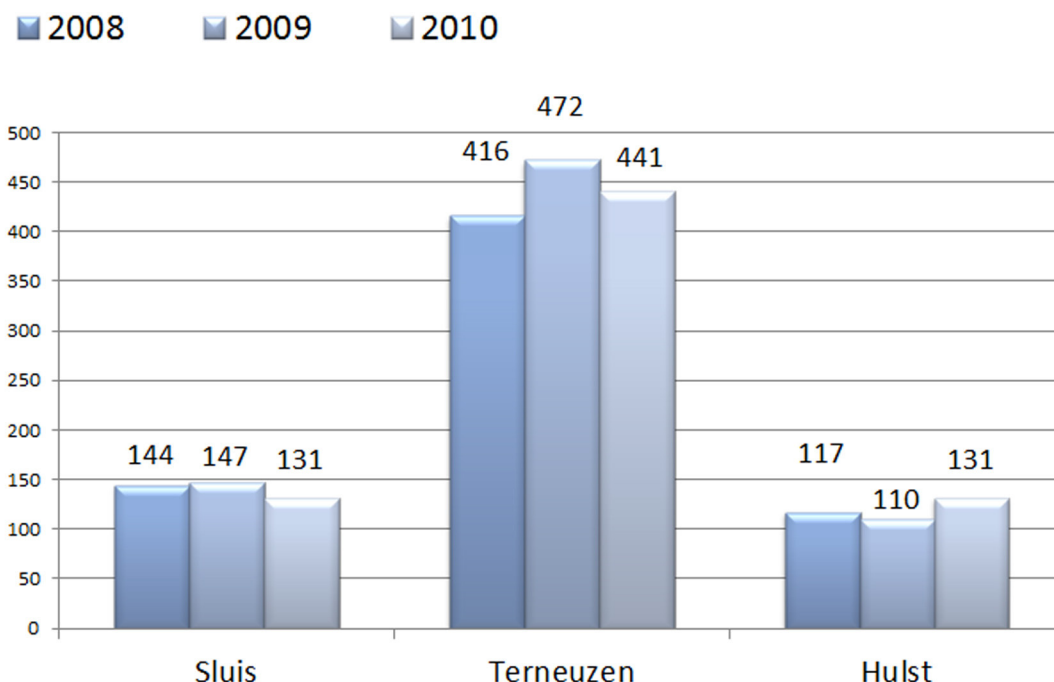
Het aantal behandelde dossiers is licht gedaald t.o.v. 2009 maar nog steeds fors hoger dan tijdens de jaren 2004-2008. In 2009 was dankzij meer middelen extra personele inzet mogelijk zodat het aantal behandelde dossiers fors kon toenemen en de wachttijd afnemen. Deze nieuwe schuldhulpverleners hebben gedurende 2009 en 2010 geleidelijk een steeds grotere caseload opgebouwd waardoor de instroom van nieuwe dossiers hierdoor is afgenomen. Bovendien stagneerde de uitstroom van dossiers bij BSB door de lange wachttijden bij de Kredietbank Walcheren (verantwoordelijk voor de aanvragen schuldenregeling en verzoekschriften WSNP). Deze beperkingen veroorzaakten medio 2010 met name in Terneuzen een forse stijging van de wachttijden en wachtlijsten. Aangezien extra financiële middelen niet mogelijk waren is 1,44 FTE personeel vanuit de gemeente Terneuzen gedetacheerd. Deze detachering is echter pas in de loop van het najaar 2010 gerealiseerd, waardoor het aantal extra te behandelen dossiers vrij beperkt is gebleven. De verwachting is dat in 2011 een extra "productie" kan worden gerealiseerd, die de forse toename van het aantal aanmeldingen zal kunnen bijhouden.

In 2010 is 12,00 FTE aan formatie ingezet (in 2009 11,1), begroot was voor 2010 9,7 FTE.

Behandelde dossiers :

SLUIS	TERNEUZEN	HULST	TOTAAL
131	441	131	703

Aantal dossiers behandeld door BSB:



Een andere opvallende toename is het aantal crisisinterventies (162 dossiers) bij dreigende schulden. Positief hierbij is dat in 75 % van de gevallen door crisishulp en schuldbemiddeling een oplossing is gevonden en uithuiszetting en/of afsluiting van gas, electriciteit, water hierdoor is voorkomen. Slechts in 20 % van de gevallen was hierbij inzet van het noodfonds noodzakelijk.

Aantal crisisinterventies:

SLUIS	TERNEUZEN	HULST	TOTAAL
14	126	22	162

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

Het aantal aanvragen schuldregeling dat BSB heeft doorverwezen naar de Kredietbank Walcheren is licht gestegen t.o.v. 2009 (116 dossiers), maar blijft nog ver onder het niveau van 2006 (160). Gewijzigde WSNP-wetgeving heeft tot strengere toelatingsvoorwaarden, zowel bij de Kredietbank als bij de rechtbank Middelburg, geleid. Daarnaast zijn de wacht- en 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).

Eind 2010 is in goed overleg met de gemeenten beslist de samenwerking met Kredietbank Walcheren stop te zetten en de samenwerking aan te gaan met de Kredietbank West-Brabant (Breda).

Aantal dossiers naar Kredietbank:

SLUIS	TERNEUZEN	HULST	TOTAAL
14	83	19	116

Ongeveer 58% van de cliënten die zich aanmelden voor schuldhulpverlening zijn uitkeringsgerechtigden. Bij 82 % 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 39 % zijn gezinnen met kinderen. De leeftijdsgroep 18-35 jaar blijft het sterkst vertegenwoordigd (33%), gevolgd door de leeftijdsgroep 35-45 jaar (28 %). De laatste jaren winnen de "oudere" leeftijdsgroepen geleidelijk wat terrein. Cliënten van allochtone herkomst zijn voor 12 % vertegenwoordigd.

In 2010 werden 212 dossiers afgesloten. Een deel van deze dossiers werd vroegtijdig afgesloten en meestal 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 (bv. verder leven met schulden of zelf regelen). In een aantal gevallen is er ook sprake van verhuizing of overlijden.

Met betrekking tot de 212 afgesloten dossiers werden de volgende resultaten bereikt:

- 10 % geslaagde minnelijke schuldregelingen (schulden afgelost)
- 26,5 % geslaagde wettelijke schuldregelingen (schone lei WSNP)
- 7,5 % gestabiliseerde schuldendossiers (niet schuldenvrij, maar wel financiële rust) budgetbeheer)
- 42 % dossiers waarbij schulden problematisch zijn gebleven (onopgelost)

In 58 % van de afgesloten dossiers is dus sprake van een positief resultaat.

Afgesloten dossiers:

SLUIS	TERNEUZEN	HULST	TOTAAL
38	141	33	212

7. Schuldpreventie op scholen voor Voortgezet Onderwijs

Doel van deze activiteit is het verzorgen van voorlichting aan leerlingen om hen te sensibiliseren m.b.t. omgaan met geld, de risico's van overconsumptie en de gevaren van problematische schuldenproblematiek. Deze activiteit werd in het voorjaar van 2009 voor de eerste keer uitgevoerd in de vorm van een project en met financiële steun van het Oranjefonds. De financiële bijdrage van het Oranjefonds was eenmalig en voor de duur van één schooljaar (2008-2009). In 2010 was het mogelijk deze preventieve activiteit verder te zetten dankzij eenmalige subsidie van de gemeenten.

De voorlichting werd verzorgd door een (vrijwilliger), samen met één van onze medewerkers BSB en medewerkers van de plaatselijke Rabobanken. De coördinatie werd uitgevoerd door de vrijwilliger. Alle betrokken partners zijn positief over de onderlinge samenwerking en elkaars deskundige input.

In 2010 zijn 38 voorlichtingsbijeenkomsten verzorgd waarbij in totaal 1200 leerlingen zijn bereikt. Deelnemende scholen waren : Reynaertcollege (Hulst), Zwincollege (Oostburg), ROC Westerschelde (Terneuzen), Zeldenrustcollege (Terneuzen) en De Rede (Terneuzen). Aanvullend en inspelend op deze voorlichting hebben de betrokken leerkrachten ook extra aandacht besteed aan dit onderwerp binnen de lessen maatschappijleer of economie. Zowel leerkrachten als leerlingen hebben enthousiast en positief gereageerd en de hoop uitgedrukt dat deze activiteit ook volgend schooljaar wordt verder gezet.

8. Jeugd Maatschappelijk Werk (JMW)

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). Binnen het team JMW functioneren zowel de School Maatschappelijk werkers als de medewerkers die specifiek ingezet worden als gezinscoach en t.b.v. het Vroeg Erbij Team (VET). Deze koppeling van Jeugd Maatschappelijk Werk taken maakt het mogelijk zowel de schoolgerelateerde ontwikkelingen te bundelen met andere lokale en provinciale ontwikkelingen in de zorgstructuur.

In de ketenzorg rondom jeugdigen op scholen vormen de schoolmaatschappelijk werkers (SMW) een belangrijke schakel in de samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), Bureau Jeugdzorg (BJZ) en de geïndiceerde jeugdhulpverlening. Het afgelopen jaar is veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van de Zorg Advies Teams (ZAT) en de verdere ontwikkeling van de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG).

8.1. Schoolmaatschappelijk werk

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 (jeugdarts GGD en Bureau Jeugdzorg). 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 2010 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 (suicidegedachten), 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 beperkt beschikbare formatie, deels in de beschikbare expertise.

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

Aan standaardformatie is voor het Basisonderwijs ingezet 1 fte, begroot 1,12. Voor het voortgezet Onderwijs 0,63 fte resp. 0,56 fte.

8.2. VET

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.

De medewerkers van het Vroeg Erbij Team doen dit in nauwe samenwerking met de jeugdpolitie. 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. Dit betekent dat de VET medewerkers soms gezamenlijk met de jeugdagent een huisbezoek brengt aan de jeugdige en diens ouders.

De begeleiding is zeer intensief en wordt verondersteld na 3 maanden met goed gevolg te zijn afgerond. De coördinatie voor deze functie ligt bij het Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen.

In overleg met de jeugdpolitie is in 2010 geïnvesteerd in optimalisatie van de werkprocessen. Helaas heeft dit nog niet geleid tot een toename van het aantal aanmeldingen. Daar waar door vele betrokkenen wel een behoefte aan dit aanbod onderschreven wordt.

Aan formatie is ingezet 1 fte overeenkomstig de begroting.

8.3. Gezinscoach

Ten behoeve van het CJG in Hulst en Terneuzen zet de organisatie gezinscoaching in. Wanneer sprake is van een multiproblemsituatie wordt gezinscoaching ingezet. Gezinscoaching is een specifieke, intensieve vorm van regievoering in een gezin. De gezinscoach is een vertrouwenspersoon van het gezin en coördineert het hulpverleningsplan. Uitgegaan wordt van het principe 'één gezin één plan'. Andere hulpverleners worden aangesproken op hun verantwoordelijkheden. De gezinscoach vervult in deze gezinnen de rol van aannemer, regisseur en coach. De gezinscoach is een doener, een coördinator en leert gezinnen vaardigheden ten behoeve van het versterken van de opvoedingsvaardigheden. In 2010 is de functie van gezinscoach verder tot zijn recht gekomen binnen het CJG. Vanuit het multidisciplinair overleg wordt in een toenemende mate een beroep gedaan op de gezinscoach. Met name de positionering in de maatschappelijke dienstverlening, de flexibiliteit en snelle inzet, alsook de actiegerichtheid worden door de samenwerkingspartners gewaardeerd. De gezinscoach onderscheidt zich van een Algemeen Maatschappelijk Werker door de lagere caseload en daarmee samenhangende mogelijkheden ten aanzien van tijdsinvestering voor een gezin.

Voor de aansluitingstaak is ingezet 0,68 fte, begroot 0,97.

8.4. Welke producten/trajecten werden ingezet bij het JMW?

Binnen een casus kunnen meerdere producten tegelijkertijd worden ingezet.

Onderstaande tabel biedt een overzicht van alle JMW-trajecten in 2010. Op verzoek van de scholen wordt eveneens per schooljaar een overzicht per school verzorgd.

Type product	Sluis	Hulst	Terneuzen	Totaal
CJG Aanmelding	1	5	35	41
CJG Afsluiting	-	2	13	15
CJG Bemiddeling en belangenbehartiging	-	1	-	1
CJG Crisishulpverlening	-	-	2	2
CJG Gezinscoaching	1	2	14	17
CJG Informatie en advies	-	1	5	6
CJG Intake, indicatie, verwijzing	1	2	22	25
CJG Kort Product	-	1	1	2
CJG Kortdurende outreachende hulpverlening	-	1	2	3
CJG Langerdurende outreachende hulpverlening	-	-	1	1
CJG Verwijzing	-	-	1	1
SMW Aanmelding	35	15	135	191
SMW Activerende begeleiding	-	-	3	3
SMW Afsluiting	34	6	89	133
SMW Bemiddeling en belangenbehartiging	2	-	5	8
SMW Casemanagement	-	1	7	8
SMW Concrete dienstverlening	-	-	2	2
SMW Crisishulpverlening	1	-	2	3
SMW Groepswerk	-	-	3	3
SMW Hulpverlening ingrijpende gebeurtenissen	1	-	7	10
SMW Informatie en advies	2	1	7	10
SMW Intake, indicatie, verwijzing	24	12	111	152
SMW Kort product	21	2	35	61
SMW Langer durende outreachende hulpverlening	-	-	2	2
SMW Nazorg	-	-	1	1
SMW Onderzoek en rapportage	2	-	-	2
SMW Opbouwen/versterken sociale contacten	-	-	3	3
SMW Pedagogische begeleiding	1	3	2	6
SMW Praktische en materiële begeleiding	-	1	1	2
SMW Psychosociale begeleiding	21	14	94	132
SMW Stabiliserende begeleiding	3	-	1	4
SMW Toeleiding gespecialiseerde zorg	3	2	14	19
SMW Verwijzing	-	-	1	1
SMW Vraagverheldering	-	-	3	3
SMW Waakvlamcontacten	-	-	5	5
VET Aanmelding	3	6	18	27
VET Afsluiting	1	5	13	19
VET Casemanagement	-	2	-	2
VET Intake, indicatie, verwijzing	2	3	15	20
VET Langerdurende outreachende hulpverlening	-	-	1	1
VET Pedagogische begeleiding	1	-	3	4
VET Psychosociale begeleiding	1	3	6	10
VET Toeleiding gespecialiseerde zorg	-	-	1	1
VET Vraagverheldering	-	-	1	1
Totaal	161	91	687	963

8.5. Aansluiting Zorg Advies Teams en Casusoverleg CJG

Deelname aan externe structurele overlevormen op casusniveau is van wezenlijk belang voor de ketensamenwerking en de kwaliteit van de hulpverlening ten behoeve van de jeugdige en diens gezin. De samenwerking en afstemming binnen de jeugdhulpverlening vergt van (jeugd)maatschappelijk werkers veel tijd en energie. In Terneuzen en Hulst zijn de jeugd-maatschappelijk werkers vertegenwoordigd in de diverse Zorg Advies Teams (ZAT) gezamenlijk met de jeugdarts van de GGD, vertegenwoordiger van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Naast de diverse ZAT's is er op veel scholen nog sprake van een 'klein' ZAT of een Intern Zorg Team. School Maatschappelijk Werkers nemen hier eveneens aan deel. Waar bij een IZT of een 'klein ZAT' vooral sprake is van schoolgerelateerde vragen is een ZAT bedoeld voor schooloverstijgende hulpvragen. In 2010 werd geparticipeerd in de volgende overlevormen:

- CJG Multidisciplinair overleg Terneuzen
- CJG Multidisciplinair overleg Hulst
- Netwerkgericht zorgoverleg Sluis (per casus)
- RMC-Commissie
- ZAT ROC
- ZAT de Rede
- ZAT Zeldenrust Steelant College
- ZAT Zwin College
- ZAT VSO de Sprong
- ZAT SKOH Hulst
- ZAT Leertij
- ZAT SBO de Brug – de Linie
- ZAT Kapriom
- ZAT Probaz
- ZAT SBO de Springplank



9. 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 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 2010 kon BMW 14 bedrijven en organisaties tot haar klantenkring rekenen. Samen goed voor 53 nieuwe hulpvragen en in totaal 93 behandelde dossiers.

De belangrijkste verwijzers binnen bedrijven en organisaties zijn leidinggevenden(40%) en medewerkers personeelszaken (40%). 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 71 % van deze werknemers vrouwen zijn. Meest voorkomende werkproblematieken (49 %) zijn de relatieproblemen met de direct leidinggevende en directe collega's en traumatische gebeurtenissen op het werk. Meest voorkomende privéproblematieken (51 %) met effect op het arbeidsfunctioneren zijn financiële problemen, partnerrelationele en overige gezinsproblemen.

BMW werkt samen met de werknemer en in goed overleg met de werkgever aan deze problematiek(en). Het doel is om het arbeidsfunctioneren te bevorderen en eventueel ziekteverzuim te verkorten of te voorkomen. Het percentage arbeidsgeschikten bij aanmelding BMW bedroeg 64 % (34 % ziek). Bij afsluiting van het BMW-traject is dit percentage gestegen naar 80 % (20% ziek). Ongeveer 87 % van de dossiers is positief afgerond, slechts 13 % voortijdig beëindigd.

In 2010 heeft BMW een productenboek uitgebracht. Naar aanleiding hiervan zijn ook diverse trainingen en cursussen gericht op werkgerelateerde problematiek aangeboden.

Ingezet is 1,2 fte terwijl 1 fte begroot was.

10. Woonwagenmaatschappelijk Werk t.b.v. gemeente Terneuzen

Bij "reguliere" vragen kunnen woonwagenbewoners gewoon beroep blijven doen op het AMW. De gemeente Terneuzen heeft de bijdrage aan de stichting voor deze specifieke taak beëindigd. Daarom is er nog zeer beperkt aandacht gegeven door onze deskundige medewerker t.b.v. de deconcentratie van het Woonwagencentrum Tweekwartweg in Sas van Gent. Het blijft echter wel van belang een maatschappelijk werker in zekere mate te laten investeren in de relatie met woonwagenbewoners. Zeker ten behoeve van verdere integratie van de woonwagencentra in de woonwijken. Dit vereist echter contact en presentie op de woonwagencentra en kost ook tijd en middelen.

11. Maatwerk

Outreachend werken en een Eropaf! benadering worden landelijk steeds meer gepropageerd. Het project Maatwerk voor inwoners van de gemeente Terneuzen sluit hier met deze werkwijze voor moeilijk bereikbare burgers op aan. Vanuit een 'betrokken', doortastende en vasthoudende benadering wordt getracht burgers voor hulpverlening te motiveren.

De dienstverlening wordt uitgevoerd in nauwe 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 4 uur per week inzetbaar voor deze dienstverlening (0,11 fte) In de praktijk komt de inzet neer op tenminste 7 uur per week (0,18 fte).

12. Team Praktische Ondersteuning (vrijwilligerswerk) TPO

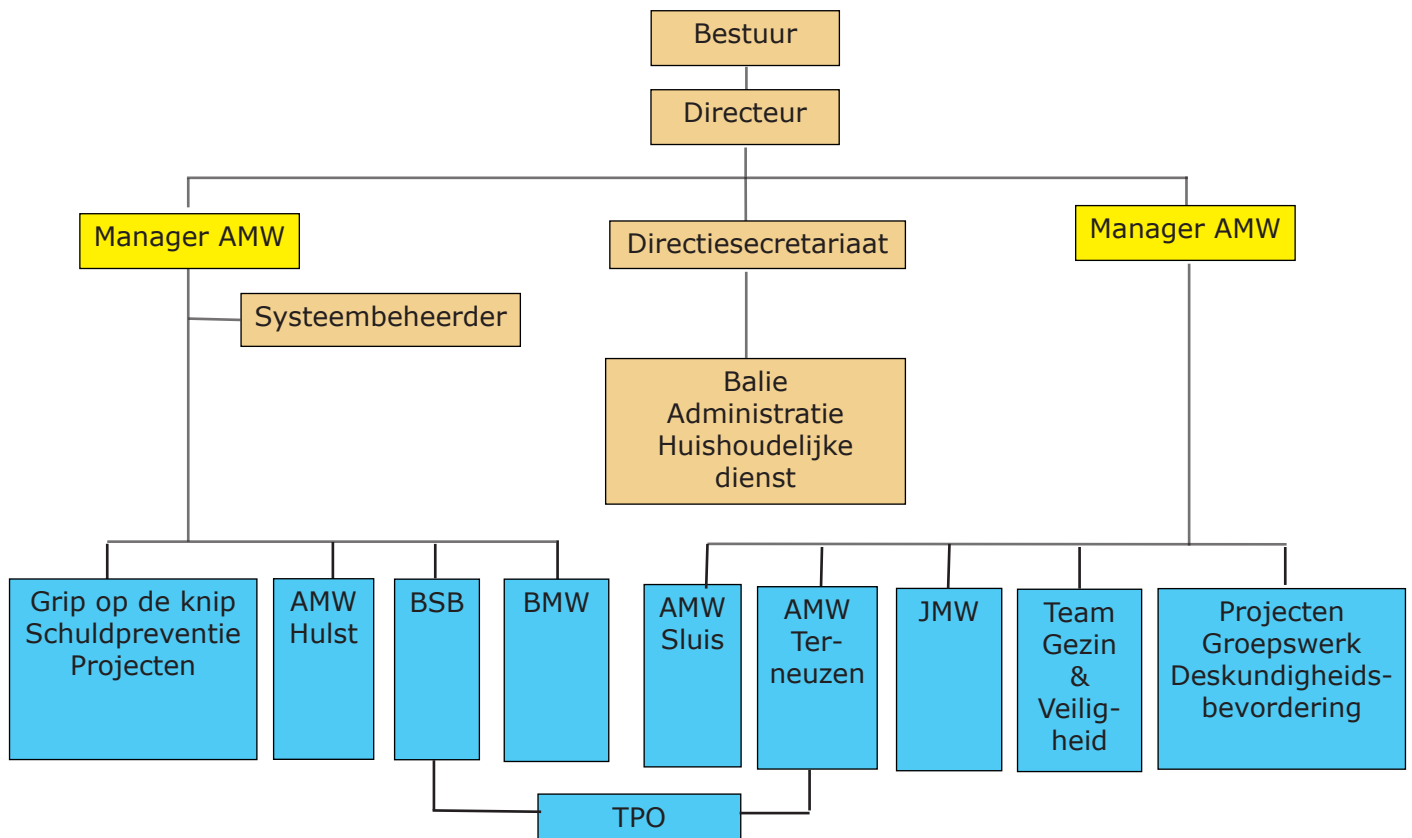
Het TPO-team heeft ook in 2010 haar bijdrage geleverd aan de praktische en administratieve ondersteuning van cliënten. M.n. het invullen van eenvoudige formulieren, het ordenen van de huishoudelijke administratie, het helpen bij schuldinventarisatie en het meegaan naar instanties zijn zowat de belangrijkste activiteiten waarvoor vrijwilligers worden ingeschakeld. Vaak is er sprake van langer durende of structurele ondersteuning.

Het TPO-team bestond in 2010 uit 7 vrijwilligers en werd bij haar werkzaamheden ondersteund en begeleid door coördinator TPO. Deze functie wordt parttime uitgeoefend door één van onze Senior Maatschappelijk Werkers. Het team komt per kwartaal bij elkaar voor werkoverleg en deskundigheidsbevordering. Iedere vrijwilliger krijgt een maandelijkse onkostenvergoeding.

In 2010 werden 33 nog lopende zaken en 144 nieuwe opdrachten ten dienste van onze cliënten uitgevoerd door het TPO-team.



13. De Organisatie



Binnen de voorziening 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 1 team AMW binnen het werkgebied Hulst en 1 team AMW binnen het werkgebied Sluis.

Binnen de voorziening BSB is er sprake van 1 team voor geheel Zeeuws-Vlaanderen bestaande uit een subteam maatschappelijk werkers (casemanagers) en een subteam budgetbeheerders en budgetconsulenten. Twee budgetbeheerders vormen ook het aanmeldloket BSB. Verder is er ook 1 team Bedrijfsmaatschappelijk Werk en 1 team Praktische Ondersteuning (vrijwilligers).

Binnen de voorziening JMW maken JMW-ers ook deel uit van de zorgstructuur binnen diverse scholen of werkverbanden. Inzake afstemming, intervisie, deskundigheidsbevordering en beleidsvoorbereiding fungeren de JMW-ers als team binnen onze organisatie. De aansturing van deze teams en werksoorten gebeurt door twee Managers Maatschappelijk Werk. De directeur en de managers vormen het Managementteam en worden hierbij ondersteund door het (directie)secretariaat.

Verder wordt de stichting nog facilitair ondersteund (zowel ingehuurd als in dienst) door de financieel-administratieve dienst, balie, huishoudelijke dienst en ICT.

13.1. 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.

13.2. ICT

De afdeling ICT wordt aangestuurd door één van de managers MW. De stichting heeft 1 systeembeheerder voor 12 u per week in dienst die in samenwerking met het bedrijf Supcom het ICT-gebeuren verzorgt.

Al onze medewerkers beschikken 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. Opvallend is de toename van mailverkeer met cliënten, met name binnen de voorziening BSB.

In 2010 zijn een beperkt aantal noodzakelijke vernieuwingen op gebied van hardware (servers, laptops, desktops en thincliënten) en software (updates, uitbreiding regipro.net) uitgevoerd. Er is sprake van groeiende digitalisering van de administratie (scan tot mailfuncties). Ook het flexibel werken via security-dongels kent een opvallende toename. Deze faciliteit maakt beveiligd werken op onze servers via internet vanaf verschillende locaties voor onze medewerkers mogelijk.

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 cliëntendossiers elektronisch te beheren en op te volgen en statistische gegevens vast te leggen voor beleidsdoeleinden. Dankzij deze registratie worden zowel lokaal (t.b.v. gemeenten en organisaties) als landelijk (t.b.v. madimonitor AMW, schuldhulpverleningsmonitor en CBS) geanonimiseerde gegevens aangeleverd.

In 2009 is ten behoeve van AMW en JMW het verouderde cliëntregistratie- en volgsysteem Regipro vervangen door een nieuwe versie, m.n. Regipro.net. Dit programma is webbased en voldoet aan het nieuwe landelijke informatiemodel 2010. 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.

In 2010 heeft ook het team BMW de overstap naar Regipro.net gemaakt. De teams AMW en JMW hebben een opfriscursus gevolgd.

Het team BSB staat voor 2011 op de planning voor een overstap naar Regipro.net.

13.3. 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 2010 werd, naast individuele opleidingen en studiedagen, ook collectieve scholing verzorgd:

- Triple P niveau 3 en 4: Vanuit de Taskforce Jeugd wordt Triple P aangeraden i.v.m. het ontwikkelen van een gemeenschappelijke taal in de jeugdhulpverlening. In totaal hebben 5 medewerkers het certificaat Triple P niveau 3 en 4 behaald.
- Signs of Safety en Signs of Well-being: 17 medewerkers geschoold in Oplossingsgericht werken, Signs of Safety en Signs of Wellbeing (in 2009 reeds 12 medewerkers geschoold).
- Rapportagevaardigheden bij ROC: Een groep van medewerkers is bij het ROC bijgeschoold in rapportagevaardigheden. De functie-eisen vragen om deze specifieke competentie.
- Training verwijsindex: Vanuit de GGD Zeeland is een training georganiseerd teneinde zowel technisch als inhoudelijk te kunnen melden in de verwijsindex. Zo'n 30 medewerkers hebben deelgenomen aan deze training.
- Werk aan de Winkel NVVK: Praktijkdag schuldhulpverlening met workshops. Het gehele team BSB heeft hieraan deelgenomen.

Tot slot dient vermeld dat iedere maatschappelijk werker deel uit maakt van een intervisiegroep met gemiddeld 4 intervisiebesprekingen (collegiale toetsing) op jaarbasis. In de intervisie kunnen collega's elkaar ondersteunen en kennis uitwisselen door werksituaties te bespreken.

14. Interne zaken.

14.1. De Ondernemingsraad

De contacten met de OR zijn ook in 2010 op constructieve wijze voorgezet. In verband met de groei van de organisatie (meer dan 50 medewerkers) is de OR uitgebreid tot 5 personen. Het reglement moest daarop ook worden aangepast. Er zijn in totaal 6 overlegvergaderingen tussen OR en directie geweest.

In een constructieve sfeer zijn o.m. onderstaande punten aan de orde geweest :

- Financiële zaken, zoals Begroting 2011 en jaarrekening 2009.
- Werkplan 2010
- Werkdruk van de medewerkers
- Vertrouwenspersoon voor de medewerkers
- Veiligheidsbeleid
- Vrijwilligersbeleid
- Ureninzet medewerkers
- Arbo-gerelateerde zaken
- Ontwikkeling seniorenfunctie
- Functioneringsgesprek
- Verwijsindex
- Werkkostenregeling.

14.2. Arbo-zaken en ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is in 2010 t.o.v. vorig jaar 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 andere 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.

14.3. Personeelszaken

Door pensionering, langdurig ziekteverzuim, stopzetting van activiteiten en uitbreiding van bestaande diensten, zijn er in 2010 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. In het management moest onverwacht een functie opnieuw worden ingevuld.

14.4. 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 die over de benodigde startkwalificatie beschikken.

Ontwikkelingen als Welzijn Nieuwe Stijl en de Kanteling vragen om generalistische en stevige maatschappelijk werkers, waarbij steeds hogere eisen worden gesteld aan de kennis, houding en vaardigheden van nieuwe beroepskrachten.

In een nota stagebeleid is vastgelegd hoe de stichting stages voor studenten maatschappelijk werk gestalte geeft. In 2010 hebben 4 studenten, HBO Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (Bachelor Social Work), stage bij de stichting gelopen.

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



15. Bestuurszaken

In 2010 is het bestuur 6 keer bijeen gekomen.

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 2010 resultaat opgeleverd.

De volgende onderwerpen zijn in 2010 als belangrijke thema's op de bestuursagenda aan de orde geweest:

- Verdere gezondmaking van de financiën van de stichting; per kwartaal wordt een overzicht gemaakt van de financiële ontwikkeling om tijdig bij te kunnen sturen;
- Vaststellen jaarrekening en jaarverslag 2009;
- Start maken met bewindvoering voor (ex-)cliënten van BSB;
- Anticiperen op dreigende bezuinigingen;
- Contacten met de gemeenten als subsidiënten;
- Vaststellen werkplan 2011 en begroting 2011 (later aangepast);
- Aanpassing van bestuurs- en directiestatuut;
- Aanpassing Klachtenreglement i.v.m. lidmaatschap NVVK.

In de bestuurssamenstelling hebben zich enkele wijzigingen voorgedaan. De heer De Kort heeft na 3 x 3 jaar het bestuur verlaten. Hij heeft een gerichte bijdrage aan de stichting kunnen geven. Wij zijn hem daarvoor zeer erkentelijk.

Ultimo 2010 was de samenstelling van het bestuur als volgt:

J. van Seters uit Terneuzen als voorzitter
J. Wielakker uit Breskens als vice-voorzitter
M. Twisk – Meijssen uit Terneuzen als secretaris
P. le Feber uit Axel als penningmeester
P. Coppejans uit Sas van Gent als lid op voordracht OR
H. Meertens uit Terneuzen als lid op voordracht OR
L. van Hevele uit Oostburg als lid.

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

16. Kort financieel overzicht van de stichting

De genomen maatregelen om de exploitatie weer gezond te krijgen hebben hun effect gehad. In het jaar 2009 is door bovenstaande ontwikkelingen een positieve exploitatie gerealiseerd, waardoor het negatief eigen vermogen fors kon worden verminderd.

Voor 2010 kon deze ontwikkeling worden doorgezet.

Balans per 31 december		
Actief	2010	2009
Materiële vaste activa	154.728	158.215
Debiteuren	21.757	89.703
Vorderingen en overlopende Activa	122.720	69.675
Liquide middelen	910.591	653.857
Totaal	1.209.796	981.685
Passief	2010	2009
Eigen vermogen	7.468	-/- 67.136
Voorzieningen	10.969	11.200
Langlopende schulden	37.500	45.000
Kortlopende schulden en Overlopende passiva	1.153.859	992.621
Totaal	1.209.796	981.685

Exploitatie			
	2010	2010	2009
Baten	Realisatie	Begroting	Realisatie
Subsidiebatens AMW	1.536.490	1.545.637	1.466.564
Overige Baten	1.449.312	1.304.281	1.419.851
Rentebaten	9.425	500	7.327
Totaal	2.995.227	2.850.418	2.893.742
Lasten			
Personeelslasten	2.503.251	2.453.408	2.404.303
Afschrijvingen	39.468	30.000	27.498
Huisvestingskosten	170.364	181.325	161.662
Organisatielasten	207.541	156.470	192.487
Totaal	2.920.624	2.831.203	2.785.950
Nettoresultaat	74.603	19.215	107.792

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE ZEEUWS VLAANDEREN 2010

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 aangesteld 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 patiënten- en consumentenbelangen, de beroepsgroepering maatschappelijk werk. Zij hebben eveneens kennis van organisaties, verwant aan het eigen werkveld.

In 2010 heeft een der leden zich teruggetrokken om persoonlijke redenen. Daarvoor kon een nieuwe lid worden aangetrokken.

3. De klachtenprocedure

Cliënten die een klacht indienen maken conform de klachtenprocedure 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 of eventueel indien sprake is van schuldhelpverlening een klacht bij de 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 2010 zijn er geen klachten behandeld door de klachtencommissie.

Wel zijn er enkele gesprekken geweest met cliënten, maatschappelijk werker en/of leidinggevende, 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

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

Mevr. R. van Liere, Terneuzen

Mevr. H.E. Toet - Hassell, Zuiddorpe

Mevr. L.I. Elve, Terneuzen

AFKORTINGEN

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
CR	Cliëntenraad
FTE	Full Time Eenheid (een formatieplaats)
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zeeland
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
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
PAAZ	Psychiatrische Afdeling Algemeen Ziekenhuis
PR	Public Relations
RMC	Regionaal Meld- en Coördinatiecentrum (schoolverlaters)
ROAM	Regionaal Overlegorgaan Algemeen Maatschappelijk Werk (Zeeland)
SHV	Schuldhulpverlening
SJZ	Stichting Jeugdzorg Zeeland
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 Practische 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 (in VO)