

Jaarverslag 2023  
deBasis Veendam



# Inhoudsopgave

---

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
----------------------	----------

---

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
Voorwoord	4

---

<b>01 Het jaar in beeld</b>	<b>5</b>
Tijdslijn	5

---

<b>02 De ondersteuning in cijfers</b>	<b>9</b>
De resultaten	10

---

<b>03 Ondersteuning collectief</b>	<b>12</b>
Bijdrage	13
Vormen van collectieve dienstverlening	14
Leeftijdscategorieën	14
Impact van de collectieve ondersteuning	15

---

<b>04 Ondersteuning individueel</b>	<b>23</b>
Bijdrage	24
Vormen van individuele ondersteuning	24
Indicatoren en aantal	25
ZRM hoofddomeinen	27
Complexiteit	29
Spreiding leeftijdscategorieën	31

---

<b>05 Toelichting op de werkvelden</b>	<b>32</b>
Ambulante begeleiding	33
Algemeen maatschappelijk werk	34
Aanmeldingen via voordeurteam	34
Activering	35
Schoolmaatschappelijk werk (SMW)	36

---

---

<b>06</b>	<b>Projecten</b>	<b>38</b>
	Proeftuin digitale laaggeletterdheid (Regio Deal)	39
	Noordwest op z'n best	40
	Versterking onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)	40
	GALA: Actief in 't groen	42
	Geïntegreerde zorg en ondersteuning ouderen	43
	Welzijn op recept/ondersteuner sociaal domein (OSD)	44
<hr/>		
<b>07</b>	<b>Ontwikkelopdrachten</b>	<b>46</b>
	Inleiding	47
	Schuldhelpverlening	47
	Ambulante nazorg bij uitstroom uit Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang	47
	Van individueel naar collectief	47
<hr/>		
<b>08</b>	<b>Transformatie en uitvoering opdracht</b>	<b>48</b>
	Toelichting	49
<hr/>		
<b>09</b>	<b>Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)</b>	<b>50</b>
	Resultaat	51

---

# Voorwoord

Met trots vertellen wij in ons jaarverslag welke resultaten behaald zijn in 2023. deBasis Veendam is een organisatie bestaande uit sociaal werkers en ambulante werkers van Compaen en Cosis die nauw en intensief samenwerken met de Coöperatie Dichtbij en haar kernpartners.

Met minder middelen hebben we in 2023 aantoonbaar meer inwoners bereikt en meer gedaan in de uitvoering. Waar het gaat om inwoners ondersteunen via een collectief aanbod, laten de cijfers zien dat we hier in geslaagd zijn. Nog belangrijker dan de cijfers is dat we veel positieve reacties van deelnemers ontvangen. We sluiten steeds beter aan op de vraag en behoefte van inwoners die ondersteuning nodig hebben. Dit wordt ook bevestigd door de uitkomsten van een klanttevredenheidsonderzoek. We slagen naar ons inzicht hier vooral in omdat in de inhoudelijke opdracht van deBasis Veendam het reguliere welzijnswerk en de algemene voorziening maatschappelijke ondersteuning samengebracht zijn.

We werken laagdrempelig en in samenhang. Er ontstaan steeds meer samenlevingsinitiatieven, er wordt omgezien naar elkaar en er worden steeds meer met elkaar activiteiten voor de buurt/wijk georganiseerd waar iedereen gebruik van kan maken. Waar nodig bieden we individuele begeleiding waarbij de ondersteuningsvraag vanuit specifieke kennis en een methodische benadering verdiept wordt. Vanuit een brede benadering, gebruikmakende van o.a. de diverse dimensies van 'positieve gezondheid', wordt er met de hulpvrager gesproken. De kennis en kunde van de diverse werkvelden en organisaties is samengebracht. In een goede samenwerking onderling weten we uitvoering te geven aan een effectieve dienstverlening. Ons bereik via het collectieve aanbod is fors gestegen zowel qua trajecten, het aantal bijeenkomsten en het aantal deelnemers. Het aantal deelnemers is met 46% toegenomen. Ook is het aantal verstrekte PGB tot een minimaal aantal teruggebracht, zoals ook de bedoeling was.

Gaat het dan allemaal rooskleurig? Nee, er zijn ook wel enkele zorgen. We zien de complexiteit van de hulpvragen groter worden, de wachttijden bij (GGZ) zorgaanbieders langer worden en we constateren dat indicaties voor de WLZ nauwelijks nog worden afgegeven. We zien ook dat niet iedereen baat heeft bij een traject dat bij benadering maximaal zes maanden kan duren. Er zijn mensen die duurzaam gebruik blijven maken van onze maatwerktrajecten en ambulante begeleiding. Deze ontwikkelingen en ook wat dit betekent voor ons aanbod en onze inzet bespreken we met de gemeente.

Dit goede resultaat hadden we niet bereikt zonder de inzet van alle medewerkers aangesloten bij deBasis Veendam. Vanuit hun vakbekwaamheid en hun passie geven zij invulling aan dit mooie en zingevende werk. Alle complimenten zijn voor hen. Ook hadden we dit niet kunnen bereiken zonder de goede samenwerking onderling (de Coöperatie Dichtbij, Cosis en Compaen), met de gemeente en met de ketenpartners. In Veendam kennen en vinden we elkaar. Vooral ook in de uitvoering, daar waar het moet gebeuren. Niet teveel praten maar vooral de schouders eronder.

In het jaarverslag gaan we specifiek in op de resultaten zowel door te tellen als te vertellen, in de verwachting dat het een goed beeld geeft van onze inzet.

Karin Eeken

Directeur deBasis Veendam

# 01 Het jaar in beeld

Een kleine selectie van beelden uit 2023. "Every picture tells a story".

Januari 2023

## Trefpunt Beste Buur

In Trefpunt Beste Buur Noord kunnen inwoners van Veendam elkaar ontmoeten. Op vrijdag 27 januari werd er ook weer samen koffie en thee gedronken en hebben inwoners samen gegeten.



Februari 2023

## Samenwerken

Samenwerking is mooi als het in de praktijk gebracht wordt. Op 17 februari zaten we met verschillende partijen om tafel rondom het onderwerp tuinen. Kennismaken en onderzoeken waar en hoe we elkaar kunnen ondersteunen. Aan het enthousiasme zal het niet liggen bleek! Onder meer Acantus, Stichting Present Groningen Zuidoost, Tuinhulpdienst VLK Veendam en deBasis Veendam waren aanwezig.

Maart 2023

## Alzheimer Café

Op 15 maart was er weer het maandelijke Alzheimer Café waar mensen met dementie, hun naasten en belangstellenden in alle openheid met elkaar kunnen praten over dementie. Deze keer ging het over 'vakantie en logeerszorg'.





Mei 2023

### Een mooie samenwerking tussen Welzijn en Ondernemen

De Wellness Pet Company in Veendam stelde hun medewerkers een hele dag beschikbaar om vrijwilligerswerk te doen bij diverse projecten in de omgeving. Met behulp van deBasis Veendam zijn leuke en waardevolle opdrachten en opdrachtgevers uitgekozen. Zo gingen vrijwilligers afval ruimen in het park, hout kloven bij een buurthuis, helpen op de kinderboerderij, schuurtjes verven en helpen bij de kledingbank.



Juli 2023

### Babygoed geopend

In het buurthuis aan de Dr. Bosstraat is een weggeef- en ruilpunt geopend waar inwoners met beperkte financiële middelen gratis babyspullen en kleding voor zowel kinderen als volwassenen kunnen halen. Dit vrijwilligersproject wordt ondersteund door een aantal vrijwilligers. deBasis Veendam huurt de ruimte in Buurthuis Noordoost.

April 2023

### Paasactiviteit

Wat was het gezellig op Goede Vrijdag op het basketbalveldje aan de Vredenrustlaan! Eieren verven, knutselen, stoepkrijten, spelletjes doen en paaseieren zoeken met de Paashaas. Met dank aan de vrijwilligers!



Juni 2023

### Repair Café

6 juni was het Repair Café Veendam weer in Buurthuis het Scheepskwartier. De vrijwilligers gingen aan de slag met defecte apparaten en kapotte kleding. Met koffie en thee erbij is er ook ruimte voor ontmoeting en gezelligheid.





Augustus 2023

### In de tuin werken

Deelnemers werken in de groentetuin of verzorgen dieren op de kinderboerderij of de manege bij Actief in 't groen van deBasis Veendam.

September 2023

### Eén tegen eenzaamheid

Tijdens de landelijke week 'Eén tegen eenzaamheid' waren er volop activiteiten waar inwoners elkaar konden ontmoeten. Vrijdagmiddag werden op straat hartvormige handwarmers uitgedeeld. Een hart om letterlijk en figuurlijk warmte te bieden! Ook was er een gezellig samen zijn in buurthuis Scheepskwartier.



September 2023

### Excursie Blauwestad

Op 25 september 2023 hebben we een excursie naar Blauwestad georganiseerd met de deelnemers van de Dagopvang Ouderen Psychiatrie (DOP). Het DOP versterkt o.a. onderlinge sociale contacten, voorkomt eenzaamheid en draagt bij aan structuur.

Oktober 2023

### Digicoach in de Parkflat

Digicoach Egbert gaf vandaag een presentatie in de Parkflat. Onder het genot van een kop koffie, heeft hij onder meer uitgelegd hoe je veilig omgaat met internet en betalingen. Ook werden er vragen gesteld over bijvoorbeeld het verwijderen van apps en het archiveren van foto's op de telefoon.





November 2023

### Muziekmiddag

Op 24 november organiseerden we een gezellige muziekmiddag met deelnemers van DOP en 't Stekkie. Muziek inzetten in de ondersteuning van inwoners (o.a. met dementie) is waardevol. Het heeft een positieve invloed op de hersenen. Muziek activeert het brein, kan rust geven bij irritatie of stress, en opvrolijken bij verdriet.

December 2023

### Kerstdiner

Stichting Present en deBasis Veendam organiseerden een kerstdiner voor mensen die met kerstdagen gezellig samen willen zijn in plaats van alleen. Ruim honderd mensen zijn aangeschoven en lieten zich het kerstdiner heerlijk smaken. Wethouder Ans Grimbergen verzorgde de opening en vele collega's van deBasis Veendam en ketenpartners, waaronder Humanitas, staken deze avond de handen uit de mouwen om iedereen te bedienen.





## 02 De ondersteuning in cijfers



## De resultaten

In het volgende overzicht presenteren we de resultaten van individuele en collectieve trajecten uitgevoerd door deBasis Veendam in 2023, vergeleken met het voorgaande jaar, 2022. Deze worden onder de tabel verder toegelicht.

	Totaal 2023	Totaal 2022
<b>Via kernpartners en overige aanbieders</b>		
Ondersteuning collectief	54	64
Ondersteuning individueel	138	133
<b>Via deBasis Veendam</b>		
<b>Ondersteuning individueel, waarvan</b>	<b>612</b>	<b>529</b>
Algemeen maatschappelijk werk	134	125
Schoolmaatschappelijk werk	144	111
Ambulant begeleiding	169	134
Casusregie HG	17	18
Activering	52	127
Ondersteuning sociaal domein	63	8
Onafhankelijke cliëntondersteuning	33	10
<b>Ondersteuning collectief, waarvan</b>		
Collectieve trajecten	119	78
Bijeenkomsten	1.694	1.086
Deelnemers	9.407	6.463

Tabel 1: resultaten 2023 en 2022

## Maatwerk trajecten

De Coöperatie Dichtbij voert samen met haar kernpartners de maatwerktrajecten uit. In vergelijking met 2022, hebben er in 2023 10 inwoners minder gebruik gemaakt van de collectieve ondersteuning (begeleiding in een groep/dagbesteding bijvoorbeeld). Het aantal individuele trajecten is iets gestegen ten opzichte van 2022.

## Verschuiving van individuele- naar collectieve ondersteuning

In 2023 is er wederom een grote nadruk gelegd op het benutten van de mogelijkheden van collectieve ondersteuning. Dit is dan ook terug te zien in de resultaten.

We willen jaarlijks 10% groeien in het aantal hulpvragen dat door middel van collectieve trajecten wordt opgepakt. Voor 2023 gingen we voor 30%.

De tabel hieronder geeft het aantal aanmeldingen weer en het aantal individuele trajecten die zijn opgestart in 2023. Het aantal aanmeldingen in 2023 is ten opzichte van 2022 gestegen. Het aantal gestarte individuele trajecten is nagenoeg gelijk gebleven.

Jaar	Aanmeldingen	Individuele trajecten opgestart	% Individuele ondersteuning na aanmelding
2023	640	390	61%
2022	580	389	67%

Tabel 2: aantal aanmeldingen en individuele trajecten in 2023 en 2022

Dit wijst erop dat er relatief gezien minder individuele trajecten worden opgestart als we kijken naar het totaal aantal aanmeldingen dat binnenkomt.

De tabel hieronder laat het aantal collectieve trajecten, de bijeenkomsten en deelnemers zien. We zien een stijging ten opzichte van 2022.

	2023	2022	Procentuele toename
Collectieve trajecten	119	78	52%
Bijeenkomsten	1.694	1.086	56%
Deelnemers	9.407	6.463	46%

Tabel 3: aantal collectieve trajecten, bijeenkomsten en deelnemers in 2023 en 2022

In 2023 hebben er in totaal 119 collectieve trajecten plaatsgevonden en in 2022 waren dit er 78. Er is in 2023 een behoorlijke toename (52%) van het aantal collectieve trajecten. We kunnen niet de conclusie trekken dat alle overige 39% van de aanmeldingen in 2023 doorgeleid zijn naar een collectief traject want inwoners die zich aanmelden worden ook doorverwezen naar andere vormen van hulp. Echter, we zien wel een duidelijke groei van het aantal collectieve trajecten, bijeenkomsten en deelnemers ten opzichte van 2022. En niet alle deelnemers komen via een aanmelding bij het voordeurteam binnen bij een collectief traject. Inmiddels zien we dat ook veel mensen ons in de wijk weten te vinden en rechtstreeks deelnemen aan onze collectieve activiteiten en de overige samenlevingsinitiatieven. Dit voorkomt ook aanmeldingen bij het voordeurteam.



*“Een inwoner meldde zich met een individuele hulpvraag bij het maatschappelijk werk, en na overleg met een collega van het buurt/opbouwwerk en de inwoner heeft de inwoner zich uiteindelijk opgegeven als vervoervrijwilliger.”*

## Langdurige duurzame individuele ondersteuning

In 38 maatwerk trajecten (Coöperatie Dichtbij) is er sprake van zeer langdurige individuele ondersteuning waarbij geen zicht is op mogelijkheid tot het eindigen van de hulp. Bij deBasis Veendam gaat het om 43 trajecten. De omstandigheden zijn dusdanig dat blijvend ondersteuning nodig is. Voorbeelden hiervan zijn hulpvragen als gevolg van niet aangeboren hersenletsel, dementie of een licht verstandelijke beperking. Er is uitgezocht of er dan sprake is van een indicatie WLZ, echter dit is uitgesloten voor deze doelgroep.

### 03 Ondersteuning collectief



## Bijdrage

We bieden collectieve activiteiten aan waarbij we inspelen op de vraag van inwoners. Het collectieve aanbod als antwoord op individuele ondersteuningsvragen is in 2023 uitgebreid. Collectieve trajecten dragen er aan bij dat inwoners laagdrempelig, dichtbij en vroegtijdig hun eigen regie op hun welzijn en gezondheid kunnen versterken en de mogelijkheid krijgen om hun netwerk te vergroten en kunnen omzien naar een ander.

Als gevolg van de vergrijzing en doordat ouderen doorgaans met meer gezondheidsproblemen kampen dan de jongere generaties neemt de behoefte aan zorg en ondersteuning voor ouderen toe. Ook neemt de vraag naar geestelijke gezondheidszorg toe. Dit komt mede doordat het aanbod van zorgpartners aan het afnemen is.

Gemeenschapsgerichte initiatieven en collectieve activiteiten bevorderen niet alleen individuele groei, maar dragen vooral ook bij aan het versterken van de sociale basis en het bieden van duurzame oplossingen die de veerkracht van gemeenschappen versterken.

Waar wij de collectieve activiteit zelf organiseren kunnen de sociaal werkers binnen het collectief ook individuele aandacht geven. Collectieve activiteiten en ondersteuningsvormen kunnen een aanvulling zijn op individuele ondersteuning door sociale interactie, gemeenschapsbetrokkenheid en gedeelde ervaringen te bevorderen. Dit kan op zijn beurt bijdragen aan de fysieke, mentale en emotionele gezondheid van inwoners door sociale steun en verbondenheid te bieden. Daarnaast kan en dient individuele ondersteuning na circa een half jaar ook afgebouwd te worden en kan de inwoner instromen in een collectieve vorm van ondersteuning. Het alert zijn op mogelijke (overgang naar) collectieve ondersteuning benadrukt het belang van aanbod passend bij de hulpvragen en een zekere spreiding over de gemeente.



*Beweegactiviteit bij 't Hoeske*

## Vormen van collectieve dienstverlening

Er wordt onderscheid gemaakt tussen vijf vormen van collectieve ondersteuning.

1. *Open groep met inloop*: hier kunnen inwoners zonder aanmelding binnenlopen om mee te doen of om een kijkje te nemen. Voorbeelden hiervan zijn De Inloop in het Veenkompas, waar inwoners vrijwel dagelijks 's morgens en 's middags terecht kunnen voor ontmoeting met koffie of thee en leuke activiteiten. Daarnaast is er bijv. het Alzheimer Café waar lotgenoten en naasten mee kunnen praten over dementie.
2. *Open groep éénmalig*: in 2023 als voorbeeld het Food Festival in woonservicecentrum de Breehorn. Bewoners, familieleden en wijkbewoners konden elkaar ontmoeten en koude en warme hapjes uit verschillende landen proeven. Daarnaast is er een kerstdiner georganiseerd voor inwoners die hier behoefte aan hadden. En in het voorjaar is een bespaarbazaar voor inwoners georganiseerd in het Veenkompas.
3. *Gesloten groep*: dit zijn (kleinschalige) groepen met aanmelding vooraf en is bedoeld voor een specifieke doelgroep. Voorbeelden hiervan zijn de Dagopvang Ouderen Psychiatrie (DOP), waar oudere inwoners met psychische problemen terecht kunnen voor een passende invulling van de dag en de KIES training om kinderen, jongeren en hun ouders te begeleiden bij een scheiding.
4. *Ondersteuning zelforganisatie*: hierbij gaat het om het ondersteunen van lokale collectieve initiatieven zoals bijvoorbeeld de wandelgroep waar inwoners samen wandelen, ontspannen en sociale contacten opdoen. Of Web in de Wijk waar inwoners terecht kunnen voor cursussen en workshops die ze wegwijs maken in de digitale wereld. Deze ondersteuning wordt voornamelijk geboden door vrijwilligers. We stimuleren deze initiatieven en verbinden vrijwillige- en professionele organisaties met elkaar.
5. *Deelname aan (professionele) netwerkoeverleggen*: het gaat hierbij om betrokkenheid van deBasis Veendam bij lokale en/of regionale netwerken en samenwerkingsverbanden. Zoals bijvoorbeeld de deelname aan het ondersteuningsteam van de Winkler Prins in Veendam. Vanuit School Maatschappelijk Werk (SMW) wordt ondersteuning geboden aan docenten bij het begeleiden van leerlingen met problemen en het eventueel in beeld brengen van een vervolgtraject voor deze leerlingen. Andere voorbeelden van netwerkoeverleggen zijn de werkgroep Eén tegen eenzaamheid, en het lokale Netwerk Dementie Veendam. Dit is een samenwerkingsverband van partijen die zich bezighouden met het verbeteren van dementiezorg. Bij dergelijke netwerkoeverleggen ligt de nadruk op integraal en interdisciplinair werken.

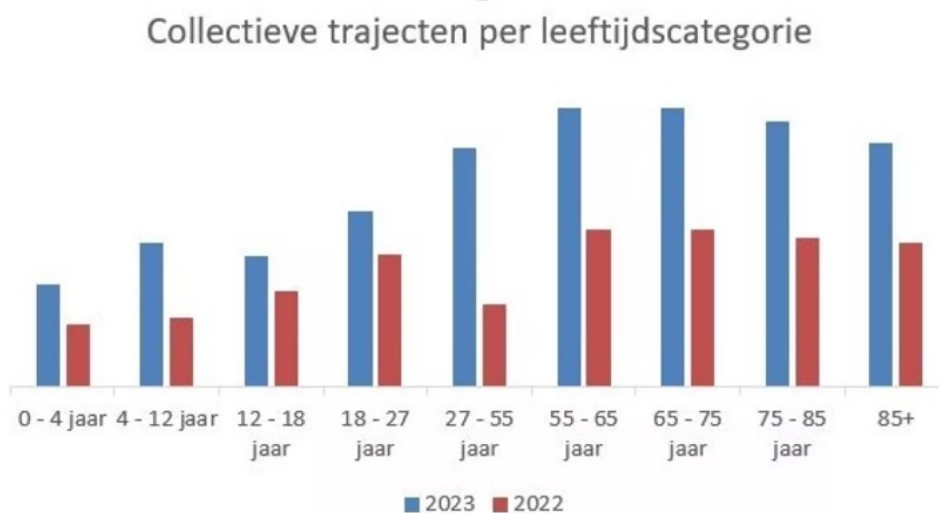
Soort ondersteuning	2023	2022
Open groep met inloop	29	21
Open groep eenmalig	7	3
Gesloten groep	25	19
Ondersteuning zelforganisatie	28	16
Deelname aan (professionele) netwerkoeverleggen	28	18

Tabel 4: aantal per vorm van collectieve ondersteuning in 2023 en 2022

Het totaal aantal trajecten is toegenomen en we zien de toename ook bij elke vorm van collectieve ondersteuning.

## Leeftijdscategorieën

De onderstaande grafiek geeft een beeld van de spreiding van het aantal collectieve trajecten per leeftijdscategorie in 2023 en 2022. Naast dat er in alle leeftijdscategorieën een toename te zien is, is er in 2023 vooral ook een toename te zien in de collectieve trajecten gericht op de leeftijdscategorie 27-55 en op ouderen. In 2023 is er ingezet op een duurzaam aanbod voor ouderen en inwoners met dementie. Zoals bewegen voor ouderen, ontmoeting en ondersteuning gericht op het verminderen van eenzaamheid. Dit draagt bij aan de versterking van de ondersteuning dichtbij huis.



Figuur 1: spreiding van collectieve trajecten per leeftijdscategorie in 2023 en 2022

## Impact van de collectieve ondersteuning

De impact van collectieve ondersteuning kan op verschillende niveaus worden waargenomen. Deze worden hieronder nader toegelicht aan de hand van voorbeelden uit de praktijk.

### **Gemeenschapsopbouw en sociale netwerken**

Collectieve ondersteuning draagt bij aan gemeenschapsopbouw en het versterken van sociale netwerken. Inwoners worden gestimuleerd om relaties aan te gaan en te onderhouden, wat eenzaamheid tegen kan gaan en hun sociaal vangnet vergroot.



"Alleen eten is niet leuk. Hier ben ik onder de mensen en het eten smaakt gelijk veel lekkerder."

### **(Positieve) Gezondheid**

Gezondheid is meer dan afwezigheid van ziekte: je kunt je gezond voelen ondanks een slechte fysieke of psychische gesteldheid. Gezondheid is ook zingeving, zinvolle dagbesteding, elkaar ontmoeten en samen zijn. Positieve Gezondheid gaat uit van wat mensen wel kunnen en stimuleert dat mensen zelf verantwoordelijkheid nemen. Zo dragen koersbal en de wandelgroep bij aan het voorkomen of verminderen van eenzaamheid en het versterken van fysieke- en mentale gezondheid van inwoners. De deelnemers treffen elkaar bij het Veenkompas en drinken na afloop van de wandeling koffie bij deBasis Veendam. Wekelijks lopen gemiddeld 8 tot 10 inwoners mee met de wandelgroep, veelal ouderen. De deelnemers hebben hun contacten uitgebreid en hun netwerk versterkt. Ze zijn actiever, voelen zich fitter en helpen elkaar onderling.



*“Het brengt saamhorigheid, gezelligheid. Er is aanspraak. Ik kwam hier twee jaar geleden wonen en ik kende niemand. Nu ken ik de omgeving beter en ik vind aansluiting bij deze groep”.*



*“Iedereen is welkom, iedereen mag meedoen. Er is gezelligheid, we kletsen, we maken grappen en vertellen stoere verhalen. We wandelen ook, we ontmoeten elkaar elke week. Het zorgt er voor dat ik uit bed kom op woensdag. Het betekent echt iets voor mij. Ik ben blij dat ik hieraan mee doe. We passen ons tempo aan elkaar aan. We passen ook goed op elkaar. Zo hebben we een app groep waarin we contact met elkaar houden.”*

We leveren ook een bijdrage in het verminderen van de gezondheidsongelijkheid. Het formulierenteam is tevens intermediair van het Jeugdfonds Sport en Cultuur en stichting Kinderhulp. Door ouders te wijzen op de financiële mogelijkheden en te helpen bij een aanvraag ondersteunen we ouders die geen contributie of lesgeld kunnen betalen aan sport/cultuur verenigingen voor hun kinderen. Dit draagt eraan bij dat alle kinderen gelijke kansen krijgen op het gebied van o.a. deelname aan activiteiten en ook als het gaat om een financiële bijdrage voor bijvoorbeeld een fiets, een goed bed of een laptop.

De Dagopvang Ouderen Psychiatrie richt zich op ouderen met psychische en/of fysieke beperkingen die hier moeilijk mee om kunnen gaan. Het DOP versterkt onderlinge sociale contacten, richt zich op het voorkomen van eenzaamheid en draagt bij aan structuur, zodat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven functioneren. We werken samen met verschillende organisaties waaronder de Bibliotheek, Meander, Humanitas en Lentis. Inmiddels wordt ook het project ‘Actief in het groen’ benut. De ouderen ervaren dat ze hier meer in beweging zijn. Ze koken samen en helpen bij bepaalde activiteiten en werkzaamheden. Ook wordt de verbinding met het buitenleven en de natuur versterkt.





*"We merkten dat de deelnemers nieuwe talenten ontdekten, elkaar hielpen, positiever waren en minder vaak uitvielen. Een van de deelnemers ging vegen op de kinderboerderij. Het resultaat was dat zijn bloedsuiker controle aangaf dat de bloedsuikerspiegel lager werd."*

## **Preventie**

Collectieve ondersteuning kan ook bijdragen aan preventie en vroegtijdige interventie bevorderen. Zo draagt de boodschappendienst er bijvoorbeeld aan bij dat ouderen langer zelfstandig thuis kunnen wonen en worden er activiteiten aangeboden om inwoners met beginnende dementie zo lang mogelijk actief te houden en mee te laten doen in de samenleving. Ook door laagdrempelig en goed vindbaar te zijn voor inwoners kunnen zij in een vroeg stadium hun ondersteuningsvraag kenbaar maken. In juni is de Buurtschuur ondergebracht bij Buurthuis Noord Oost. Hiermee tracht het buurtwerk tevens het buurthuis te versterken. Een aantal vrijwilligers hebben het plan opgevat om in samenwerking met de bibliotheek en het buurtwerk een tweede Repair Café te starten vanuit de bibliotheek. Hier worden in samenwerking met deBasis Veendam ook al andere vormen van ondersteuning geboden op het gebied van zelfredzaamheid en (digitale) laaggeletterdheid.



*"Wat fijn om te weten dat we ook hiervoor in het buurthuis terecht kunnen."*

Onze ketenpartners, zoals de huisartsen/poh, scholen, gemeente of ggz instellingen spelen ook een belangrijke rol wanneer het gaat om preventie. Door een inwoner vroegtijdig naar deBasis Veendam door te verwijzen kan voorkomen worden dat deze al is vastgelopen en een zwaardere vorm van ondersteuning nodig heeft.

Preventief werken is ook één van de doelen van de ontmoetingsbijeenkomsten voor mantelzorgers. Door mantelzorgers te bereiken en actief hun ondersteuningsvragen op te halen worden ze ontlast. Het versterkt het gevoel dat de mantelzorger er niet alleen voor staat en wordt ondersteund. Het biedt een veilige plek om gedachten en ervaringen te delen met 'lotgenoten', sociaal werkers en deskundigen. Ook kunnen ze zo worden voorzien van relevante informatie.



*"De slaapadviezen en methodes kan ik direct in de praktijk toepassen."*

*"Het doet mij goed om mijn verhaal te kunnen delen met mensen die hetzelfde meemaken."*

*"Wat een heerlijke en ontspannen middag heb ik gehad."*

- Tijdens een bijeenkomst voor mantelzorgers

### *Inclusie en diversiteit*

Collectieve ondersteuning stimuleert inclusie en meer waardering voor diversiteit binnen een lokale gemeenschap. Het biedt ruimte voor een ieder om actief deel te nemen en zich gewaardeerd en gerespecteerd te voelen. Mensen willen zich graag verbonden, geborgen en welkom voelen.

Een activiteit zoals het Food Festival in De Breehorn laat inwoners uit diverse culturen met elkaar in contact komen. Ook collectieve activiteiten als de volksdansgroep, de inloop, de maaltijdkring of ASS lotgenoten groep dragen bij aan inclusie. En met de duofiets is het (weer) mogelijk om er samen op uit te gaan.



” “Met de duofiets blijf ik toch een beetje mobiel en kan ik meedoen, ondanks mijn beperking, geweldig!”

## Samenwerking met lokale partners

deBasis Veendam biedt collectieve ondersteuning vaak aan in samenwerking met lokale partners, zoals scholen, andere maatschappelijke organisaties, de gemeente, politie, huisartsen, bibliotheek etc. Deze samenwerking vergroot de effectiviteit van de geboden ondersteuning en draagt bij aan een meer integrale aanpak en de inzet van diverse middelen en expertise.

**Formulierenteam:** *“Er is een fijne samenwerking met de bibliotheek. Samen kijken we hoe we deze samenwerking nog meer kunnen versterken. Bij deBasis Veendam kunnen we geen aangiftes invullen maar er is wel een mogelijkheid om dit bij de bibliotheek te doen. Er ligt een lijst bij de balie waar inwoners zich kunnen inschrijven voor hulp bij hun belasting aangifte. We geven ze de relevante informatie met betrekking tot de afspraak en welke documenten ze moeten meenemen etc. Het afgelopen jaar zijn 40 inwoners aangemeld.”*

**Voordeurteam:** *“Vanuit het voordeurteam (waar de aanmeldingen binnen komen) leiden we ook door naar onze kernpartners van Coöperatie Dichtbij. Wanneer een inwoner bijvoorbeeld dagbesteding heeft, evalueren we periodiek met de inwoner en de dagbestedingslocatie. Op die manier houden we zicht op de doelen en de kwaliteit van hulpverlening. Het doel is dat de inwoner zo snel mogelijk weer zelfstandig is/op eigen benen verder kan gaan.”*

## Zelfredzaamheid

Collectieve ondersteuning richt zich vaak op het versterken van zelfredzaamheid van inwoners. We bieden diverse trainingen en gezamenlijke activiteiten die inwoners in staat stellen meer de regie te nemen over hun eigen welzijn en situatie. Hieronder volgen een paar voorbeelden.

**Digitale zelfredzaamheid:** Digicoaches, die samenwerken met Web in de Wijk, de bibliotheek en het Taalhuis om inwoners te helpen bij digitale vragen en zo hun digitale zelfredzaamheid versterken. Om goed mee te kunnen doen in de maatschappij is het handig dat je voldoende digitale vaardigheden hebt. De kloof tussen laaggeletterden en geletterden groeit (Stichting Lezen en Schrijven; CBS). Eén van de redenen is dat er steeds meer digitale vaardigheden van mensen gevraagd worden. Zo is het steeds gebruikelijker voor de overheid en bedrijven om hun diensten online aan te bieden. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van DigiD en het aanvragen van toeslagen.



*“Tijdens mijn presentatie bij een seniorencomplex, kwam een meneer bij me zitten en pakte zijn tablet uit zijn rollator. “Ik zie alles dubbel op mijn scherm, ik snap er niks van.” Toen ik zijn scherm zag, begreep ik wat hij bedoelde. Al zijn apps stonden er dubbel op. Het was de eerste keer dat ik als digicoach zelf ook niet wist hoe dit nou mogelijk was. Ik besloot maar eens bij zijn instellingen te kijken en kwam erachter dat hij een print screen van zijn beginscherm had gemaakt. Zijn achtergrond was dus een foto van zijn beginscherm met apps. Vandaar dat hij alles dubbel zag.”*

*“In hetzelfde complex sprak ik ook een oudere dame. Ze had na 70 jaar haar oude vlam teruggevonden en wilde leren hoe ze met hem kon videobellen. Ze was al aardig bekend met WhatsApp, dus kon ik het haar vlot uitleggen. Ze straalde helemaal toen haar geliefde in beeld kwam. Dit was erg leuk om mee te maken.”*

Financiële zelfredzaamheid: Het inloospreekuur van het formulierenteam op dinsdag- en woensdagochtend wordt goed bezocht (minimaal 6 inwoners per medewerker). Hier kunnen inwoners met allerlei vragen langskomen zonder een afspraak te maken. De medewerkers beantwoorden uiteenlopende vragen over bijvoorbeeld toeslagen, de IND, individuele inkomenstoelage, energietoelage of een aanvraag voor een uitkering.

Empowerment van alleenstaande moeders: Het doel van de Alleenstaande Moedergroep is alleenstaande moeders met elkaar in contact te brengen en ze in hun kracht te zetten. Ook dit draagt bij aan zelfredzaamheid en empowerment. Het stimuleert de moeders om zichzelf te ontplooiën waardoor ze ook beter in staat zijn hun kinderen te ondersteunen in hun ontwikkeling. Daarnaast kan het isolement en eenzaamheid doorbreken. In 2023 waren er twee alleenstaande moedergroepen en samen 43 bijeenkomsten met 24 deelnemers.

”Door de moedergroep ben ik sterker geworden en heb ik nieuwe inzichten gekregen.”

### **Vrijwilligerswerk**

Vanuit het Steunpunt Vrijwilligerswerk worden vrijwilligersorganisaties ondersteund en worden vrijwilligers toe geleid naar vrijwilligerswerk. Naast collectieve activiteiten om bijvoorbeeld de leefbaarheid te versterken, wordt er ook actief met vrijwilligers samengewerkt bij individuele hulpvragen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het organiseren van de administratie of het in contact komen met lotgenoten.

### **Samenlevingsopbouw**

Het opbouwwerk ondersteunt en stimuleert inwonersinitiatieven en bewonersparticipatie en wijkgericht werken. We werken gebiedsgericht ten aanzien van onze collectieve activiteiten. We werken outreachend door zichtbaar aanwezig te zijn in de wijk. Dit maakt het voor inwoners ook mogelijk om in een vroeg stadium hun hulpvragen kenbaar te maken. Het draagt bij aan het vroegtijdig oppikken van belangrijke signalen. Zo is het buurtwerk in 2023 afgegaan op verschillende signalen van overlast en zorgen in de buurt.

Hieronder worden per gebied voorbeelden beschreven op welke manier het buurt- opbouwwerk in 2023 de verschillende wijken heeft ondersteund.

#### **Noord**

Inwoners werden gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten of deze zelf te organiseren en initiëren. Zo zijn in het kader van de aanpak Schoon Heel en Veilig in Noordwest inwoners door het buurtwerk geactiveerd en georganiseerd in een klankbordgroep. Ze hebben meegedacht over een aantal ontwikkelingen met betrekking tot groen en openbare tuinen. Tevens zijn de wensen van inwoners met betrekking tot het verkeer door het buurtwerk geïnventariseerd en gecommuniceerd met de gemeente. Ook is er, in samenwerking met de buurt, een plan van aanpak rondom vervuiling en containers

#### **Sorghvliet**

Het maandelijks Repair Café dat wordt gehouden in buurthuis Scheepskwartier wordt ondersteund door het buurtwerk. 8 vrijwilligers zijn actief betrokken bij het Repair Café. Bij het maandelijks café komen gemiddeld 10 inwoners met hun apparaten maar inwoners komen tevens voor de aanspraak en ontmoeting met anderen. Door het Repair Café wordt het netwerk en de contacten van deelnemers vergroot. Daarbij krijgen elektrische apparaten een 2<sup>e</sup> kans wat bijdraagt aan verduurzaming.

#### **Bijleveld**

opgezet. Vrijwilligers uit de buurt hebben inwoners daarnaast geholpen met tuinonderhoud en de uitleen van tuingereedschappen.

Ook bij het project Gezonde Buurten van IVN en Jantje Beton, met als doel om samen met bewoners (van jong tot oud) een groene plek te creëren in Veendam Noordwest, heeft het buurtwerk inwoners geactiveerd en meerdere bijeenkomsten in de buurt ondersteund.

De huiskamer in Noordwest wordt geleid door twee vrijwilligers die ondersteund worden vanuit het buurtwerk. De huiskamer is een veilige plek in de buurt waar inwoners van Noord elkaar ontmoeten en geactiveerd worden om mee te doen in Veendam. Ze hebben onder andere samen gezorgd voor een zogenaamde weggeefkast waar allerlei goederen gratis van eigenaar wisselen en zo een tweede leven krijgen.

Het buurtwerk sluit verder regelmatig aan bij de koffieochtend van M & M in de huiskamer, waar gemiddeld 8 inwoners wekelijks bijeen komen.

Vanaf juni 2023 is de Buurtschuur ondergebracht bij Buurthuis Noordoost en vindt er een doorontwikkeling plaats. Naast een inloop, worden hulp bij klussen, een weggeefwinkel en buurtactiviteiten naar behoefte ontwikkeld. Het buurtwerk heeft een aanvraag bij De Kracht van de Veenkoloniën ingediend en deze heeft de Buurtschuur met een financiële bijdrage ondersteund om de ontwikkelplannen een extra impuls te geven.

Inwoners zijn door het buurtwerk benaderd en geïnformeerd over de mogelijkheden van de Buurtschuur en tegelijkertijd werden vragen en behoeften vanuit de inwoners opgehaald.

### **Buitenwoel/Lange Leegte**

Verbinding met inwoners vindt plaats via verschillende mogelijkheden:

- De buurt- en speeltuinvereniging Lange Leegte. Deze bereikt vooral ouders en kinderen met hun brede aanbod van activiteiten
- De scholengemeenschap Winkler Prins en de basisscholen.
- Partijen met betrekking tot de uitbreiding van het Golflaangebied.

DeBasis Veendam heeft in 2023 wekelijks een inloop vanuit het Bijleveldcentrum aangeboden. Ook het spreekuur van het maatschappelijk werk/voordeurteam was aanwezig voor de buurt.

Omdat er te weinig inwoners gebruik maakten van de inloop in het Bijleveld centrum heeft het buurtwerk meegedacht en ondersteund om meer inwoners te bereiken. Zo zijn er tijdens de Week tegen Eenzaamheid warme harten uitgedeeld aan de inwoners en is er in november, in samenwerking met de Commissie Huurzaken, een buurtlunch georganiseerd. Het doel van deze acties was om de bekendheid van en opkomst vanuit de buurt te vergroten. Hoewel dergelijke acties vaak een positieve impact hebben is het bereik voor deze inloop niet vergroot en met ingang van 1 januari 2024 wordt de inloop verplaatst naar de Buurtschuur in buurthuis Noordoost.

### **Borgercompagnie**

Het inzetten van een 'speed date' leverde nieuwe bestuursleden voor de Dorpsvereniging op. Dit gaf nieuwe energie om met ondersteuning vanuit het opbouwwerk alles weer beter op de rit te krijgen. Een gezonde Dorpsvereniging kan er weer tegenaan en met een nieuwe feestcommissie zijn ook de jongeren weer gemotiveerd om zich actief in te zetten voor Borgercompagnie.

### **Centrumgebied**

Er zijn opbouwende gesprekken gevoerd tijdens een buurtbezoek naar aanleiding van een overlast situatie. Als gevolg van deze gesprekken hebben de betreffende inwoners de situatie zelf opgelost met goed resultaat.

### **Ommelanderswijk/Zuidwending**

Hier waren we als opbouwwerk aanwezig in de huiskamer in Ommelanderswijk en in Zuidwending bij het Proatcafé. Maandelijks komt hier een groep van 22 senioren bij elkaar. Dit levert goede gesprekken op en daarnaast biedt het een plek om informatie vanuit deBasis Veendam te delen met meer inwoners. Ook schuiven we aan bij het Dorpenbeheerteam waardoor de samenwerking met de vertegenwoordiging van de gemeente Veendam goed is. Op deze manier hebben we veel bewoners bereikt met informatie rondom de nieuwe Omgevingswet.



*“Tijdens één van de koffieochtenden in de huiskamer kwam een bewoner met iets lekkers voor bij de koffie. Hij vertelde met tranen in de ogen hoe belangrijk de huiskamer voor hem is. Hij sprak zijn waardering uit over dit initiatief en de warme, hartelijk en veilige sfeer die door de gastvrouwen wordt gecreëerd. Zonder deze laagdrempelige activiteit was hij nu niet zo ver gekomen. Tot voor kort leefde hij teruggetrokken en kende nauwelijks mensen in de buurt. Hij durft nu weer onder de mensen te komen en doet mee met diverse activiteiten.”*

## **Veendam breed**

We bieden een platform voor buurt- en dorps huizen. Doordat we nu 2x per jaar met alle buurt- en dorps huizen in Veendam bij elkaar komen zien we dat er meer samenwerking en kennisdeling ontstaat tussen de onderlinge buurt- en dorps huizen. Ook zijn de inwoners meer gemotiveerd om zelf taken en initiatieven op te pakken waardoor het buurt- en opbouwwerk meer kan loslaten.



*“Het effect van een extra overleg: Alleen al door het feit dat we nu 2x in plaats van 1x per jaar met alle buurt- en dorps huizen in de gemeente Veendam om tafel zitten, heeft er toe geleid dat er meer initiatieven zijn ontstaan door het delen van kennis en ervaring tussen de buurt- en dorps huizen onderling. “Zelf niet meer het wiel te hoeven uitvinden, als het al een keer gedaan is” werd er gezegd. Dit leverde zelfs een mooie uitwisseling op van vrijwilligers van het ene dorps huis die gingen werken bij het jubileumfeest van een ander dorps huis, waardoor ook de eigen vrijwilligers een jubileumfeestje konden vieren.”*

De Rotary heeft het buurtwerk benaderd voor activiteiten die bijdragen aan Kinderen in de knel. De Rotary heeft geld ingezameld en wil een aantal bestaande acties van deBasis Veendam hiermee ondersteunen. Tijdens de jaarlijkse Rotary avond in december 2023 heeft het buurtwerk een drietal passende collectieve activiteiten gepresenteerd. De activiteiten voor jonge mantelzorgers, Creatieve Fantasy voor kinderen via het maatschappelijk werk en activiteiten voor kinderen in Noordoost worden met middelen van de Rotary in 2024 extra ondersteund.

## 04 Ondersteuning individueel



## Bijdrage

Collectieve ondersteuning is niet altijd passend of toereikend met betrekking tot de diverse behoeften en vragen van inwoners. Het belang van individuele ondersteuning komt naar voren wanneer specifieke situaties, kwetsbaarheden of unieke omstandigheden vragen om een meer afgestemde vorm van ondersteuning. Deze benadering stelt ons in staat om niet alleen te focussen op specifieke hulpvragen maar ook aandacht te hebben voor de onderliggende oorzaken, waarbij ook het versterken van de eigen kracht en regie van de inwoner centraal staat.

Eerst geven we een beeld van de omvang van de individuele ondersteuning in 2023 en de bijbehorende KPI's en resultaten.

Verderop in dit hoofdstuk belichten we verschillende vormen van individuele begeleiding door er uitgebreider op in te gaan op basis van de cijfers en de verhalen van de sociaal werkers.

## Vormen van individuele ondersteuning

We bieden drie mogelijkheden van ondersteuning namelijk: Informatie & Advies, een individueel traject of een leun en steun traject.

Bij een individueel traject maken we onderscheid tussen de volgende vormen:

Algemeen Maatschappelijk Werk, School Maatschappelijk Werk, Ambulante Begeleiding, Casusregie Huiselijk Geweld, Activering en Onafhankelijke Cliëntondersteuning.

### Aantal trajecten

De tabellen hieronder laten het aantal opgestarte, lopende en afgesloten trajecten zien per vorm van individuele begeleiding. Afhankelijk van welke vorm van begeleiding het meest passend is wordt een individueel traject opgestart.

## 2023

Traject	Opgestart	Lopend	Afgesloten	Doorlooptijd afgesloten
Ambulant begeleiding AV	75	172	77	297 dagen
Schoolmaatschappelijk werk	96	147	117	181 dagen
Algemeen	76	133	88	233 dagen
Activering	10	52	47	677 dagen
Onafhankelijke clientondersteuning	30	33	23	125 dagen
Ondersteuning Sociaal Domein (OSD)	58	63	20	61 dagen
Huiselijk geweld	10	17	11	276 dagen

Tabel 5: resultaten individuele trajecten in 2023



## 2022

Traject	Opgestart	Lopend	Afgesloten	Doorlooptijd afgesloten
Ambulant begeleiding AV	111	134	37	214 dagen
Schoolmaatschappelijk werk	90	121	70	167 dagen
Algemeen	80	125	68	224 dagen
Activering	9	118	76	505 dagen
Onafhankelijke cliëntondersteuning	5	10	7	121 dagen
Ondersteuning Sociaal Domein (OSD)	8	8	3	23 dagen
Huiselijk geweld	7	14	7	583 dagen

Tabel 6: resultaten individuele trajecten 2022

## Indicatoren en aantal

De tabel laat de cijfers zien met betrekking tot een aantal indicatoren voor de jaren 2022 en 2023.

	2023	2022
<b>Aanmeldingen</b>	640	580
<b>Informatie &amp; advies</b>	688	549
<b>Individuele trajecten</b>	612	529
<b>Leun en steun trajecten</b>	97	75
<b>Gemiddelde wachttijd</b>	16 dagen	19 dagen
<b>Recidive trajecten</b>	22	17
<b>Percentage recidive</b>	5,1%	3,9%
<b>Aantal klachten en incidenten</b>	1 klacht en 7 incidenten	1 klacht en 1 incident
<b>Doorverwijzingen Beschermd Wonen</b>	6	4
<b>Doorverwijzingen Maatschappelijke Opvang</b>	2	1
<b>Doorverwijzingen overig (vanuit deBasis Veendam)</b>	146	169

Tabel 7: indicatoren individuele ondersteuning in 2023 en 2022

### Legenda bij tabel

**Aanmeldingen:** Aantal meldingen is gebaseerd op de eerste registratie van een casus.

**Lopende trajecten:** Het totaal aantal individuele- en leun en steun trajecten die in de betreffende periode op enig moment lopend of in behandeling was.

**Informatie & advies:** Als een hulpvraag direct is opgelost dan wordt dit gerekend als informatie & advies. Hiervoor hoeft geen casus te worden opgestart. Er zijn hierbij dan ook geen klantgegevens. Dit zijn vaak losse vragen die terloops plaatsvinden (bijvoorbeeld bij buurtwerk).

**Individuele trajecten:** Kortdurende individuele begeleiding, waarbij de sociaal werker en de inwoner samen doelen vaststellen waar de inwoner met ondersteuning van de sociaal werker aan gaat werken.

**Leun en steun trajecten:** Dit zijn laagfrequente contacten met als doel een inwoner (bijvoorbeeld na afloop van een individueel traject) een steuntje in de rug kan geven tot hij/zij zonder ondersteuning een tussenliggende periode verder kan. Deze leun en steun-contacten kunnen voorkomen dat een inwoner weer in de problemen komt en intensievere begeleiding nodig heeft.

**Gemiddelde doorlooptijd:** De gemiddelde doorlooptijd van de in de betreffende periode afgesloten trajecten.

**Gemiddelde wachttijd:** Het gemiddelde aantal dagen tussen de aanmelding en het intakegesprek.

**Recidive trajecten:** Het aantal opgestarte casussen van terugkerende inwoners in de geselecteerde periode, waarbij:

- minimaal een half jaar tussen het afsluiten van de vorige casus en het opstarten van de nieuwe casus zit;
- minimaal 1 hoofddomein ZRM hetzelfde is.

**Percentage recidive:** Het percentage van het totaal aantal opgestarte casussen in waarbij sprake is van recidive (zie hierboven).

**Doorverwijzingen:** Verwijzingen vanuit deBasis Veendam naar Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang en overige externe partijen. Doorverwijzingen komen voort uit de aanmelding, intake of bij het afsluiten. In de registratie formulieren kan worden aangegeven dat het traject wordt afgesloten en dat hierbij is verwezen naar een externe partij.

De tabellen hieronder geven het aantal opgestarte, lopende en afgesloten individuele en leun en steun trajecten weer in 2023 en 2022.

## Individuele trajecten

	2023	2022
Opgestart	390	389
Lopend	612	529
Afgesloten	429	273
Gemiddelde doorlooptijd (excl. activering en HG)	268 dagen	288 dagen
Unieke klanten	678	562

Tabel 8: aantal opgestarte, lopende en afgesloten individuele trajecten en bijbehorende indicatoren

## Leun en steun trajecten

	2023	2022
Opgestart	43	47
Lopend	97	75
Afgesloten	57	21
Gemiddelde doorlooptijd (excl. activering en HG)	535 dagen	347 dagen
Unieke klanten	94	75

Tabel 9: aantal opgestarte, lopende en afgesloten leun en steun trajecten en bijbehorende indicatoren

Hoewel het totaal aantal individuele trajecten in 2023 hoger lag dan in 2022 zijn er in beide jaren een vrijwel gelijk aantal individuele trajecten opgestart. Ook het aantal opgestarte leun en steun trajecten is ongeveer gelijk. Wel is het aantal lopende trajecten hoger dan in 2022. Er zijn veel langdurige trajecten in de loop van 2023 afgesloten. Hier is een gerichte actie op geweest. Dit heeft dan ook invloed op de doorlooptijden omdat de gemiddelde doorlooptijd berekend wordt op basis van de afgesloten trajecten. Overigens wordt geteld tot de registratie van de afsluitdatum.

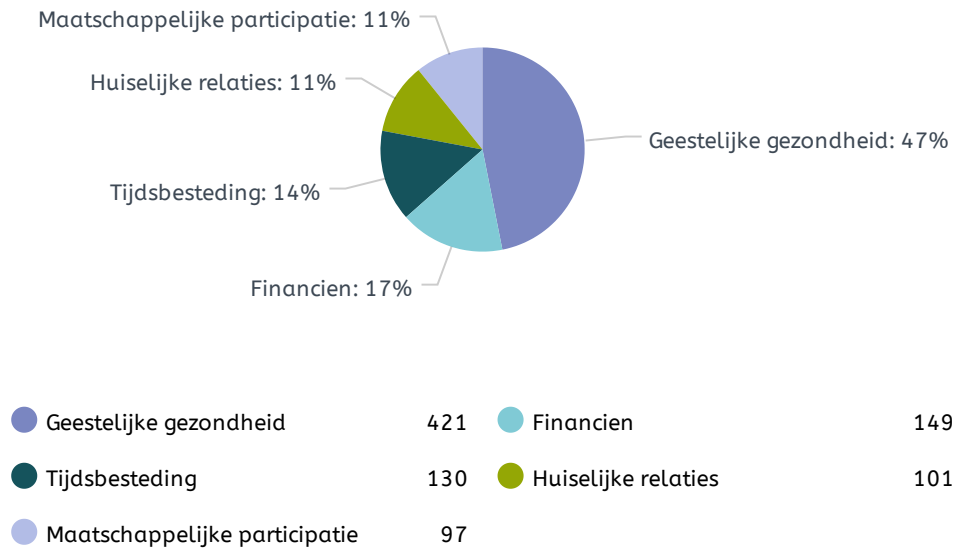
Bovenstaande geeft aan dat wij meer inwoners individueel hebben ondersteund gedurende het jaar.

## ZRM hoofddomeinen

Bij individuele trajecten wordt gebruik gemaakt van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Dit instrument draagt bij aan het in kaart brengen van de eigen kracht van de inwoner en de domeinen van waaruit ondersteuning nodig is, het formuleren van doelen en het volgen en eventueel bijstellen van het traject. Het geeft een beeld van het functioneren van de inwoner op dat moment, vanuit het perspectief van de professional. Het gaat daarbij niet alleen om wat er niet goed gaat maar ook om wat er wel goed gaat. Op deze manier draagt de ZRM bij aan een integrale benadering en fungeert als leidraad om de zelfredzaamheid binnen de verschillende domeinen in kaart te brengen. Het sluit ook aan bij de benadering van Positieve Gezondheid, een bredere kijk op gezondheid die een betekenisvol leven van inwoners centraal stelt.

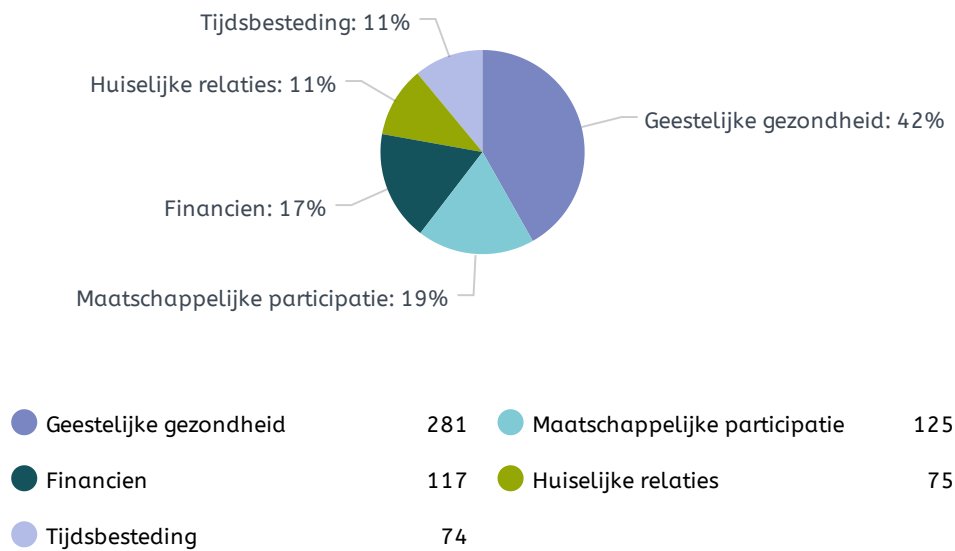
De diagram hieronder geeft een overzicht van de top 5 hoofddomeinen waarop de ondersteuningsvragen van de inwoners betrekking hadden in 2023 en 2022.

## 2023



Figuur 2: top 5 hoofddomeinen 2023

## 2022



Figuur 3: top 5 hoofddomeinen 2022

Veruit de meeste vragen in 2023 gingen over de geestelijke gezondheid, gevolgd door financiën, tijdsbesteding, huiselijke relaties en maatschappelijke participatie. Een hulpvraag kan betrekking hebben op meerdere hoofddomeinen. Ten opzichte van 2022 is er in 2023 wel wat veranderd. Waar maatschappelijke participatie in 2022 op de tweede plek stond, is er in 2023 een behoorlijke afname te zien en is dit hoofddomein gedaald naar een vijfde plek. Naast een behoorlijke toename in het aantal ondersteuningsvragen

op het gebied van geestelijke gezondheid, is er in 2023 onder meer ook een redelijk grote toename te zien op het gebied van vragen over financiën, tijdsbesteding en huiselijke relaties. De toename in het aantal vragen omtrent financiën en geestelijke gezondheid verklaren wij grotendeels door maatschappelijke ontwikkelingen zoals de toegenomen economische onzekerheid, waarbij financiële problemen vaak ook een directe invloed hebben op de geestelijke gezondheid. Ook belemmeringen in de toegang tot geestelijke gezondheidszorg (door wachttijden) vergroten de vraag naar ondersteuning bij welzijnsorganisaties. Daarnaast is er ook een relatie dat wereldwijde problematiek zoals klimaatverandering, natuurrampen en de recente oorlogen en spanningen bijdragen aan een mate van onrust, wat van invloed kan zijn op onze mentale gezondheid. Tot slot kan een grotere maatschappelijke bewustwording van geestelijke gezondheidsproblemen en een verminderde stigmatisering er ook toe leiden dat meer inwoners hulp durven te zoeken.

### Recidive

Soms kloppen inwoners na een periode van ondersteuning opnieuw met een vraag aan bij deBasis Veendam. De tabel hieronder geeft een overzicht van de hoofddomeinen waarop deze vragen betrekking hadden in 2023 en 2022. Dit percentage is ten opzichte van 2022 gedaald. Het grootste deel van de terugkerende inwoners had een hulpvraag op het gebied van geestelijke gezondheid.

Domein	Percentage recidive	2022
Geestelijke gezondheid	65%	71%
Huiselijke relaties	17%	6%
Financien	13%	18%
Huisvesting	13%	12%
Instrumentele ADL	13%	6%
Maatschappelijke participatie	13%	
Sociaal netwerk	13%	6%
Middelen gebruik	9%	
Justitie	4%	
Lichamelijke gezondheid	4%	12%
Tijdsbesteding		12%

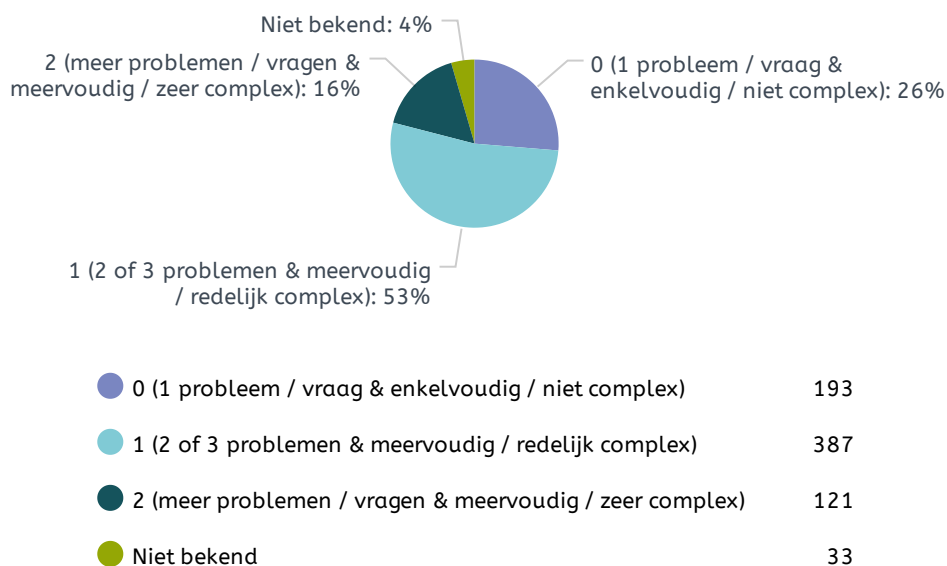
Tabel 10: percentage recidive domeinen 2023 en 2022

## Complexiteit

DeBasis Veendam ondersteunt inwoners die met een breed scala aan ondersteuningsvragen komen. De mogelijkheden van ondersteuning zijn zeer divers en de mate van complexiteit van de trajecten verschilt. Dit benadrukt ook de noodzaak van flexibiliteit, samenwerking en professionele ontwikkeling binnen het sociaal werk en de uitvoering van de algemene voorziening maatschappelijke ondersteuning om effectieve ondersteuning te bieden. In vergelijking met voorgaande jaren zien we steeds vaker dat inwoners te maken hebben met meer complexe problemen. Dit is terug te zien in de cirkeldiagram hieronder. Er is een groei van

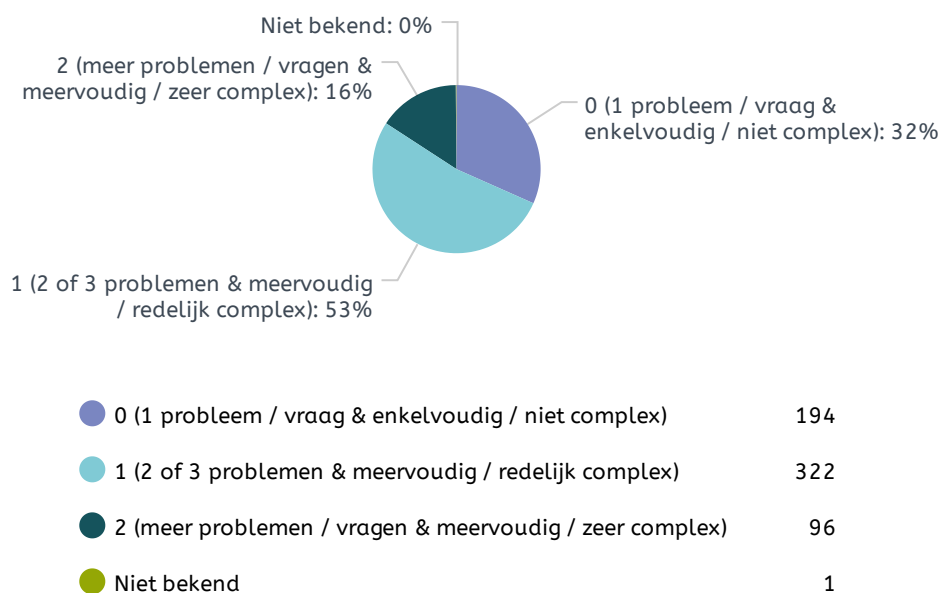
het aantal redelijk complexe en zeer complexe trajecten, terwijl het aantal trajecten waar sprake is van enkelvoudige, niet-complexe problematiek nagenoeg gelijk is gebleven. Daarnaast is er een groter aantal trajecten waarbij de mate van complexiteit (nog) niet bekend is.

## 2023



Figuur 4: complexiteit individuele trajecten 2023

## 2022



Figuur 5: complexiteit individuele trajecten 2022

We kunnen de procentuele toename berekenen van de stijging van het aantal complexe trajecten [(cijfer 2023 – cijfer 2022 / cijfer 2022) ×100]. Hieruit blijkt dat het aantal redelijk complexe trajecten met ongeveer 20% is gestegen en het aantal zeer complexe trajecten met 26%. Wij schatten in dat de toename komt door enerzijds een betere vindbaarheid van deBasis Veendam en anderzijds doordat de wachtlijsten bij zorgaanbieders aan het toenemen zijn. In deze wachttijd is er behoefte aan ondersteuning en deze wordt deels ingevuld door deBasis.

## Spreiding leeftijdscategorieën

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de spreiding van leeftijdscategorieën in de geboden individuele ondersteuning in 2023 en 2022. Hierin zijn ook de leeftijden van de inwoners meegenomen die via het voordeurteam zijn doorverwezen en worden ondersteund door de Coöperatie Dichtbij. In beide jaren is de meeste ondersteuning verleend aan inwoners in de leeftijd van 27-55 jaar. Deze levensfase wordt vaak gekenmerkt door verschillende verantwoordelijkheden op het gebied van gezin, huishouden en werk en waarbij mensen vaker geconfronteerd worden met grote en diverse veranderingen die veel impact op hun leven kunnen hebben. Daarnaast zijn inwoners in deze leeftijdscategorie vaak betrokken bij de zorg voor zowel jongere als oudere generaties wat kan leiden tot extra uitdagingen en behoefte aan individuele ondersteuning.

Leeftijdscategorie	Individuele trajecten 2023	Individuele trajecten 2022
0 - 4 jaar	3	2
4 - 12 jaar	123	100
12 - 18 jaar	25	22
18 - 27 jaar	106	77
27 - 55 jaar	286	260
55 - 65 jaar	84	81
65 - 75 jaar	53	39
75 - 85 jaar	40	23
85+	13	8
Onbekend	1	1

Tabel 11: spreiding leeftijdscategorieën bij individuele ondersteuning 2023 en 2022

Over het algemeen is er een toename in het aantal individuele trajecten van 2022 naar 2023 in alle leeftijdscategorieën, waarbij de grootste toename in absolute aantallen te zien is in de leeftijdscategorie 18-27 jaar. Daarnaast is er ook een opvallende toename in individuele trajecten voor de leeftijdscategorieën 65-75 jaar, en 75-85 jaar. Dit kan wijzen op een groeiende behoefte aan ondersteuning voor ouderen, mogelijk gerelateerd aan de vergrijzing en de complexiteit van problemen bij deze doelgroep.

## 05 Toelichting op de werkvelden





## Ambulante begeleiding

“Je was een grote steun in moeilijke, spannende tijden. Nu kan ik het alleen.”

Met ambulante begeleiding worden inwoners ondersteund in het dagelijks leven. Dit gebeurt met ondersteuning op maat zodat inwoners de regie kunnen voeren over hun eigen leven, om zoveel mogelijk zelfstandig deel uit te kunnen maken van de samenleving. De ondersteuning wordt altijd gericht op de hulpvraag en de persoonlijke leefsituatie van een inwoner. De meerwaarde van ambulante begeleiding is dat de sociaal werkers een dieper inzicht krijgen in de situatie en de meest passende methodische begeleiding kunnen inzetten doordat ze inwoners in hun directe woon-/leer- en/of werkomgeving begeleiden. Het biedt ook een zekere continuïteit van ondersteuning voor inwoners die te maken hebben met langdurige of complexere problemen. Door regelmatig contact te onderhouden en de voortgang te monitoren, kunnen sociaal werkers de ondersteuning aanpassen aan veranderende behoeften en omstandigheden. De begeleiding richt zich vaak op het versterken van de zelfredzaamheid en het vergroten van de vaardigheden van de inwoner.



*“Ik begeleidde een jonge man die in afwachting was van de diagnose ASS en herstellende van een heftige depressie. Hij had altijd erg op zijn ouders geleund, waardoor een van hen een burn-out kreeg. Ik neem het van de ouder over en heel langzaam zet de jonge man stapjes naar een zelfstandig leven. Met meer zelfvertrouwen!”*

Ambulante begeleiding kan ook een vorm van preventie of een vroegtijdige interventie zijn. Door problemen en een ondersteuningsbehoefte in een vroeg stadium te signaleren, kunnen medewerkers tijdig ondersteunen en begeleiden en ernstige problemen helpen voorkomen.

De impact van ambulante begeleiding kan groot zijn. Het kan zich uitstrekken tot verschillende aspecten van het leven van de inwoner, waaronder verbeteringen in het welzijn, de kwaliteit van leven, de zelfredzaamheid en het vermogen om deel te nemen aan de samenleving.



*“Een oudere man met een ernstige vorm van verzameldrang in een ongezonde woning, met een klein sociaal netwerk, ervaarde dat hij vastzat in zijn eigen wereld. We hebben hem begeleid bij het verhuizen (met veel hulp en steun van Stichting Voordoor, wat zijn ze geweldig!) en bij een nieuw begin met huishoudelijke hulp. De oude woning is verkocht. Een nieuw begin!”*

Bovenstaand voorbeeld laat zien hoe vergaand de impact kan zijn die ambulante begeleiding heeft op inwoners. En daarnaast ook het belang van het samenwerken met andere partijen om de zelfredzaamheid van inwoners te versterken.

## Algemeen maatschappelijk werk

Een maatschappelijk werker luistert en geeft praktische hulp bij psychosociale problemen. Het doel is dat de inwoner weer grip krijgt op zijn of haar leven en zelf verder kan. Er is sprake van een brede doelgroep die gebruik maakt van het algemeen maatschappelijk werk.

Maatschappelijk werkers stellen de inwoner centraal. Ze richten zich niet alleen op hun specifieke problemen, maar ook op de bredere context waarin deze zich voordoen. Ze begrijpen de rol van de persoonlijke, sociale, culturele en economische factoren die van invloed zijn op het leven van individuen en gemeenschappen en hanteren het gedachtegoed van Positieve Gezondheid.

*“Zij [de maatschappelijk werker] heeft me handvatten gegeven om mijn problemen aan te pakken. Ze heeft mij geleerd waar bepaalde gedragingen vandaan kunnen komen en hoe ik daarmee om kan gaan, of hoe ik ze kan veranderen. Ik voel me door de gesprekken weer een stuk sterker en durf weer meer voor mezelf op te komen. Ze nam de tijd voor me en dacht met me mee.”*

Ook het volgende praktijkvoorbeeld illustreert hoe maatschappelijk werkers een positieve impact hebben op het leven van kwetsbare inwoners die kampen met uitdagende omstandigheden.



Een inwoner die worstelde met, en overweldigd werd door financiële zorgen, zocht ondersteuning. De maatschappelijk werker kon door middel van een empathische en professionele benadering een veilige ruimte bieden waarin de inwoner zich gehoord en ondersteund voelde. De maatschappelijk werker stelde vast dat de inwoner recht had op hulp vanuit de Voedselbank en andere financiële regelingen. Dit bracht niet alleen verlichting voor de inwoner, maar versterkte ook het gevoel van betrouwbaarheid en vertrouwen in onze dienstverlening. Naast het verlichten van directe financiële zorgen, hebben we de inwoner ook geholpen bij het vinden van passende oplossingen en ondersteuning op andere gebieden van hun leven. Dit omvatte hulp bij het aanmelden voor sportactiviteiten, wat niet alleen bijdroeg aan het fysieke welzijn, maar ook aan een gevoel van gemeenschap en verbondenheid. Dit alles resulteerde in een grotere gemoedsrust, meer financiële stabiliteit en een verhoogd gevoel van zelfvertrouwen en welzijn.

## Aanmeldingen via voordeurteam

Alle inwoners in de gemeente Veendam, van jongvolwassenen tot hoogbejaard met alle diversiteit die zo kenmerkend is voor de samenleving waarin wij leven, kunnen zich melden bij het voordeurteam van deBasis Veendam en aandacht vragen voor hun situatie. Met een lichte toets onderzoekt de sociaal werker of de

inwoner behoort tot de doelgroep Wmo. Is dat het geval, dan biedt deBasis Veendam de benodigde maatschappelijke ondersteuning en doet wat nodig is.



*“Als een inwoner zich meldt bij het voordeurteam, dan gaan we in gesprek met de inwoner. Afhankelijk van de vraag helpen we de inwoner met een antwoord of afspraak op weg. In de praktijk betekent dit dat iemand direct geholpen wordt met zijn vraag, bijvoorbeeld een inkomensvraag, advies over een echtscheiding, een toeslag, of informatie over of een doorverwijzing naar collectieve ondersteuning of (lokale) organisaties. Het kan ook zijn dat we een tweede afspraak plannen, om bijvoorbeeld de eerst uitgezette stappen te vervolgen. Denk hierbij aan het nakomen van een afspraak bij de sociale dienst, waarbij er allerlei formulieren moeten worden ingeleverd. Of wellicht een aanvullend gesprek als het gaat om echtscheiding. Mocht de vraag van de inwoner niet enkelvoudig van aard zijn, maar meervoudig, dan kijken we wie er eventueel beschikbaar is om de inwoner te helpen. Soms is dat iemand van het voordeurteam zelf en soms is dat een ambulante begeleider van deBasis Veendam.”*

Het is van belang dat de ondersteuning snel van start gaat en kortdurend is waar mogelijk. De sociaal werkers van het voordeurteam beschikken over de expertise om inwoners op een goede wijze door te geleiden naar de juiste hulp en ondersteuning. Het voordeurteam is laagdrempelig beschikbaar, toegankelijk en kent ruime openingstijden.

Als een inwoner ondersteuning krijgt maakt deBasis Veendam een dossier aan waarin dat wat nodig is wordt bijgehouden. De inwoner kan hier ook in meelesen. Vooraf gestelde doelen worden geëvalueerd en er wordt gekeken of ze behaald zijn, waarna het traject wordt afgesloten. Vanuit het voordeurteam wordt ook doorgeleid naar onze kernpartners. Bijvoorbeeld voor dagbesteding bij 't Veenhuus. In deze situatie evalueren we periodiek (half jaar/een jaar) met de inwoner en de kernpartner. Op deze wijze houden we zicht op de doelen en de kwaliteit van de ondersteuning.

Het aantal aanmeldingen is het afgelopen jaar opgelopen ten opzichte van 2022. Als gevolg daarvan is in bepaalde periodes een korte wachttijd ontstaan. Steeds meer wordt de invulling van de hulpvraag uitgevoerd door middel van een collectieve activiteit. En daarmee worden meer inwoners geholpen middels collectieve ondersteuning. Wel merken we in toenemende mate dat er sprake is van complexere (GGZ) problematiek. Dergelijke hulpvragen kunnen vaak niet door middel van collectieve ondersteuning opgepakt worden. Ze passen ook niet direct bij de individuele ondersteuning die wij kunnen bieden.

## Activering

Activering verwijst naar een traject waarbij inwoners worden ondersteund en gestimuleerd om (weer) deel te nemen aan de maatschappij door middel van werk, opleiding, vrijwilligerswerk of andere zinvolle activiteiten. Het doel is om inwoners te helpen hun potentieel te realiseren, zelfvertrouwen op te bouwen en eigenwaarde te ontwikkelen. Over het algemeen is een activeringstraject maatwerk, waarbij de ondersteuning en interventies worden afgestemd op de individuele behoeften en omstandigheden van de inwoner.

Het steunpunt vrijwilligerswerk heeft circa 60 inwoners bemiddeld. Zij hebben allen een plek gevonden bij een vrijwilligersorganisatie in de gemeente Veendam of zijn individueel gekoppeld aan een inwoner met een hulpvraag voor een eenmalige klus. Ook worden er initiatieven van vrijwilligers ondersteund die bijvoorbeeld activiteiten willen organiseren voor een bepaalde doelgroep.



*“Door vrijwilligers van het Dorpshuis de Wending op Zuidwending is sinds januari 2023 één keer per maand een “Proat Café” voor senioren georganiseerd. In totaal komen hier maandelijks 22-25 senioren bij elkaar. Gedurende het jaar zijn er vanuit de groep al verschillende ideeën geopperd over wat nog meer leuk is om samen te doen en te organiseren.”*

Naast dat inwoners elkaar kunnen ontmoeten bij collectieve activiteiten worden deelnemers en vrijwilligers ook gestimuleerd om bij te dragen aan werkzaamheden of activiteiten.

Inwoners worden gestimuleerd hun talenten en vaardigheden in te zetten om iets voor een ander te kunnen betekenen en bij te kunnen dragen aan de maatschappij.



*“Actief in het groen” biedt verschillende activeringsmogelijkheden voor inwoners met als doel om de zelfredzaamheid van inwoners met een ondersteuningsvraag te versterken .*

## Schoolmaatschappelijk werk (SMW)

Schoolmaatschappelijk werk richt zich op het ondersteunen van leerlingen, ouders en leraren binnen het onderwijs. Het omvat een breed scala aan activiteiten en interventies om de sociale, emotionele en educatieve ontwikkeling van leerlingen te bevorderen en om te gaan met problemen die hun leerprestaties en welzijn kunnen beïnvloeden.

Hieronder een schoolmaatschappelijk werker aan het woord.



*“Op de verschillende scholen hebben we spreekuren gehouden en waren we goed zichtbaar en bereikbaar voor ouders en kinderen. Er zijn korte lijnen met intern begeleiders en leerkrachten. Het SMW team kan laagdrempelig en snel starten. Wij werken zonder wachtlijst en kunnen preventief al veel betekenen voor gezinnen. De onderwerpen waar we de afgelopen tijd veel mee te maken hebben gehad zijn o.a. kinderen met gescheiden ouders, autisme, hoog sensitieve kinderen, faal- en verlatingsangst bij kinderen, ziekte of overlijden in het gezin, pestproblematiek, thuiszitters en kinderen in onveilige thuissituaties.”*

Bij veiligheidscasuïstiek overlegt het schoolmaatschappelijk werk met Veilig Thuis of het team jeugd van de gemeente. De samenwerking met het Jeugd Expertise Punt (JEP) in Veendam verloopt goed. De lijnen zijn kort en beide partijen merken dat ze steeds meer elkaars taal spreken. Het SMW team heeft zich laten scholen in één van de methoden waar het JEP mee werkt, namelijk het toepassen van de verklarende analyse. Dit heeft bijgedragen aan een betere samenwerking.



*“Omdat het SMW team kortdurend begeleidt, kan het voorkomen dat een traject wordt doorverwezen naar vervolg hulp. De wachttijden in de regio maken het soms lastig om een casus los te laten en dit geeft een onbevredigend gevoel. Soms bieden we om deze reden toch langere ondersteuning dan eigenlijk optimaal is.”*

Op de speciaal onderwijscholen is het beleid dat de schoolmaatschappelijk werkers op huisbezoek gaan bij alle nieuwe leerlingen. Hierdoor maken we laagdrempelig kennis met ouders, verlagen we de drempel om hulp te vragen en dragen we bij aan meer volledige achtergrondinformatie voor de school.

Schoolmaatschappelijk werkers zijn geschoold in de MatriXmethode. Deze methode blijkt in de praktijk zeer effectief en wordt dan ook bij veel SMW trajecten ingezet.



*“Bij de MatriXmethode gaat het om het (terug)krijgen van eigen regie over je hoofd. Als mens bepaal je zelf wat je in je hoofd aanwezig laat zijn en vooral ook wat niet. Voor de meeste kinderen is dit een nieuwe boodschap en daarmee een nieuw inzicht. Ze kunnen hier de rest van hun leven profijt van hebben.”*

06 Projecten



## Proeftuin digitale laaggeletterdheid (Regio Deal)

Door het opzetten van de proeftuin wordt beoogd de functionele digitale vaardigheden en daarmee de digitale laaggeletterdheid van laaggeletterden te verbeteren.

In eerste instantie werd er contact gelegd met de aansluitende partijen/bestaande initiatieven. In samenwerking met het Noorderpoort zijn twee digicoaches aangesteld. Zij zijn aan de slag gegaan en hebben hiervoor specifieke scholing afgerond. De digicoaches werken aanvullend op alle bestaande initiatieven gericht op digitale ondersteuning. Ze ondersteunen bij digitale vragen, verwijzen door naar passend aanbod en bieden ook begeleiding. Hulpvragen hebben bijvoorbeeld betrekking op online boodschappen doen, vragen over Microsoft of het downloaden van apps etc. Inwoners komen in toenemende mate naar dit wekelijks digitaal spreekuur.

Het is de bedoeling om alle inwoners van Veendam bekend(er) te maken met het aanbod in de gemeente. Certificering van de digicoaches en uitbreiding van hun netwerk heeft geleid tot meer contacten met onder andere buurthuizen, basisscholen, ouderencomplexen en Break!. Op die manier en door middel van promotie, flyers en mond-op-mond reclame hebben de digicoaches meer bekendheid gekregen. Ook sluiten de digicoaches aan bij de training Klik en Tip (een internetcursus voor beginners) in de bibliotheek.

Naast het bieden van praktische ondersteuning zodat inwoners beter kunnen meekomen in de maatschappij, heeft hun ondersteuning ook bijgedragen aan het verminderen van eenzaamheid door het gebruik van sociale media.

In totaal hebben de digicoaches in 2023 zo'n 165 inwoners digitaal geholpen/versterkt.

910

Toen zijn kleinzoon vroeg waarom hij opa niet kon zien op de computer was voor Henk Nieboer uit Froombosch de maat vol. Lang dacht hij zich zonder internet te kunnen redden. Nu gaat hij op les in Veendam waar drie instanties de krachten bundelen om mensen op weg te helpen in een voor hen onbekende digitale wereld.



**Henk Nieboer (69) uit Froombosch**  
 „Ik heb mijn kleinzoon vroeg waarom hij me niet kon zien op de computer was het duidelijk. Ik moest even geloven. Ik heb nu altijd zonder grond en haal me voor. Ik kan zonder internet. Maar dus. Probeer maar even. contact te leggen met een gemeente of instelling. Dat maar een beetje in op internet zeggen ze dan. Dat vind ik lastig. Omdat ik meestal wel willen en niet steeds iemand wil vragen doe ik mee. En ik wil ook appen, mailen en veel dingen kunnen opmaken. Ik heb al jaren een computer. Die gebruik ik nu ook voor internet. Dat was belangrijk in internet. Als ik akkers onder de knie heb schaf ik me ook een mobiele telefoon aan.“



**Rukiye Akca (46) uit Veendam**  
 „Jullie die nou online ik naar Stichting naal. Hoe is dat nou? Ik heb een wachtwoord aan of mijn je veilig. Ik heb een wachtwoord aan of mijn je veilig. Ik heb een wachtwoord aan of mijn je veilig. Ik heb een wachtwoord aan of mijn je veilig.“

TEKST PETER BRONKHORST FOTO'S DUNCAN WITTING

ingepastaten. In een van de bibliotheek Veendam naar het beveldeform. „Jij zegt vaak“, blinde hart. Groot. Vrijwilligers Tina Dronch en Frits Salomon vertegenwoordigen hij ook te helpen. „Laat maar. 'n is al opgezet.“ Dronch glimlacht. „Jullie zijn nu met dan op de computer. Daar draait het hart de bibliotheek Veendam. Werk in de Wijk en Digitaal Veendam trekken samen op een laag voor computers weg te nemen. Ze helpen bij het gebruik van sociale media, computers, laptop of tablet.“

## Hulp voor de digibeet



**Patricia Kirky (60) uit Veendam**  
 „Je samen me meenisse Stamp. Ik heb mijn kleinzoon vroeg waarom hij me niet kon zien op de computer was het duidelijk. Ik moest even geloven. Ik heb nu altijd zonder grond en haal me voor. Ik kan zonder internet. Maar dus. Probeer maar even. contact te leggen met een gemeente of instelling. Dat maar een beetje in op internet zeggen ze dan. Dat vind ik lastig. Omdat ik meestal wel willen en niet steeds iemand wil vragen doe ik mee. En ik wil ook appen, mailen en veel dingen kunnen opmaken. Ik heb al jaren een computer. Die gebruik ik nu ook voor internet. Dat was belangrijk in internet. Als ik akkers onder de knie heb schaf ik me ook een mobiele telefoon aan.“



**Ruth Scheppers (62) uit Veendam**  
 „Jullie die nou online ik naar Stichting naal. Hoe is dat nou? Ik heb een wachtwoord aan of mijn je veilig. Ik heb een wachtwoord aan of mijn je veilig. Ik heb een wachtwoord aan of mijn je veilig. Ik heb een wachtwoord aan of mijn je veilig.“

Waar kunnen we elkaar versterken. Ze versterken een mooie knuutverband. „Jij zegt vaak“, blinde hart. Groot. Vrijwilligers Tina Dronch en Frits Salomon vertegenwoordigen hij ook te helpen. „Laat maar. 'n is al opgezet.“ Dronch glimlacht. „Jullie zijn nu met dan op de computer. Daar draait het hart de bibliotheek Veendam. Werk in de Wijk en Digitaal Veendam trekken samen op een laag voor computers weg te nemen. Ze helpen bij het gebruik van sociale media, computers, laptop of tablet.“

Dagblad van het Noorden, 3 november 2023 (klik om in te zoomen)

### Noordwest op z'n best

Noordwest op z'n best is een initiatief van de Gemeente Veendam, deBasis Veendam, huurdersorganisatie Commissie Huurzaken en woningcorporatie Acantus. Samen met de inwoners werken de partijen aan een fijne, veilige en leefbare buurt zodat zij er ook in de toekomst met veel plezier blijven wonen. De opbouwwerker voert hier regie om organisaties en mensen bij elkaar te brengen en hen te faciliteren.

### Versterking onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

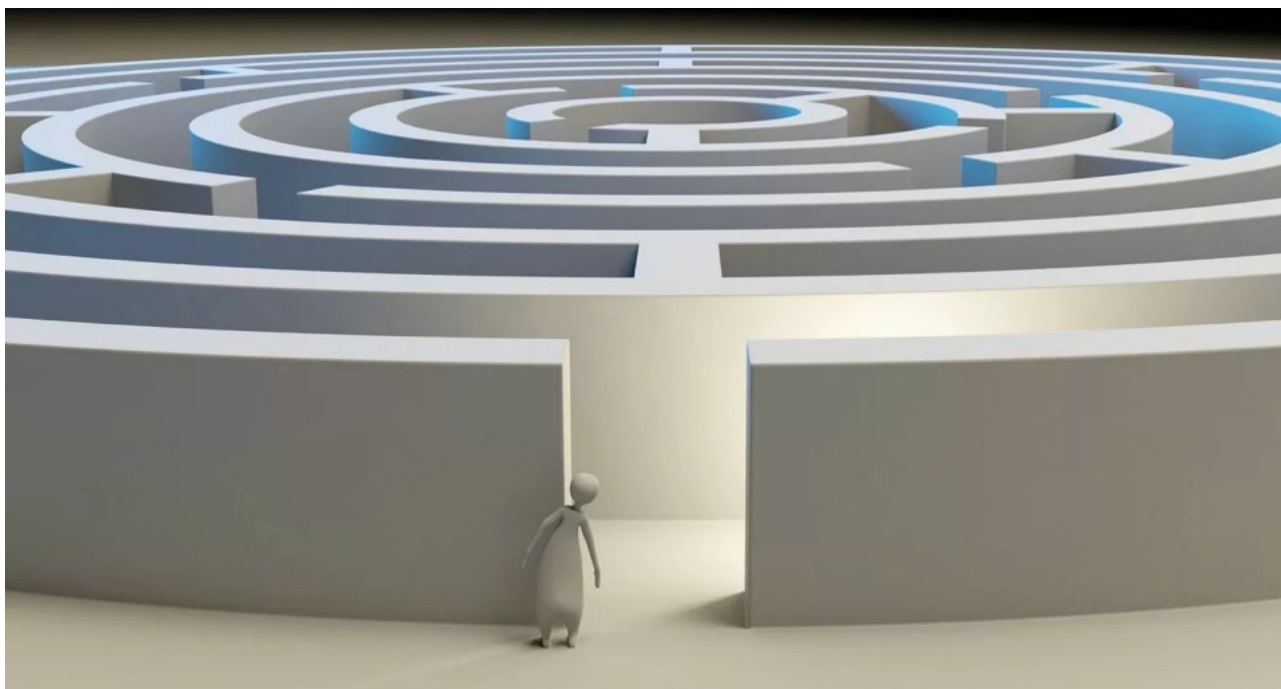
“Zonder hen was ik nooit zo ver gekomen!”

Onderdeel van de opdracht van deBasis Veendam is het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Door middel van het project ‘Versterking onafhankelijke cliëntondersteuning’ was en is het de bedoeling om de huidige wijze van uitvoering van OCO tegen het licht te houden en te versterken. Daarnaast dient OCO op meer terreinen te worden ingezet. Ook willen we de mogelijkheden van (vormen van) informele cliëntondersteuning verder verkennen en de bekendheid van OCO vergroten.



In de komende periode gaan we onderzoeken of het mogelijk is om de eenvoudige (informele) ondersteuningsvragen te laten oppakken door vrijwilligers, meer ingewikkelde en langer durende (informele) ondersteuningsvragen door ervaringsdeskundigen en de complexere (formele) ondersteuningsvragen door een onafhankelijk cliëntondersteuner. Hierbij is het doel om eerder en vroeger in te grijpen bij lichtere vraagstukken en zo een verschuiving te realiseren van formele naar informele cliëntondersteuning.

In 2023 hebben de medewerkers van OCO drie masterclasses gevolgd waarmee ze hun kennis en vaardigheden op het gebied van cliëntondersteuning hebben vergroot en verdiept. Met de verworven kennis en vaardigheden zijn we nog beter in staat om inwoners te ondersteunen bij het vinden van passende oplossingen voor hun hulpvragen.



*"Als OCO ben je bent een soort wegwijzer; je kent steeds beter het aanbod van ondersteuning en zorg in de regio zodat je mensen snel kan helpen." (medewerker OCO)*

Verder hebben we het afgelopen jaar geïnvesteerd in kennisontwikkeling op het terrein van o.a. de Jeugd- en Participatiewet. Hiervoor zijn er trainingen, opleidingen en interne bijeenkomsten geweest vanuit de Tintengroep. Ook is er intern gekeken hoe de trajecten beter geregistreerd kunnen worden om zo een duidelijk beeld te kunnen krijgen van de groei van het aantal vragen met betrekking tot de jeugd en participatiewet.

Aanvankelijk was de bekendheid van de dienstverlening van OCO Veendam begin 2023 nog relatief laag. Door gerichte communicatie hebben we de bekendheid van OCO het afgelopen jaar weten te vergroten. We hebben gekozen voor een onafhankelijk logo voor OCO, los van het logo van deBasis Veendam, en hebben flyers, filmpjes en folders ontwikkeld. Het blijft belangrijk om onze netwerkpartners te voorzien van de benodigde informatie om cliënten adequaat door te verwijzen. Daarnaast delen we succesverhalen van inwoners via verschillende kanalen, zoals een column in het streekblad, LinkedIn, wijkkranten en andere sociale media. Hierdoor wordt de zichtbaarheid niet alleen vergroot bij de netwerkpartners maar ook bij de inwoners van de gemeente Veendam. Daarnaast onderzoeken we hoe de bekendheid van OCO onder jongeren vergroot kan worden.

De tabel hieronder laat de groei zien van het aantal opgestarte, lopende en afgesloten OCO trajecten in 2023 ten opzichte van 2022. Het creëren van een grotere bekendheid van OCO in samenwerking met de gemeente en Movisie heeft geresulteerd in meer aanmeldingen.

	2023	2022
Opgestart	31	5
Lopend	34	10
Afgesloten	23	7

Tabel 12: aantal opgestarte, lopende en afgesloten OCO trajecten 2023 en 2022

De ondersteuningsvragen zijn zeer divers en gaan bijvoorbeeld over het ondersteunen bij een PGB of WLZ aanvraag of het ondersteunen bij een bezwaar of klacht. Ook komen er regelmatig vragen van ouders met een zorg over hun kind. In zo'n situatie valt er veel te regelen voor de juiste zorg.



*“Een moeder komt binnen op het spreekuur en vraagt om de juiste zorg voor haar zieke kindje. Zelf heeft ze hier al veel in gedaan maar nog steeds is het niet geregeld. De WLZ was afgewezen en moeder is de enige verzorger voor haar zieke kindje. We hebben samen opnieuw een WLZ / PGB aangevraagd met de juiste documentatie en dit is gelukt. Vanuit dit pakket kon er kinderthuiszorg ingezet worden zodat de moeder nu af en toe ontlast kan worden.”*

## GALA: Actief in 't groen

In april 2023 is, in samenwerking met o.a. de manege Lipizza, 'Actief in 't groen' geopend. De ketenpartners waren bij de aftrap aanwezig, waaronder huisartsen, gemeente, werk- en Wmo consulenten, Lentis en Team 290 etc. Actief in 't groen biedt als project activiteit verschillende activeringsmogelijkheden in een groene omgeving voor inwoners uit Veendam, met als doel om inwoners met een hulpvraag te versterken door middel van een collectieve aanpak.

Op drie dagen zijn we geopend en zijn er vanaf mei 2023 zijn 70 unieke deelnemers ondersteund. Deelnemers doen actief mee met o.a. tuinieren, groenonderhoud, catering, samen eten, gezond koken, het verzorgen van dieren op de kinderboerderij en bewegen.

De impact op de deelnemers is positief en veelzijdig te noemen. De groene omgeving biedt mogelijkheden voor lichaamsbeweging, wat kan leiden tot een verbeterde fysieke gezondheid. De natuurlijke omgeving en het omgaan met de aanwezige dieren kunnen ook gevoelens van stress en angst verminderen en daarmee ontspannend werken en zo de mentale gezondheid bevorderen. Daarnaast is het een ontmoetingsplaats waar inwoners samenkomen, met elkaar praten, activiteiten ondernemen en relaties opbouwen. Dit kan sociale isolatie verminderen en het gevoel van verbondenheid versterken.

De inzet op activering vergroot ook de betrokkenheid van de inwoners bij hun gemeenschap. Door te werken aan gedeelde doelen, zoals het groenonderhoud, het verzorgen van de catering of de dieren en het organiseren van activiteiten kunnen inwoners zich meer verbonden gaan voelen met hun leefomgeving en gemotiveerd worden om actief deel te nemen aan gemeenschapsinitiatieven.

Actief in 't groen heeft het afgelopen jaar ook voorzien in mogelijkheden om meerdere mantelzorgers te ontlasten en deelnemers met beginnende dementie te ondersteunen. Bij beginnende dementie is het van belang om mensen zo lang mogelijk actief te houden, mee te laten doen in de samenleving en daarbij de mogelijkheden aanspreken die ze nog hebben.



*"Er werd in het kader van Music & Memory een kamerconcert gegeven waarvoor de deelnemers vooraf hun favoriete muziek konden opgeven. Zowel inwoners met beginnende dementie als deelnemers van het DOP waren hierbij aanwezig. Het luisteren en beleven van de muziek haalde herinneringen terug en maakte de deelnemers blij."*

## Geïntegreerde zorg en ondersteuning ouderen

Vanaf juni 2022 is er ingezet op een duurzaam aanbod voor ouderen en inwoners met dementie. Ons aanbod omvat onder meer bewegen voor ouderen, ontmoeting en aanpak ter vermindering van eenzaamheid. Naast een vernieuwend aanbod bij Actief in 't groen, hebben we ons tevens gericht op scholing, onderzoek en samenwerking. Ons lokale netwerk en de samenwerking met verschillende zorgpartijen en ook met ketenpartners hebben bijgedragen aan een passend aanbod.



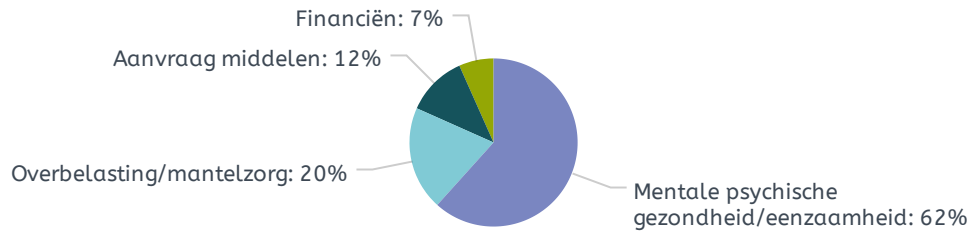
*De Nationale Ouderendag op dinsdag 3 oktober in MFC Breehorn in Veendam stond bol van activiteiten. Zo waren er stands waar de ouderen geïnformeerd werden over zorg en welzijn, muziekoptredens en een stampotbuffet.*

## Welzijn op recept/ondersteuner sociaal domein (OSD)

Vanaf oktober 2022 is aan de rol van ondersteuner sociaal domein/welzijnscoach inhoud gegeven en wordt deze ingezet. Er is gestart in samenwerking met twee huisartsenpraktijken van het gezondheidscentrum Lloyds Terras. Het doel is om uiteindelijk Welzijn op Recept beschikbaar te stellen voor alle elf huisartsen in de gemeente Veendam.

Met de inzet van de ondersteuner sociaal domein/welzijnscoach wil de gemeente een impuls geven aan de integrale samenwerking tussen huisartsenpraktijken en het sociale domein en de verwijzroute van huisartsen naar het sociale domein verbeteren. Niet-medische vragen kunnen dan opgepakt worden door het welzijnswerk. Dit kan leiden tot passende zorg voor inwoners en snellere en meer effectieve inzet van interventies.

Over de periode okt. 2022 t/m okt. 2023 zijn door in totaal 63 inwoners ondersteund met een hulpvraag die betrekking had op de onderstaande domeinen.



● Mentale psychische gezondheid/eenzaamheid	37
● Overbelasting/mantelzorg	12
● Aanvraag middelen	7
● Financiën	4

*Figuur 6: hoofddomeinen hulpvragen OSD*

Het type ondersteuningsvragen waar de OSD mee te maken heeft zijn uiteenlopend. Denk hierbij bijvoorbeeld aan echtscheiding, opvoeding, rouwverwerking, financiële problemen, structuur, eenzaamheid, overbelasting door mantelzorg, ondersteuning bij een aanvraag of doorverwijzing. In veruit de meeste gevallen is er passende ondersteuning gevonden. Naar aanleiding van een tussentijdse evaluatie bleek dat de meeste vragen gaan over eenzaamheid/contactarmoede. Hier kwam ook uit naar voren dat er iets minder aanbod is binnen de gemeente voor mensen met een hoger ontwikkelingsniveau.

Richting het einde van 2023 is gebleken dat meer huisartsen interesse hebben in de uitvoering van Welzijn op Recept. Om dit te realiseren is er meer budget nodig voor methodiekontwikkeling, aanpassen van de werkprocessen en registratiesystemen en het benutten van het gespreksmodel Positieve Gezondheid. Als het aantal trajecten uitbreidt betekent dit ook meer uren inzet. Hierover is goede afstemming met de gemeente. Daarnaast wordt regionaal ingezet om Welzijn op Recept verder te ontwikkelen. Gemeenten bepalen gezamenlijk de koers en maken samen met de uitvoerders vervolgstappen in de doorontwikkeling.

## 07 Ontwikkelopdrachten



Jaarlijks spreken we met de gemeente af welke ontwikkelopdrachten opgepakt worden. Een aantal lopen door.

## Schuldhelpverlening

De gemeente wil onderzoeken in hoeverre signalen van betalingsachterstanden opgepakt kunnen worden door de AVMO en welke aanpak hierbij het beste werkt. In het kader hiervan wordt er inmiddels uitvoering gegeven aan vroeg signalering. De gemeente heeft regie over de verdere ontwikkeling in 2024 en verder.

## Ambulante nazorg bij uitstroom uit Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang

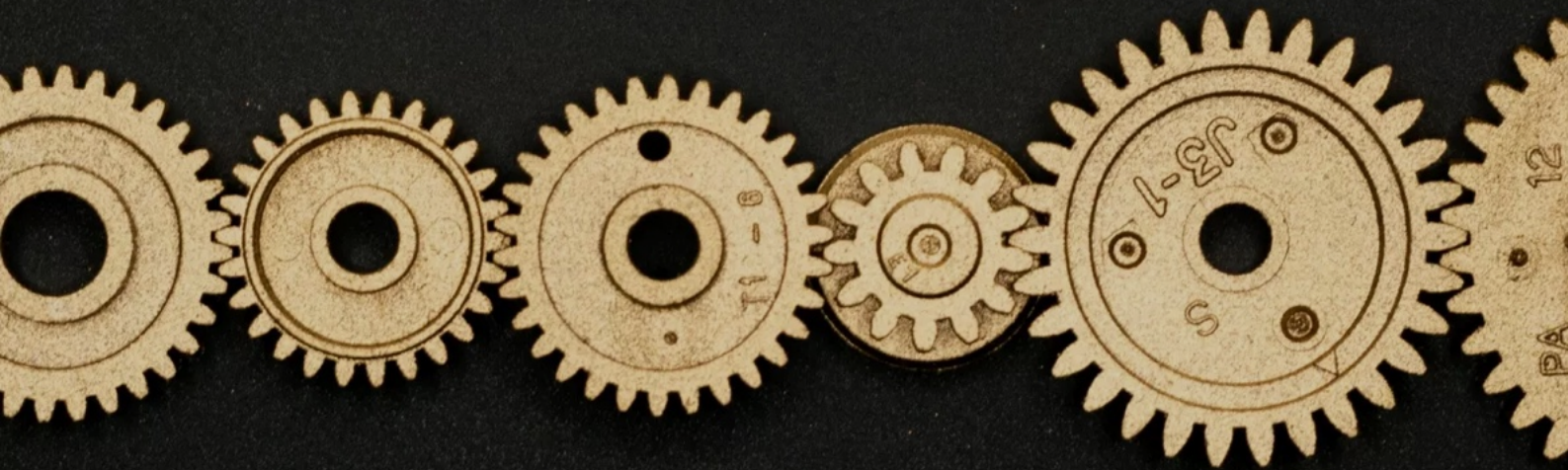
Deze opdracht loopt per 1 januari 2023 voor een periode van drie jaar. Inwoners in een beschermd-wonen-omgeving of in de Maatschappelijke Opvang, die kunnen uitstromen naar een zelfstandige woning in de wijk krijgen nazorg. Het doel van de uitstroom bij een Beschermd Wonen indicatie is uiteindelijk dat de inwoner een indicatie WLZ krijgt óf uitstroomt naar ambulante ondersteuning via deBasis Veendam.

Tot zover is er een beperkt aantal aanmeldingen geweest. In 2023 zijn er 7 trajecten in behandeling geweest. Hiervan zijn 4 trajecten in 2023 opgestart en is er 1 afgesloten.

## Van individueel naar collectief

Over de verschuiving van individuele naar collectieve ondersteuning hebben wij in **Hf. 2 De ondersteuning in cijfers** in het jaarverslag gerapporteerd.

## 08 Transformatie en uitvoering opdracht





Op basis van de opgedane ervaringen in de uitvoeringspraktijk in 2022 zijn we onze processen en bedrijfsvoering in 2023 strakker, efficiënter en effectiever gaan inrichten. Het jaar 2023 stond in het teken van doorontwikkeling en borging. We weten steeds beter wat haalbaar en mogelijk is. Dit echter wel onder druk van een afnemend beschikbaar budget waarbij er keuzes nodig zijn. In 2023 was er een financiële taakstelling van €200.000. deBasis Veendam heeft invulling gegeven aan de inzet van informele zorg, meer collectieve interventies en activiteiten, minder versnippering en integraal denken en doen. Belangrijke pijlers onder de transformatie-uitdaging die we met elkaar zijn aangegaan.

De toegang tot ondersteuning is daardoor minder versnipperd. Met minder partijen wordt effectieve ondersteuning dichtbij inwoners geleverd. Inzet op eigen regie, normaliseren en deelnemen aan de samenleving (collectieve activiteiten) zijn belangrijke instrumenten om de doelstellingen te realiseren.

We hebben ingezet op de inrichting van het voordeurteam, het bewaken van de doorlooptijden, het nog bewuster leggen van de focus op de transformatie van individueel naar collectieve interventies en het invlechten van de ontwikkelopdrachten in deBasis Veendam.

Een goede registratie en dossiervorming, en klant- en medewerkerstevredenheid zijn belangrijke graadmeters. Zij voorzien ons van input over hoe we ons werk steeds beter kunnen doen.

Tijdens de periodieke overleggen met de gemeente bespreken we de stand van zaken: kwantitatief, kwalitatief en financieel. We kijken daarbij specifiek naar de kansen en risico's. Wat gaat goed en waar zijn we tevreden over, wat is voor herhaling vatbaar en kunnen we verder uitbouwen. Waar zien we risico's en afwijkingen, waar moeten we bijsturen en herijken. Voor deBasis Veendam is de gemeente Veendam niet alleen haar opdrachtgever maar ook een onmisbare partner in het laten welslagen van haar dienstverlening gerelateerd aan de taakstellingen.

# 09 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)



## Resultaat

In 2023 heeft de gemeente Veendam ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over 2022 uit te voeren. Met het onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente daarmee aan de verplichting om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren. De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2022 ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen in de vorm van een maatwerkvoorziening, of ondersteuning vanuit deBasis Veendam.

De respondenten zijn over het algemeen zeer positief over de ondersteuning die ze ontvangen. Voor 79% van hen is de ondersteuning die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Over de kwaliteit van de hulp is 87% (zeer) tevreden.

71% van de respondenten geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 75% van de respondenten aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. 76% van de respondenten zegt dankzij de hulp een betere kwaliteit van leven te hebben.

In 2024 wordt een vergelijkbaar cliëntervaringsonderzoek in opdracht van de gemeente uitgevoerd. De uitkomsten hiervan zijn tot op heden nog niet bekend.