

deBasis Veendam jaarverslag 2022



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Jaarverslag 2022	3
Inleiding	4
Jaaroverzicht 2022	4
01 Trajecten	7
Resultaten	8
Toelichting	8
Resultaten: KPI's	9
02 Ontwikkelingen 2022	13
Ontwikkelingen	14
03 Thema's 2022	16
Thema's	17
04 Ontwikkelopdrachten	18
Ontwikkelopdrachten	19
05 Transformatie en uitvoering opdracht	21
Transformatie en uitvoering opdracht	22
06 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)	24
Klanttevredenheidsonderzoek	25

Jaarverslag 2022



De Basis van Veendam

Inleiding

In 2022 zijn we gestart met deBasis Veendam. 2022 is het eerste jaar waarin de Algemene Voorziening Maatschappelijke Ondersteuning (AVMO) door één organisatie wordt uitgevoerd. Beoogd wordt de toegang tot hulp en ondersteuning minder versnipperd te maken en met minder partijen effectieve ondersteuning dichtbij de inwoner mogelijk te maken. De opdracht is vastgelegd in ons plan van aanpak (AVMO Veendam). Het eerste jaar stond in het teken van de bestaande dienstverlening op een goede wijze continueren en waar mogelijk al transformeren. Hierbij kunnen we benoemen dat al een deel van de bestaande maatwerkindicaties overgenomen is door deBasis. Het collectieve aanbod is uitgebreid en er is efficiency winst door onder andere gezamenlijke huisvesting. Vanaf de start heeft deBasis Veendam een dekkend ondersteuningsaanbod voor de inwoners kunnen bieden door inzet van eigen deskundigheid en in de samenwerking tussen Compaen, Cosis en de coöperatie Dichtbij. Vanuit de inhoud is gewerkt aan de opbouw en afstemming van de samenwerking, waarbij de behoeften van de inwoners van Veendam leidend zijn. Ook is van beide kanten geïnvesteerd in het gewenste partnerschap met de gemeente.

Hieronder rapporteren wij over de cijfers van 2022 en Q4. Deze lichten wij ook toe waar mogelijk en wij voegen het document 'Het jaar 2022 in woord en beeld' toe als aanvullende toelichting op de cijfers.

Jaaroverzicht 2022

Hieronder volgt een beknopt overzicht van mooie momenten en activiteiten in 2022.

Januari 2022

Van latten naar samenwonen

Cosis en Compaen gaan voortaan verder onder de naam deBasis Veendam en gaan samen in de Veencompas.



begin 2022

Het uiterlijk van Veencompas is aangepast

De ingang van deBasis Veendam in Veencompas heeft de mooie nieuwe deBasis look gekregen.



Mei 2022

Duofiets te huur

Vanaf mei kan er bij deBasis Veendam een duo fiets worden gehuurd!



november 2022

Wandelclub Veendam

Iedere woensdag ochtend lekker wandelen in Veendam en omgeving.



2022

Ontmoetingsbijeenkomsten dementie

Elke eerste maandag van de maand is er een ontmoetingsbijeenkomst voor mensen met dementie en hun naasten.



2022

Repaircafé

Breng je kapotte spullen bij het Repaircafé.

September 2022

Inloop Veendam

Bij de Inloop kun je terecht voor gezelligheid en om elkaar te ontmoeten, uiteraard met een kopje koffie of thee. Maar rustig een krantje lezen kan ook.



September 2022

Week Eén tegen eenzaamheid

Tijdens de week Eén tegen eenzaamheid zijn er heel veel activiteiten georganiseerd waar men bij aan kan haken. Zo ook bij 't Hoeske.

December 2022

Kerstdiner

Op donderdag 22 december en vrijdag 23 december vond bij deBasis Veendam een kerstdiner plaats. Een gezellig samenzijn voor mensen die Kerst om wat voor reden dan ook een moeilijke tijd vinden. Ontmoeting, gezelligheid, samen koken en eten stond centraal.

Wethouder Ans Grimbergen had voor iedereen het kookboek 'Samen koken in Veendam' meegenomen.



01 Trajecten



Resultaten

We rapporteren over de cijfers van heel 2022. Bijgevoegd zijn ook de aparte cijfers van de kwartalen om het verloop te zien. De cijfers over het hele jaar 2022 zijn geen optelsom van de cijfers van de kwartalen, maar het zijn de cijfers van alle trajecten die in behandeling zijn (geweest). Het totaal van de trajecten ondersteuning groep is niet opgenomen omdat we deze cijfers niet kunnen herleiden.

deBasis bood in 2022 aan ondersteuning:

		Kwartaal 1 2022	Kwartaal 2 2022	Kwartaal 3 2022	Kwartaal 4 2022	Totaal 2022
via kernpartners en overige aanbieders	ondersteuning groep	49 trajecten	56 trajecten	54 trajecten	50 trajecten	64 trajecten
	ondersteuning individueel	93 trajecten	107 trajecten	104 trajecten	104 trajecten	133 trajecten
via deBasis	ondersteuning groep	48 trajecten	65 trajecten	86 trajecten	98 trajecten	
	ondersteuning individueel	385 trajecten	395 trajecten	446 trajecten	343 trajecten	529 trajecten
	waarvan SMW	40 trajecten	74 trajecten	91 trajecten	66 trajecten	111 trajecten
	waarvan casusregie HG	10 trajecten	11 trajecten	15 trajecten	11 trajecten	18 trajecten
	waarvan OCO	6 trajecten	6 trajecten	7 trajecten	4 trajecten	10 trajecten
	waarvan Activering	110 trajecten	112 trajecten	126 trajecten	78 trajecten	127 trajecten

Toelichting

Ondersteuning via kernpartners en overige aanbieders

In 2022 is er afscheid genomen van verschillende kleine zorgaanbieders. Er is op toegezien dat inwoners zoveel mogelijk begeleiding krijgen van de kernpartners waarbij de coöperatie 'Dichtbij' zorg draagt voor een goede en passende inzet. Dit naast de ondersteuning en begeleiding die deBasis levert via individuele- en collectieve trajecten. De inzet is om waar mogelijk begeleiding te bieden via collectieve trajecten. We zien hier groei in.

De samenwerking onderling en met de coöperatie 'Dichtbij' was vooral eerst gericht op het inrichten van de operationele processen. Op basis van de inhoudelijke ervaringen gaan we verder samenwerken aan een meer tactische/strategische invulling van de samenwerking. Binnen deBasis hebben we door de samenwerking een mix aan professionals met specifieke kennis en ervaring waarbij er al veel uitwisseling is in de teams. Ook wordt steeds met de inwoner die een ondersteuningsvraag heeft bekeken of de vraag beantwoord kan worden via een collectief aanbod. Waarbij het doel is om inwoners van Veendam zo goed mogelijk preventief te ondersteunen en meer in te zetten op collectief aanbod.

Ondersteuning groep

De cijfers zoals onder de kwartalen gaan over de deelname aan de Dagopvang Psychiatrie (DOP), Dagbesteding voor ouderen en de Inloop. In 2023 willen we de cijfers in deze rubriek aanvullen met de cijfers van de collectieve trajecten. In 2022 hebben bij benadering 6500 (niet unieke) deelnemers gebruik gemaakt van het collectieve aanbod.

De verwachting was dat 20% van de trajecten collectief wordt opgepakt. Aan het eind van het jaar is zichtbaar dat 25% van het totaal aantal trajecten collectief wordt opgepakt. Hierbij hebben we de cijfers van kwartaal 4 gebruikt omdat in de loop van het jaar er gewerkt is aan deze doelstelling en dit eind van het jaar zichtbaar wordt.

De opening van 't Hoeske heeft tot een toename van het aantal trajecten geleid. Met 't Hoeske zien we een goede vorm van samenwerking tussen maatschappelijke partijen die ertoe leiden dat inwoners die ondersteuning nodig hebben hier gebruik van maken. Binnen dit project wordt ingezet op een zinvolle maatschappelijke bijdrage. Daarbij wordt er verbinding gezocht tussen mens en natuur, en jong en oud.

De groepsgrootte is bij de Dagbesteding voor ouderen tijdens de coronatijd teruggebracht en dat is door natuurlijk verloop nog niet terug op de oude groepsgrootte.

Ondersteuning individueel

Medewerkers van deBasis Veendam ondersteunen inwoners van Veendam door middel van individuele begeleiding. Het doel is om de eigen kracht en regie van de inwoner te versterken. We belichten de cijfers van vier rubrieken: SMW, Casusregie HG, OCO en C-stroom (dit had in 2022 activering moeten heten en wordt vanaf 2023 ook zo benoemd). We zien in het laatste kwartaal een afname van het aantal individuele trajecten. Echter over 2022 zien we een toename van het aantal individuele trajecten. In het laatste kwartaal was de gemiddelde doorlooptijd van trajecten circa 8 maanden.

Alle scholen worden ondersteunt door schoolmaatschappelijk werk. Met elke school is de vorm en inhoud van de ondersteuning afgestemd. Er wordt o.a. ingezet op licht pedagogische ondersteuning. Daar waar meer zorg nodig is wordt opgeschaald naar ketenpartners dan wel casusregisseurs gemeente.

Op het gebied van casusregie Huiselijk Geweld is er sprake van een samenwerking met de gemeente waarbij het uitgangspunt is dat deBasis Veendam de casuïstiek doet waarbij geen kinderen betrokken zijn. Wat opvalt is dat we langer betrokken zijn bij de individuen van de casus, omdat complexiteit langer een rol blijft spelen.

Per 1 januari 2022 geven we de trajecten activering inhoud op vraag van de inwoner. Met ingang van 2023 spreken we niet meer over C-stroom maar Activering. De oude C-stroom trajecten zijn afgesloten. Het beeld is dat we het afgelopen jaar minder trajecten begeleiden.

Resultaten: KPI's

Wachttijd

In 2022 was de gemiddelde wachttijd voor een individueel traject 19 dagen. Elke cliënt die wacht op ondersteuning vanuit deBasis Veendam heeft vanaf dag 1 bij aanmelding een contactpersoon toegewezen gekregen. Deze kan indien noodzakelijk de hulpvraag van de inwoner van urgentie voorzien.

Recidive

In 2022 was er sprake van 283 opgestarte individuele en leun- en steuntrajecten, waarvan het in 35 gevallen terugkerende klanten betrof waarbij de hulpvraag betrekking had op minimaal één van dezelfde hoofddomeinen. Hierbij is het zo dat er minimaal een halfjaar of langer tussen deze casussen moet hebben gezeten. In dat geval wordt de nieuwe opgestarte casus een recidive casus. Indien dit korter is, dan is het geen recidive casus maar een continuering van de hulpverlening.

Recidive casussen opgestart	35
Proportie recidive	12%

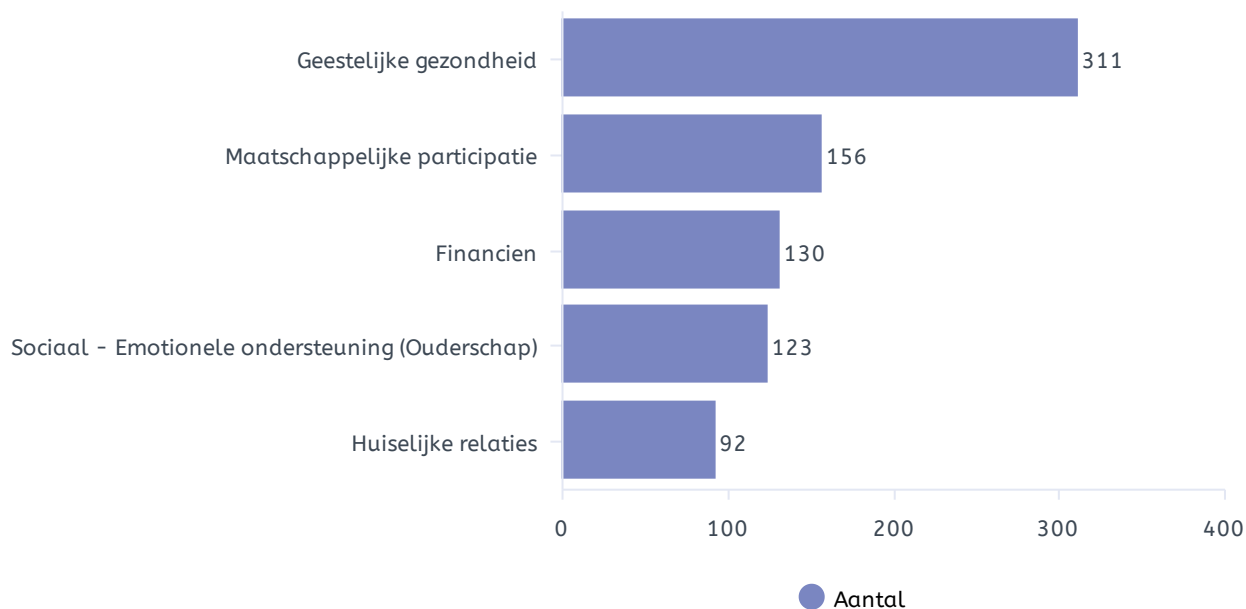
Zelfredzaamheid scores

Bij de individuele trajecten wordt toegewerkt naar een concreet doel. Bij deze vorm van ondersteuning wordt bij de intake en bij de afsluiting de zelfredzaamheid-matrix (ZRM) ingevuld. Dit instrument brengt de vraag en mate van zelfredzaamheid van de cliënt in kaart. Op deze manier ontstaat er inzicht in de ontwikkeling van de cliënt. De ZRM geeft de zelfredzaamheid weer op de verschillende leefgebieden, nl. inkomen, werk & opleiding, tijdsbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, middelengebruik, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Voorafgaand aan een traject formuleren we een zogenaamde doelscore. Achteraf kunnen we dan ook bekijken in hoeverre de inwoner zijn/haar vooraf vastgestelde doelscores heeft behaald. De doelscores in de tabel hieronder geven dus een beeld van het behalen van de bij de start ingeschatte haalbare ontwikkeling. Er zijn geen doelscores vanuit de trajecten uitgevoerd door de externe partners.

Ondersteuning individueel	Resultaat
Ambulante begeleiding	67%, ZRM doelscore behaald
Schoolmaatschappelijk werk	57%, ZRM doelscore behaald
Algemeen Maatschappelijk Werk	53%, ZRM doelscore behaald
Activering	-
Casusregie huiselijk geweld	4,48 ZRM eindscore
Onafhankelijke cliëntondersteuning	-

Top 5 Hoofddomeinen

De figuur hieronder laat de top 5 zien van de hoofddomeinen waarop de hulpvragen voorafgaand aan een individueel traject betrekking hadden. Ongeveer een derde van alle hulpvragen in 2022 had betrekking op de geestelijke gezondheid. Ook in kwartaal 4 was dit het geval.



Vergelijking kwartalen

Er is gedurende bijna heel 2022 sprake van dezelfde top 5 ZRM (hoewel in een andere volgorde), behalve in kwartaal 4. Daar valt sociaal-emotionele ondersteuning buiten de top 5 en komt sociaal netwerk erin. In de totaaltabel hieronder is de top 5 hoofddomeinen per kwartaal te zien.

Top 5 ZRM	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
1.	Maatschappelijke participatie (119)	Geestelijke gezondheid (138)	Geestelijke gezondheid (179)	Geestelijke gezondheid (236)
2.	Geestelijke gezondheid (92)	Maatschappelijke participatie (117)	Maatschappelijke participatie (111)	Maatschappelijke participatie (99)
3.	Sociaal-emotionele ondersteuning (76)	Sociaal-emotionele ondersteuning (88)	Financiën (75)	Financiën (91)
4.	Financiën (46)	Financiën (62)	Sociaal-emotionele ondersteuning (65)	Huiselijke relaties (71)
5.	Huiselijke relaties (36)	Huiselijke relaties (49)	Huiselijke relaties (59)	Sociaal netwerk (70)

Het aantal individuele trajecten gericht op geestelijke gezondheid, financiën en huiselijke relaties nemen gedurende 2022 toe. Dit heeft tot op zekere hoogte te maken met de stijging van het aantal individuele trajecten in het algemeen. Het aantal individuele trajecten neemt in kwartaal 4 namelijk enigszins af ten opzichte van kwartaal 3. De stijging van de domeinen geestelijke gezondheid, financiën en huiselijke relaties betekent dat in kwartaal 4 een nog groter percentage trajecten betrekking had op deze drie domeinen. Deze verschuiving moet beschouwd worden in het licht van ontwikkelingen in de samenleving, zoals de corona epidemie en de stijgende prijzen en daarmee verband houdende toenemende financiële problematiek.

Doorverwijzingen

In 2022 zijn 4 inwoners doorverwezen naar Beschermd Wonen, 1 naar de Maatschappelijke Opvang.

Klachten en incidenten

In 2022 was er sprake van één klacht en één incident.

02 Ontwikkelingen 2022



Hieronder geven we een aantal voorbeelden van ontwikkelingen.

Voordeurteam

Voor een goede dienstverlening naar de inwoners werken we met een voordeurteam. Inwoners kunnen op een laagdrempelige wijze in contact treden met het voordeurteam met hun vragen. Zij zijn spelverdeler voor de ondersteuningsvragen van de inwoners. De medewerkers zijn in 2022 getraind om deze dienstverlening op een professionele wijze uit te voeren. Ook heeft het team werkbezoeken afgelegd bij de ketenpartners die in het verlengde van het voordeurteam ondersteuning en begeleiding bieden.

Activiteiten

Beste Buur koffieochtenden en samen eten. Gemiddeld doen 25 inwoners hier wekelijks aan mee. Tevens zijn de deelnemers geïnformeerd over de eenmalige energietoeslag. Hier werd dankbaar gebruik van gemaakt.

Met alle partijen van de **huiskamer Noordwest** is een openhuis georganiseerd om de drempel van de huiskamer voor de inwoners te verlagen en nog meer bekendheid aan onze diensten te geven. Wekelijks komen er 10 tot 12 personen op de woensdagochtend koffie drinken. Tijdens de koffieochtend is ook 'babygoed' open en komen er gemiddeld 4 inwoners voor babyspullen, zoals kleding, spelletjes en andere baby benodigdheden.

In samenwerking met de bibliotheek, Humanitas en Leger des Heils hebben we in 2022 een aantal keer **Wandelpraat** georganiseerd om naast bewegen in koppels van twee ook de Nederlandse taal beter te leren spreken. De opkomst wordt steeds groter en deelnemers ervaren het als een groot succes. De laatste wandelpraat werd georganiseerd in de week tegen eenzaamheid, waar maar liefst meer dan 30 deelnemers en de wethouder aan meededen!

We hebben een samenwerking met de manege en de kinderboerderij om activering en dagbesteding te ontwikkelen vanuit en rondom **T Hoeske**. De dagbesteding van deBasis (het Dop) is als pilot een aantal weken naar T Hoeske gegaan, waar de deelnemers actief meededen met de catering, verkoop ijs, samen koken en eten, maar vooral genoten van de groene omgeving. Vrijwilligers hebben op een ander dagdeel T Hoeske bemand en het zomerterras bediend. We gaan deze activiteit ook een vervolg geven in 2023.

Op het terrein van Maxima en voedselbank hebben we in onderlinge samenwerking twee units van de **klussendienst** geplaatst. Een plek voor de klussendienst en ook om de samenwerking en mogelijkheden vanuit de klussendienst nog meer met elkaar te benutten. Dit is een pilot en fungeert als vertrekpunt. Het betreft meestal kleinere klussen, bijvoorbeeld een stortklus, kleine verhuisklussen, het in elkaar zetten van kasten, ophangen van verlichting, maar ook het leggen van vloeren, verven/behangen, verduurzamen van woningen door bijvoorbeeld radiatorfolie te plakken. Mensen die het financieel moeilijk hebben of door andere redenen dit zelf niet kunnen worden op deze manier ondersteund. Er is momenteel een groep met ongeveer 15 vrijwilligers die verspreid over 3 dagen komen. In de buurtschuur klussendienst zijn 143 bijeenkomsten geweest die bezocht zijn door 879 (niet unieke) deelnemers.

De wandelgroep is ook dit jaar weer van start gegaan. Gemiddeld doen 6 tot 8 personen mee op de woensdagochtend en de groep draait ondertussen zelfstandig. Ze starten bij deBasis met een kop koffie, waardoor de stap naar ondersteuning van deBasis (indien nodig) niet zo groot is. De groep is tevens een keer koffie gaan drinken bij de koffieochtend van de huiskamer Noordwest.

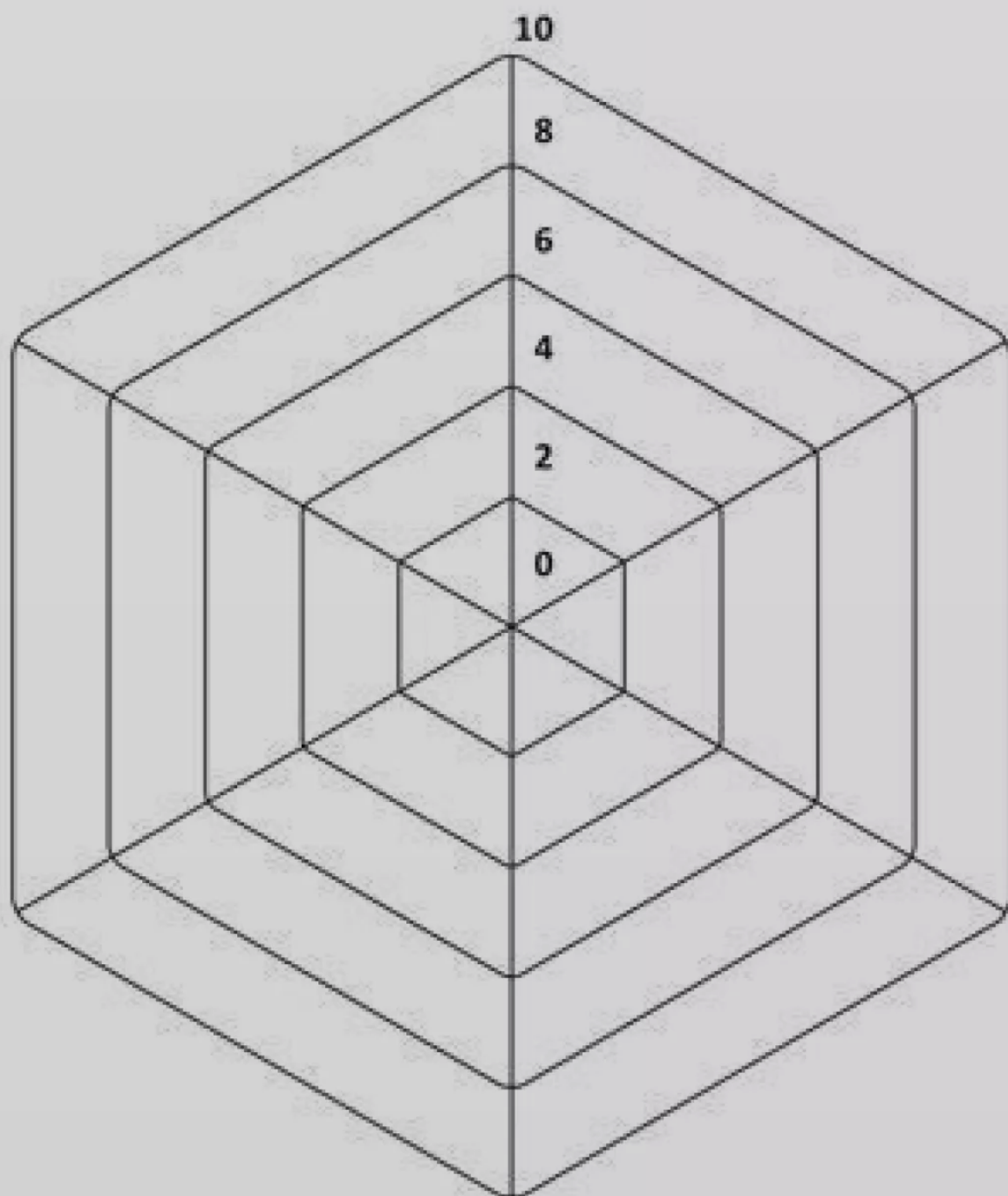
Dit jaar zijn we naar behoefte van een aantal inwoners **een lotgenotengroep** voor inwoners met psychische aandoeningen gestart in de huiskamer Noordwest. Vier inwoners deden mee en hadden veel aan elkaar en de groepsbijeenkomsten. Een ervaringsdeskundige heeft de bijeenkomsten geleid.

Duofiets; Vanuit deBasis is een duofiets aangeschaft en ingezet voor inwoners die (tijdelijk) minder mobiel zijn en graag met duofiets op pad willen gaan, om zo toch een beetje mee te doen en actief te blijven. Dit jaar zijn er al verschillende aanmeldingen via de huisarts bediend en wordt de duofiets regelmatig gebruikt.

Na een stop als gevolg van de corona periode en de verhuizing, is in 2022 **het repaircafé** weer opgestart. Dit vanaf onze nieuwe locatie, het Scheepskwartier (buurthuis) aan de Barkstraat. Het repaircafé houdt in dat handige vrijwilligers de inwoners van Veendam helpen bij het repareren van hun spullen. Dit kan bijvoorbeeld zijn een kapotte rits van een jas, koffiezetapparaat of lamp. Mensen komen met het kapotte product naar het Repaircafé en gaan het samen met de vrijwilliger bekijken en indien mogelijk repareren. Waar er de eerste maand 1 à 2 bezoekers kwamen, komen er inmiddels gemiddeld 10 inwoners langs per middag.



LICHAAMSFUNCTIES



MENTAAL
WELBEVINDEN



ZINGEVING



KWALITEIT VAN LEVEN

Thema's

Positieve gezondheid als gespreksmodel is uitgangspunt in onze ondersteuning van inwoners. In 2022 is hierop ingezet via de teamontwikkeling en de individuele begeleiding van medewerkers. Een verdere uitwerking dient nog plaats te vinden.

Versterken sociale basis: Door middel van het inzetten van collectieve activiteiten wordt naast de mogelijkheden voor de ondersteuning van inwoners die het nodig hebben er ook een infrastructuur neer gezet in de diverse gebieden waar ontmoeten en participatie laagdrempelig ingevuld kan worden.

04 Ontwikkelopdrachten



Ontwikkelopdrachten

Schuldhelpverlening: We hebben diverse initiatieven ontwikkeld, bijvoorbeeld het formulierenteam zowel in Veencompas als ook in Noordwest. Ook is er sprake van een intensivering van de samenwerking met bijvoorbeeld Humanitas en ook met de voedselbank. Hier was een medewerker wekelijks aanwezig. Dit heeft een goede samenwerking tot stand gebracht. De Voedselbank en deBasis Veendam kunnen elkaar makkelijk vinden waardoor cliënten sneller in beeld komen. Om dit te behouden bezoeken we nog regelmatig de Voedselbank. De samenwerking met VKB en/of bewindvoerders zijn 'going concern'. Een voorzichtige start is gemaakt met een collectief aanbod op het gebied van financiën om bewoners ondersteuning te bieden in een vorm die ze uiteindelijk in staat stelt zelf vanuit eigen kracht regie te voeren op hun financiën. Ondersteunend hieraan zetten we in op het project digitale laaggeletterdheid.

Schoolmaatschappelijk werk Op elke basisschool en de VO Winkler Prins was voor een aantal uren per week een schoolmaatschappelijk werker aanwezig. De uitbreiding van de formatie heeft het mogelijk gemaakt de inzet per school af te stemmen op de gewenste samenwerking. Dit is vervat in afspraken per school. Dit was mogelijk door een tijdelijke uitbreiding van capaciteit. Hiervoor is voor een jaar € 69.000 beschikbaar gesteld. In 2022 zijn er 95 trajecten behandeld waarvan 73 zijn opgestart in en 38 zijn afgesloten in 2022.

Ambulante nazorg bij uitstroom uit Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang: Dit gaat per 1 januari 2023 starten voor een periode van drie jaar.

Begeleid wonen 18-/18+: Is in 2022 nog niet gestart conform afspraak met gemeente.

Geïntegreerde zorg en ondersteuning ouderen: De gemeente wil de wijze waarop gebruik gemaakt wordt van de eerstelijnszorg en de WMO voorzieningen verbeteren. deBasis Veendam heeft hiervoor een plan van aanpak gemaakt en we zijn in kwartaal 3 met de uitvoering hiervan gestart. Hiervoor is een bedrag van € 50.000 beschikbaar gesteld. Vanaf juni 2022 heeft deBasis zich ingezet ten behoeve van een duurzaam aanbod voor ouderen en inwoners met dementie. Het bestaande aanbod, waaronder bewegen voor ouderen, ontmoeting en aanpak ter vermindering van eenzaamheid maken hier onderdeel van uit. Naast een vernieuwend aanbod hebben we ons tevens gericht op scholing, onderzoek en samenwerking. Ons netwerk en de samenwerking met verschillende zorgpartijen en ook ketenpartners dragen bij aan een vernieuwend en passend aanbod. Uit inventarisatie van het ondersteuningsaanbod kwam naar voren dat er behoefte is aan meer buitenactiviteiten, beweging, creativiteit, uitdaging en bijzondere ontmoetingen.

Het gebouwtje bij de kinderboerderij ('t Hoeske) hebben we opgeknapt in samenwerking met ouderen en dit is opnieuw ingericht tot een sfeervolle locatie voor ontmoeting tussen jong en oud, samen koken, ontmoeting met dieren etc. Verder is er een tuin gehuurd, waar een beleefstuin zal worden opgezet. Dit is een tuin met herkenbare elementen die de zintuigen prikkelt, waardoor het voor dementerenden bijvoorbeeld een plek kan zijn die herinneringen oproept. Daarnaast geeft de natuur dementerenden een gevoel van rust en veiligheid. Bovendien levert groen een bijdrage aan de vitaliteit van mensen. Het brengt ouderen in beweging wat zowel de fysieke als mentale gezondheid ten goede komt. Ook is er een pilot gedraaid waarbij paarden en honden werden ingezet in het contact met dementerenden. Dit heeft mooie resultaten opgeleverd en wordt in samenwerking met de manege verder doorontwikkeld.

Wat betreft scholing is er met Meander eind 2022 een training ontwikkeld en aangeboden aan medewerkers die zich richt op het herkennen van signalen van dementie in relatie met eenzaamheid.

Mantelzorg: Verschillende mantelzorgers nemen al deel aan onze activiteiten. Ze kunnen hun verhaal kwijt en worden ondersteund. Resultaat is dat ze zich gesterkt voelen, afleiding en meer contact hebben en ervaringen delen. Ze ervaren minder lichamelijke klachten, waardoor tevens de druk op de medische zorg verminderd.

Ondersteuner Sociaal Domein: De functie van ondersteuner sociaal domein is ingevuld door twee medewerkers van deBasis (in 2022 € 9.162 beschikbaar). De lijnen met de huisarts zijn kort en worden ingezet om inwoners vanuit hun welzijn te ondersteunen en een passend aanbod aan te bieden bij de collectieve activiteiten.

Noordwest op z'n Best: De acht uren die over de periode februari 2022 – febr. 2023 extra zijn gefinancierd (€ 35.360) zijn ingezet om processen en acties te ontwikkelen in samenwerking met inwoners en partijen in het kader van Schoon, Heel en Veilig Noordwest. Zoals het organiseren van verschillende bewonersbijeenkomsten rondom de thema's. Er is een werkgroep Schoon, Heel en Veilig gevormd met inwoners die onder andere kwetsbare inwoners helpen bij het onderhoud van hun tuinen. En ook een uitleen van tuingereedschappen verzorgen. Tevens zijn schouwen uitgevoerd in de buurt, aandachtspunten op het gebied van verkeer geïnterviewd en hebben er zwerfvuilacties plaatsgevonden. Er is veel aandacht geschonken aan overlast situaties in de buurt door bemiddeling, huisbezoeken en afstemming met ketenpartners om de overlast te verminderen.

05 Transformatie en uitvoering opdracht



Aan (de uitvoering van) de algemene voorziening maatschappelijke ondersteuning is een transformatieopgave verbonden. Zoals in beeld is gebracht hieronder staat de inwoner centraal en is de opgave om ondersteunings- en hulpvragen zo vroeg mogelijk vanuit eigen kracht met lichte ondersteuning en gebruikmakende van het eigen netwerk en/of vrijwilligers op te pakken. Waar meer ondersteuning nodig is wordt gebruik gemaakt van algemene voorzieningen waarbij het buurt- en opbouwwerk als eerste in beeld komt en we vanuit deBasis een transformatie inzetten naar meer gebruik maken van collectieve dienstverlening in plaats van individuele dienstverlening. Echter waar nodig blijft deze beschikbaar. Inwoners kunnen laagdrempelig terecht bij deBasis via een centraal fysiek punt en digitaal. Het voordeurteam pakt de vraag op en kijkt met de inwoner welk ondersteuningsaanbod passend is. Hiervoor heeft deBasis zelf aanbod cq. via kernpartners geregeld. Dit is in samenwerkingsprocessen vastgelegd waarmee we zo snel mogelijk de inwoner het aanbod kunnen geven dat nodig is.



Vanuit deBasis Veendam is er regelmatig overleg met de gemeente over de inwoners die daar nog vanuit een 'oude' maatwerkvoorziening ondersteuning krijgen. Daar waar mogelijk zorgen we voor een soepele overgang naar deBasis Veendam.

We blijven koersen op het uitbreiden van ons collectieve aanbod. 2022 was het eerste jaar dat we inhoud hebben gegeven aan de transformatie naar meer collectieve dienstverlening. Dit levert een cijfermatige groei op in het aantal collectieve trajecten en een toenemende vaardigheid bij de medewerkers om een individuele vraag om te buigen naar collectief aanbod. Inmiddels is 25 procent van het aanbod trajecten collectief.

De samenwerking met de kernpartners gaat goed. Waarbij in 2022 vooral vanuit een pioniersfase is samengewerkt om de samenwerking operationeel inhoud te geven. Waarbij vooral ook ingezet is op een praktisch uitvoerbaar proces waarin inwoners die vragen cq. ondersteuning nodig hebben op een effectieve wijze worden doorgeleid naar het aanbod van deBasis zelf en/of kernpartners. Vanuit een verdere uitbouw zullen we de opdracht inhoudelijk samen verder gaan invullen zodat we voldoen aan de eisen die gesteld zijn aan de uitvoering van de algemene voorziening maatschappelijke ondersteuning voor de inwoners van Veendam. Hierbij benutten we de expertise en ervaring van de kernpartners.

In het kader van netwerksamenwerking volgt hierna een succesvol voorbeeld uit de praktijk. Naar aanleiding van een samenwerking rondom een erg kwetsbare inwoner van Veendam ontving een medewerker van deBasis Veendam het volgende bericht van de betreffende huisarts:

"Een betrokken vaste Basisspeler zoals jij er een bent, sta ik graag terzijde wanneer nodig. Hoop dat onze gezamenlijke cliënt/patiënt er snel weer bovenop komt. Ondanks de patiëntenstop is meneer M van harte welkom om vaste patiënt in mijn praktijk te blijven als hij dat wil."

06 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)



Klanttevredenheidsonderzoek

Er is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hierbij zijn de volgende aspecten van de dienstverlening gemeten: afspraken nakomen, bereikbaarheid, omgang, tevredenheid. Op basis van dit onderzoek is het rapportcijfer: 7,5.

Onderstaand een aantal reacties van inwoners uit de KTO:

“Altijd een luisterend oor en een zo goed mogelijk advies.”

“De betrokkenheid van werknemers is echt gemeend, echt lof daarvoor. En duidelijke dingen bespreken. Na mijn hersenbloeding was het erg fijn om zonder oordeel hulp te krijgen.”

“Dat de standaard niet maatgevend is maar juist de behoeftes van individuele cliënt maatgevend zijn.”

“Dat jullie proberen zo de eenzaamheid minder te krijgen vind ik heel mooi.”