



Jaarrapportage 2023



de badde

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
----------------------	----------

Voorwoord	3
Voorwoord	4
Social media overzicht	5

01 Leefbaarheid	10
Inleiding	11
Collectieve ondersteuning	11

02 Kinderen & Jongeren	15
Inleiding	16
Individuele ondersteuning	17
Collectieve ondersteuning	23

03 Levensgeluk	27
Levensgeluk	28
Individuele ondersteuning	29
Collectieve ondersteuning	35
Ondersteuning sociaal domein / welzijn op recept	37

04 Specifieke opdrachten	38
Statushouders	39
Praktische gezinsondersteuning	42
Algemene Voorzieningen	44
Koploperproject Onafhankelijke Cliëntondersteuning	46

05 Tevredenheid	50
Klanttevredenheidsonderzoek	51

Voorwoord



Voorwoord

Met trots vertellen wij in ons jaarverslag welke resultaten behaald zijn in 2023.

Ook in 2023 hebben we een groot aantal inwoners bereikt en kunnen ondersteunen, individueel of via een collectieve activiteit. We leveren vanuit de Badde als sociaal werk organisatie een belangrijke bijdrage aan het individuele en collectieve welbevinden van mensen. Dat doen we door in onze ondersteuning allereerst uit te gaan van dat wat iemand zelf kan, hen te stimuleren vanuit eigen kracht problemen op te lossen, talenten te ontwikkelen en activiteiten te organiseren. We zijn laagdrempelig en vroegtijdig bereikbaar en beschikbaar. We zien dat mensen groeien in zelfredzaamheid. Hiermee zetten we in op het voorkomen van escalatie en verergering van persoonlijke problematiek waar kan. Daarover vertellen wij graag in dit jaarverslag aan de hand van concrete voorbeelden. En we onderbouwen dit met de cijfers over deelname en groei in zelfredzaamheid.

We hebben onze opdracht voor zowel de uitvoering van het reguliere welzijnswerk, de algemene voorziening en de aanvullende projecten, met deskundigheid en betrokkenheid uitgevoerd. We werken zo laagdrempelig mogelijk en voeren de taken in samenhang uit. We stimuleren en ondersteunen initiatieven uit de samenleving en het omzien naar elkaar. Waar nodig bieden we individuele begeleiding. Waarbij de ondersteuningsvraag vanuit specifieke kennis en een methodische benadering verdiept wordt en er vanuit een brede benadering, gebruikmakende van de diverse dimensies van 'positieve gezondheid', met de hulpvrager gesproken wordt.

Waar we op inzetten, is om met de gemeente trends te bespreken en met elkaar te onderzoeken hoe we hierop in kunnen spelen. De invulling van de ondersteuner sociaal domein, onafhankelijke cliënt ondersteuner en de buurtsportcoach zijn hier voorbeelden van. We signaleren dat we vanuit vertrouwen taken mogen overnemen in de uitvoering van algemene voorziening maatschappelijke ondersteuning voor het jaar 2024.

In de tweede helft van 2023 is in gezamenlijkheid met de gemeente gewerkt aan een nieuwe inhoudelijke opdracht en aanbod voor het jaar 2024, gebaseerd op de visie en maatschappelijke opgaven voor Pekela. Een constructief proces waarbij we invulling hebben kunnen geven aan het zijn van kennis- en uitvoeringspartner van de gemeente.

Dit resultaat bereiken kan niet zonder de inzet van alle medewerkers van de Badde. Zij geven vanuit hun vakbekwaamheid en hun passie invulling aan het mooie en zingevende werk. 'Gewoon doen' typeert onze mentaliteit.

Jannie Dekker en Karin Eeken

Social media overzicht

Beelden zeggen meer dan woorden. Hieronder een paar beelden van social media over De Badde uit 2023.

Januari

Proatbankje

Het vierde proatbankje staat! Naast nieuwe speeltoestellen staat er nu ook een nieuwe picknickbank aan de Rozenhof in Oude Pekela.

Bewoners van de Rozenhof hebben samen met de Gemeente Pekela, De Badde en Acantus het spelen in de wijk gerealiseerd.

Het proatbankje is gemaakt door Afeer. Heel veel gezellige speelmomenten en ontmoetingen gewenst!



Januari

Ieder kind telt mee

Een voorbeeld van een goede samenwerking: Ieder kind telt mee in Pekela. In het project 'Ieder kind telt mee' wordt het thema arm/rijk besproken met de teams, ouders en kinderen van de scholen in Pekela. Op de eerste scholen is gestart met een ouderbijeenkomst en teamvoorlichting. Daarnaast zijn de eerste lessen zijn geweest met groep 7 en 8.

[Lees meer](#) →



Maart

Valpreventie

Melissa en Peter van De Badde waren aanwezig bij de laatste cursusdag Valpreventie voor senioren van Fyziog Leefstijl, Revalidatie en Therapie.

Buurtwerker Melissa heeft wat verteld over De Badde en wat wij kunnen betekenen voor inwoners. Buurtsportcoach Peter heeft wat verteld over het beweegaanbod in de Gemeente Pekela. Wij willen alle deelnemers nogmaals feliciteren met het afronden van de cursus!



April

Senioren sport

In het kader van de seniorenagenda, hebben we een bewegemiddag georganiseerd voor senioren!

Het vond plaats in De Kiepe in Nieuwe Pekela.

Naast dat we gaan bewegen met alle deelnemers, hebben we ook het bewegingsaanbod voor senioren in Pekela besproken!

Mei

Fiets naar je werk

In het kader van de 'Fiets naar je Werk'-dag, hebben we een fietstocht georganiseerd! De route ging door en om Pekela, onder andere door natuurgebied Tussenwegen. Met een aantal enthousiaste deelnemers hebben we deze route gefietst en dat leverde nog wat leuke beelden op.



Juni

Wijkronde

Iedere maand maakt een team van Afeer, Acantus, De Badde en de Gemeente Pekela een ronde door een of meerdere wijken van Pekela. Wil je dat wij bij jou in de wijk komen? Meld het ons!

Juni

Hunted Pekela

De Badde organiseerde, in samenwerking met Politie Nederland, Gemeente Pekela en Acantus Hunted Pekela! Met bijna 160 deelnemende kinderen was het een groot succes. Via 5 stempelposten moesten de kinderen proberen om uit handen te blijven van de 'hunters'. De laatste stempel kregen de deelnemers van burgemeester Jaap Kuin en wethouder Ellen van Klaveren. Wij kijken terug op een meer dan geslaagde dag.

Foto: Jacob Musch Fotografie





Juli

Panna Knock Out toernooi

Het Panna KnockOut toernooi was een groot succes! Ongeveer 35 jongeren hebben meegedaan met deze uitdagende competitie! De Badde heeft dit samen met Jeugdfonds Sport & Cultuur een Panna Knock-out hier in Oude Pekela gerealiseerd.

Wethouder Ellen van Klaveren trapte samen met vice-wereldkampioen Panna Nasser El Jackson het toernooi af! Er zijn uiteindelijk 3 jongeren die door mogen naar het Nederlands Kampioenschap Panna! Gefeliciteerd!

Juli

Zomerpret

Wat een leuke peuter- en kleuter zomerpret! We hebben van alles gedaan: Schipper mag ik overvaren, Annemaria Koekoek, zakdoekje leggen, blindemannetje, schommelen en fruit eten.



Augustus

Suppen

In augustus hebben we sup-er veel plezier gehad op het water! Kinderen uit heel Pekela kwamen naar het Heeresmeer om te suppen.



September

Avond driedaagse groot succes

De eerste wandeldriedaagse van Pekela is georganiseerd door de drie buurthuizen van de dorpen: De Spil, De Binding en De Riggel. Daar is de wethouder sport Ellen van Klaveren trots op. 'Met de avonddriedaagse komt alles samen: buitenzijn, bewegen, samen iets doen, en gezelligheid in het dorp. Ook als gemeente lopen we mee, omdat we gezondheid en bewegen belangrijk vinden.'

Foto: Fred Stötiefalk

Lees verder →



September

Feestelijke opening buurtwoning

De buurtwoning is verhuisd! Samen met omwonenden en andere organisaties, hebben we de buurtwoning feestelijk geopend! Wil je ook eens langskomen? Volg de facebookpagina van Buurtwoning Pekela om op de hoogte te blijven!

Lees verder →

Oktober

Speeltuin ontwerpen

Annemiek van De Badde en René & Anne van de Gemeente Pekela hebben samen met een aantal kinderen uit de omgeving Savornin Lohmanlaan en de Ring een begin gemaakt met het ontwerpen van een speeltuin. Door de kinderen is er een 'moodbord' gemaakt met daarop hun wensen. We hebben prachtige speeltoestellen voorbij zien komen maar ook hele leuke ideeën over spelen en bewegen in de wijk. Op deze manier komt de realisatie van de speeltuin weer een stap dichterbij!





Oktober

Kamp Pekela

Tijdens Kamp Pekela, georganiseerd door De Badde, hebben jongeren tussen 12 en 17 jaar uit Pekela zichzelf zowel mentaal als fysiek uitgedaagd. Het tweedaagse kamp legde de nadruk op samenwerking, doorzettingsvermogen, talentontwikkeling en communicatie. De jongeren volbrachten een pittige wandeltocht, namen deel aan waardevolle workshops en gingen nog meer fysieke en mentale uitdagingen aan.

Lees verder →

November

Kookworkshop

In november vond de eerste kookworkshop uit het kookboek 'samen koken in Pekela' plaats. We hebben een heerlijke, goed gevulde, maaltijdsoep gemaakt onder leiding van Mijndert en Bob. De volgende keer gaan we een Griekse ovenschotel maken.



December

Ontmoetingsmiddag senioren kerst

Met de kerstdagen in gedachten zijn we wezen bloemschikken in De Kiepe. Buurtwerker Melissa van De Badde en een aantal creatievelingen hebben samen leuke kerststukjes in elkaar gezet. De deelnemers waren erg enthousiast en gingen voldaan samen met hun creatie weer naar huis.

01 Leefbaarheid



Leefbaarheid

Leefbaarheid gaat over hoe aantrekkelijk een gebied of gemeenschap is om er te wonen, leven, sporten, elkaar te ontmoeten, te spelen, elkaar hulp te vragen en meer. Naast de fysieke aspecten van de leefomgeving zijn de sociale aspecten hierbij zeer belangrijk (Movisie.nl). Als welzijnsorganisatie levert De Badde een bijdrage aan de leefbaarheid en het versterken ervan in de gemeente Pekela. We streven ernaar de betrokkenheid van inwoners in de wijken en dorpen te vergroten. Dit doen we door inwonersinitiatieven en dorp- en wijkorganisaties te ondersteunen en de relaties daarmee te versterken. Dit maakt het ook mogelijk om kansen voor verbinding te verkennen en te faciliteren. We dragen bij aan het vervullen van de spilfunctie van zowel De Badde binnen de gemeente, alsmede de spilfunctie van dorps- en wijkorganisaties binnen de dorpen en wijken.

Initiatieven van inwoners om met elkaar te bouwen aan samenleven en samenwerken worden waar mogelijk door ons ondersteund, zodat er (meer) sociale netwerken ontstaan. Hierdoor kunnen we inzetten op de sociale netwerken van de inwoners zelf om de eigen kracht en zelfredzaamheid van inwoners te versterken. Daarnaast streven we ernaar om te weten wat er in de buurten en wijken speelt, zodat we tijdig maatschappelijke ontwikkelingen kunnen signaleren en kunnen inzetten op preventie.

Collectieve ondersteuning

Omdat het bij leefbaarheid gaat om het grotere geheel, namelijk de fysieke en sociale omgeving waarbij we betrokken zijn, zetten we vanuit De Badde bij dit thema met name in op collectieve dienstverlening. We maken daarbij onderscheid tussen vijf vormen van collectieve ondersteuning:

- **Open groep met inloop:** hier kunnen inwoners zonder aanmelding binnenlopen om mee te doen of een kijkje te nemen.
- **Open groep eenmalig:** dit zijn collectieve activiteiten en events die eenmalig plaatsvinden.
- **Gesloten groep:** dit zijn (kleinschalige) groepen op basis van aanmelden en bedoeld voor een specifieke doelgroep.
- **Ondersteuning zelforganisatie:** het ondersteunen van lokale collectieve initiatieven.
- **Deelname aan (professionele) netwerkoeverleggen:** betrokken zijn bij lokale of regionale netwerken en samenwerkingsverbanden.

Hieronder staat een overzicht van deze categorieën van collectieve ondersteuning op het gebied van het versterken van de leefbaarheid, zoals in geheel 2023 aan de inwoners is verleend. Het betreft hier het totaal aantal deelnemers.

Collectieve ondersteuning gericht op leefbaarheid

Type collectieve ondersteuning	Collectieve activiteiten	Bijeenkomsten	Deelnemers
1. Open groep met inloop	8	212	1525
2. Open groep eenmalig	2	6	570
3. Gesloten groep	3	4	4
4. Ondersteuning zelforganisatie	3	24	53
5. Deelname aan (professionele) netwerkoeverleggen	3	37	0
Totaal	19	283	2152

Hieronder worden drie voorbeelden beschreven van collectieve activiteiten op het gebied van leefbaarheid.

Buurtwoning

De Buurtwoning is er voor en met de buurtbewoners. Verschillende organisaties houden er spreekuren, bewonersbijeenkomsten, koffie-momenten of een open inloop. Daarnaast is het een ontmoetingsplek voor bewoners, jong en oud. Zij kunnen hier ook samen initiatieven starten en meedenken over de buurt.

In 2021 werd de eerste buurtwoning geopend, in de Willem de Zwijgerlaan. De aanleiding hiervoor was de grootschalige renovatie van woningen in de Roomse wijk. Inmiddels zijn de renovaties daar klaar en is de buurtwoning verhuisd naar Nieuwe Pekela.

De wekelijkse bijeenkomsten in de buurtwoning in Oude Pekela werden goed bezocht, niet alleen door bewoners van de Roomse wijk, maar ook door mensen uit heel Pekela. De buurtbewoners van de Willem de Zwijgerlaan betreunden het vertrek, maar gaven aan dat onze aanwezigheid in de wijk waardevol is geweest; er is meer rust en verbondenheid ontstaan in de straat.

De opening van de buurtwoning in Nieuwe Pekela was een succes en werd goed bezocht. Hoewel de aanloop aanvankelijk moeizaam verliep vanwege enige angst onder de bewoners voor een aantal gezinnen in de straat, zien we langzamerhand vooruitgang. Bewoners beginnen ons nu wel te vinden en we ontvangen wekelijks 1 à 2 bezoekers tijdens onze openingstijden.



De vlag bij het buurthuis wordt opgehangen

Buurtwerk vrijwilligers en mantelzorg

We zijn actief betrokken geweest bij verschillende buurtwerk- en vrijwilligersnetwerken, wat van grote meerwaarde is gebleken. De meeste vrijwilligers vinden het belangrijk om zich vrijwillig in te zetten en iets te betekenen voor anderen, zoals hulp bieden bij vervoer, tuinonderhoud, kleine klussen en het voorkomen van eenzaamheid.

Om vrijwilligers te werven en inwoners te informeren over onze diensten, hebben we een flyer ontwikkeld en deze verspreid in publieke ruimtes. We hebben actief gesprekken gevoerd met inwoners, organisaties, verenigingen en buurthuizen, waarbij we ook de sociale media hebben ingezet om informatie te verspreiden. Door deel te nemen aan activiteiten zoals bloemschikken en fitheidstesten hebben we contact gelegd en samengewerkt met verschillende belanghebbenden.

Onze rol was voornamelijk ondersteunend, faciliterend, informatief en adviserend. We hebben functieprofielen opgesteld voor vervoer, klussen en bezoektaken. We hebben vrijwilligers gematcht met passende taken. Belangrijk was onze zichtbaarheid en dialoog met diverse instanties, waardoor we ook verzoeken voor vrijwilligerswerk van andere organisaties hebben kunnen coördineren.

De vrijwilligers hebben inwoners met een beperkt netwerk ondersteund bij ziekenhuisbezoeken, vertalingen tijdens gesprekken en klusjes in huis. Dit heeft geleid tot zeer tevreden inwoners en verrijkte levens voor de vrijwilligers.

In 2024 zetten we onze inspanningen voort door netwerkbijeenkomsten te organiseren en intensiever samen te werken met verschillende organisaties, kerken en gemeente. Het doel is om de inzet van vrijwilligers te optimaliseren, waardering te tonen en gezamenlijk activiteiten te ontplooiën die ten goede komen aan onze gemeenschap.

Natuurlijk spelen

In de Ring- en Savornin Lohmanlaan heeft een buurtinitiatief vorm gekregen met als doel het vergroten van natuurlijk speelplezier in de omgeving.

Het streven is om kinderen actiever buiten te laten spelen, wat zowel hun fysieke als sociale ontwikkeling bevordert. De speeltuin fungeert tevens als ontmoetingsplek, waardoor de sociale banden tussen buurtbewoners worden versterkt en sociale netwerken kunnen worden uitgebreid. Door de betrokkenheid van alle bewoners bij de ontwikkeling van de speeltuin wordt een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid gecreëerd. De speeltuin wordt daardoor echt van de hele wijk. Bovendien ontstaat er een gevoel van gedeeld eigenaarschap. De 'kartrekkers', de enthousiaste bewoners die het initiatief leiden en verspreiden onder de rest van de buurt, spelen hierbij een essentiële rol.



02 Kinderen & Jongeren



Kinderen en jongeren

Het is belangrijk dat kinderen en jongeren veilig opgroeien en de ruimte hebben om zichzelf te ontwikkelen. Ons jongerenwerk staat klaar om hen daarbij te ondersteunen. We leggen de nadruk op preventie en collectieve ondersteuning en we zijn er voor individuele hulp wanneer jongeren tegen problemen aanlopen. Onze aanpak is positief en gericht op het ontwikkelen van talenten. Samen met de jongeren bekijken we wat hun behoeften zijn en wat ze willen en kunnen bereiken. Ons uiteindelijke doel is dat jongeren:

- Gezond en veilig opgroeien;
- Zelfstandig en zelfredzaam worden, ook op financieel gebied;
- Volop kunnen genieten van hun jeugd;
- Actief deelnemen aan de samenleving en zich voorbereiden op hun loopbaan;
- Betrokken zijn bij hun omgeving en daar actief aan bijdragen.

We streven ernaar dat onze jongerenwerkers zichtbaar aanwezig zijn op plekken waar jongeren samenkomen, waarbij ze contact maken, jongeren attent maken op mogelijkheden en indien nodig doorverwijzen naar beschikbare voorzieningen. De ondersteuning die we bieden is laagdrempelig en kan zowel individueel als in groepsverband plaatsvinden. We stemmen onze aanpak af op de individuele jongere, met oog voor hun directe leefomgeving en de mogelijkheden binnen hun sociale netwerk.



Individuele ondersteuning

In 2023 zijn verschillende individuele trajecten gestart voor kinderen en jongeren. De onderstaande tabel geeft een overzicht van deze trajecten, inclusief het aantal opgestarte en afgesloten trajecten, evenals de gemiddelde doorlooptijd van deze trajecten. De doorlooptijd wordt berekend als het gemiddelde van alle trajecten die in 2023 in behandeling waren, niet alleen de afgesloten trajecten. Wat opvalt is dat er veel gebruik is gemaakt van schoolmaatschappelijk werk, het gaat hierbij 78 trajecten, zowel individuele trajecten als leun en steun. Het grootste deel van de trajecten valt daaronder. In 2022 zagen we dezelfde trend, toen ging het om 69 trajecten. We merken in de praktijk dat de jongerenwerker veel trajecten doorverwijst naar het schoolmaatschappelijk werk. Hier is sprake van een mooie samenwerking.

Soorten individueel jongerenwerk

Project	Individuele trajecten	Aantal Leun en steun	Aantal trajecten opgestart	Aantal trajecten afgesloten	Gem. doorlooptijd in dagen	Gem. doorlooptijd afgesloten trajecten in dagen
Schoolmaatschappelijk						
Werk	70	8	54	50	165	151
Weerbaarheid	13	0	13	8	90	77
Algemeen maatschappelijk werk						
Onafhankelijke clientondersteuning	13	2	10	8	136	146
Jongerenwerk	10	0	9	9	124	114
Ambulante ondersteuning jongvolwassenen						
Gezinsondersteuning	8	0	5	8	72	72
Algemene Voorziening Begeleiding	6	0	2	2	593	373
Ondersteuner Sociaal Domein	6	0	3	3	266	181
Statushouders	2	3	1	3	168	168
Vroegsignalering	1	0	1	0	56	56
Totaal	132	13	101	92		

Wat betreft de doorlooptijd valt de ambulante ondersteuning jongvolwassen op. Met bijna 600 dagen is dit de hoogste doorlooptijd die we hebben, ook het aantal contacten, is met gemiddeld 14 per jaar bij deze groep hoog. Het gaat hier om zeer intensieve begeleiding aan jongeren (tot 27 jaar) die te maken hebben met gedragsproblemen, sociaal emotionele problemen of moeilijkheden thuis of op school. De jeugdondersteuner werkt hiervoor intensief samen met andere organisaties. Het doel van de jeugdondersteuning is het bevorderen van het welzijn bij jongeren die omgaan met grote uitdagingen.

Casus ambulante ondersteuning jongvolwassenen

Situatie:

Delano*, 20 jaar oud, is weggelopen uit een Beschermd Wonen locatie en heeft een periode van zwerven achter de rug. Hij verblijft momenteel bij kennissen, waar regelmatig conflicten voorkomen. Delano ontvangt een uitkering, staat in het doelgroepenregister¹ en is onder bewind gesteld. In het verleden heeft hij veel conflicten gehad met zijn familie en hij ervaart weinig steun van zijn netwerk. Hij gebruikt regelmatig verschillende middelen, zoals cannabis en alcohol. Delano heeft een vriendin. Delano heeft een voorgeschiedenis bij de GGZ en is gediagnosticeerd met ADHD en heeft verschillende trauma's. Hoewel hij EMDR-behandeling heeft gehad, merkt hij hier naar eigen zeggen weinig van.

Bij de intake geeft Delano aan ondersteuning te willen bij het vinden van een eigen huis, het regelen van zaken, het oppakken van huishoudelijke taken, het aannemen van een gezondere leefstijl en het verminderen van conflicten in zijn leven.

Korte samenvatting inzet hulp:

De begeleiding begint met tweemaal per week afspraken om praktische zaken op orde te brengen en een goede vertrouwensband op te bouwen met Delano. Naast fysieke afspraken hebben we ook regelmatig contact via WhatsApp. Als begeleider onderhoud ik contact met derden, waaronder de bewindvoering, mentor en de gemeente.

We hebben Delano gemotiveerd om gesprekken aan te gaan met verslavingszorg. Daarnaast is er aandacht besteed aan het verbeteren van zijn dag-nachtritme en het vinden van passende dagbesteding. Delano's kwaliteiten zijn besproken en er zijn opdrachten gegeven om zijn zelfvertrouwen te vergroten. De functie van zijn middelengebruik is besproken en er zijn alternatieven voorgesteld om hem te motiveren meer in beweging te komen.

Als begeleider tracht ik om contact te leggen met Delano's netwerk, zoals zijn ouders of andere betrokkenen, hoewel dit tot op heden nog niet gelukt is. Het blijft een complexe casus waar veel bij komt kijken. In 2024 wordt hier een vervolg aan gegeven.

**Fictieve naam*

1: Het doelgroepregister is een register waarin mensen staan die vallen onder de doelgroep van de banenafpraak. De banenafpraak is een afspraak tussen het kabinet en werkgevers om te zorgen voor extra banen voor mensen met een arbeidsbeperking. Dit zijn mensen die moeilijk werk vinden of behouden door bijvoorbeeld een ziekte of handicap. UWV beheert het doelgroepregister. (bron: UWV)

Vormen van individuele ondersteuning

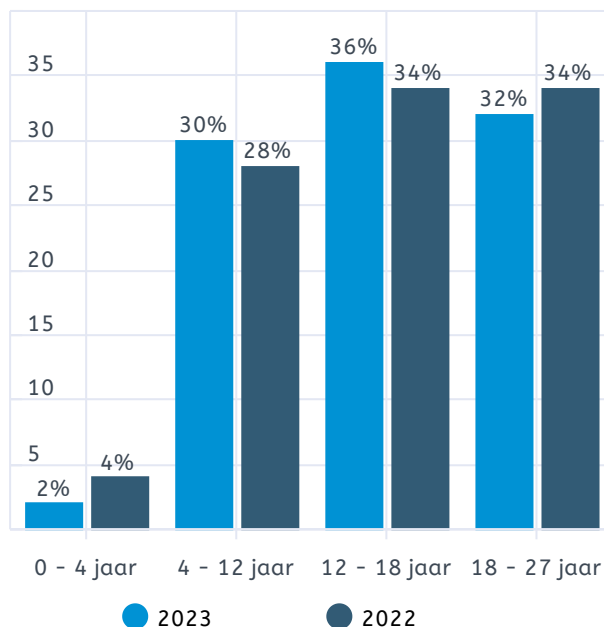
Individuele ondersteuning aan kinderen en jongeren kan bestaan uit een individueel traject, een leun en steun traject of informatie & advies. Bij informatie en advies wordt de vraag meteen beantwoord, of doorverwezen. De tabel hieronder geeft een overzicht van de ondersteuning in 2023. Ter vergelijking zijn hier ook de cijfers van 2022 toegevoegd. Wat opvalt is dat er minder leun en steun is ten opzichte van vorig jaar. Dit komt omdat het onze voorkeur heeft om leun en steun alleen in te zetten als dit echt noodzakelijk is. Het afgelopen jaar hebben we hierop bewust ingezet. Het is belangrijk dat inwoners zo snel mogelijk de eigen regie weer terug krijgen, waarbij ze weten dat ze altijd in de toekomst weer gebruik kunnen maken van het aanbod van De Badde.

Ondersteuning aan jongeren in 2023 en 2022

Vorm van ondersteuning	2023	2022
Ind. traject	132	119
Leun & steun	13	30
Info & advies	18	12

De grafiek hieronder geeft de verdeling van leeftijdscategorieën weer van de individuele ondersteuning aan kinderen en jongeren in 2023 en 2022.

Spreiding leeftijd



De tabel hieronder geeft de leeftijdsspreiding per traject weer. Hierbij zijn alleen de casussen meegenomen die onder de betreffende trajecten zijn geregistreerd.

Leeftijdsspreiding per traject

leeftijdscategorie	0 - 4 jaar	4 - 12 jaar	12 - 18 jaar	18 - 27 jaar
Schoolmaatschappelijk Werk	2	39	37	
Weerbaarheid		5	5	3
Jongerenwerk		2	4	2
Algemeen maatschappelijk werk		1	1	14
Onafhankelijke clientondersteuning	1	1	3	5
Algemene Voorziening Begeleiding				5
Ambulante ondersteuning jongvolwassenen			2	4
Gezinsondersteuning	1			5
Ondersteuner Sociaal Domein				2
Statushouders				1
Vroegsignalering				1
Totaal	4	48	52	42

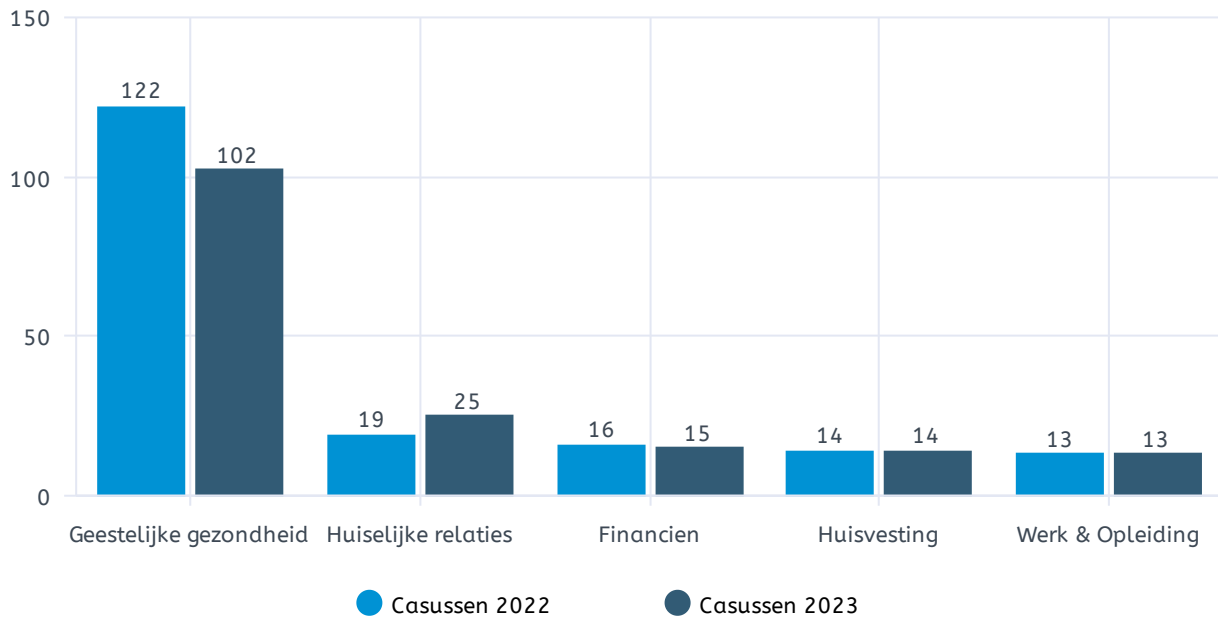
Zelfredzaamheidsmatrix

Wanneer jongeren geconfronteerd worden met problemen, bieden we ondersteuning via individuele trajecten. In deze trajecten bieden we meer frequente hulp en wordt gewerkt naar concrete doelen. Bij zowel de start als het einde van deze trajecten wordt de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) ingevuld, waarmee de vraag en mate van zelfredzaamheid van de jongere worden geëvalueerd. Dit biedt inzicht in de vooruitgang van de jongere op verschillende levensgebieden. De ZRM is ingedeeld in vijf niveaus van zelfredzaamheid. Het laagste niveau (1) op de schaal is minimale zelfredzaamheid. Het hoogste niveau (5) is maximale zelfredzaamheid. De niveaus zijn aangegeven met een score: een getal tussen 1 en 5 en met een korte beschrijving: 'acuut probleem', 'niet zelfredzaam', 'beperkt zelfredzaam', 'voldoende zelfredzaam', en 'volledig zelfredzaam'.

Voor aanvang van een traject stellen we een doelscore op. Achteraf kunnen we dan evalueren in hoeverre de jongere erin geslaagd is deze vooraf bepaalde doelscores op de ZRM te bereiken. In 2023 behaalden we deze doelscores in 84.5% van de gevallen. Dit betekent in de praktijk voor de jongere een grote stap vooruit in het omgaan met zijn hulpvraag of dat escalatie van problemen is voorkomen.

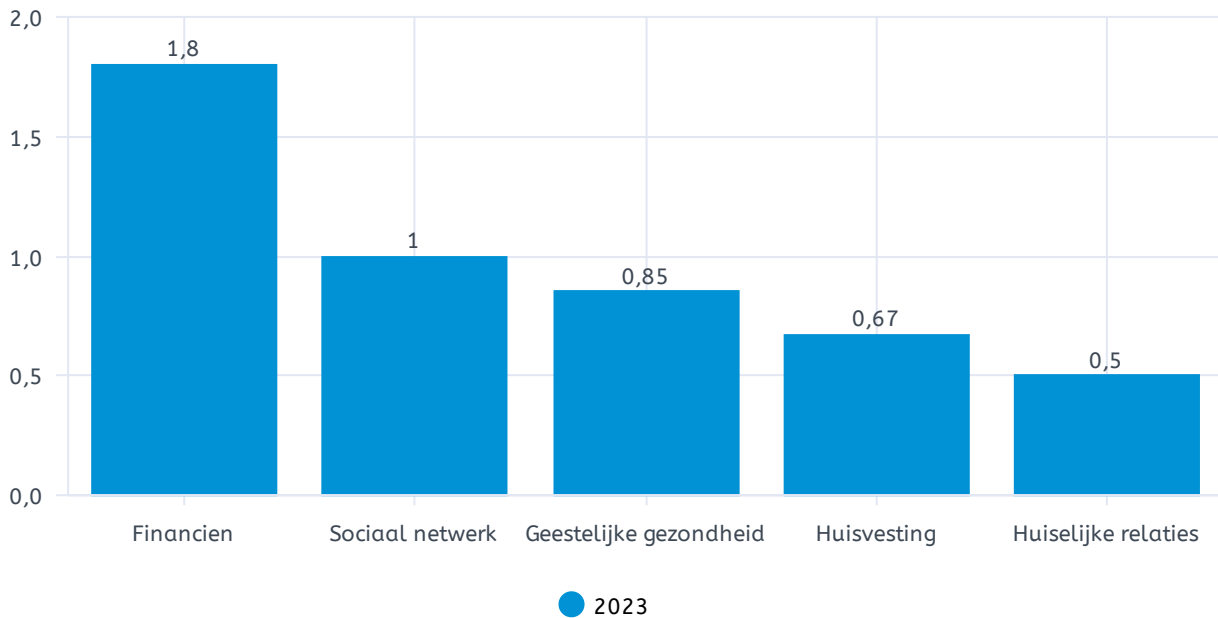
Het onderstaande figuur toont de top 6 van hoofddomeinen waarop de hulpvragen voorafgaand aan individuele trajecten betrekking hadden, zowel in 2021 als in 2022. Wat opvalt is dat in 2023 minder jongeren zijn gezien waarbij de hulpvraag verband hield met geestelijke gezondheid, terwijl het aantal jongeren die we hebben gezien met een hulpvraag die betrekking had op huiselijke relaties juist is toegenomen.

ZRM hoofddomeinen



In de onderstaande grafiek wordt de groei per hoofddomein visueel weergegeven.

Groei per hoofddomein ZRM

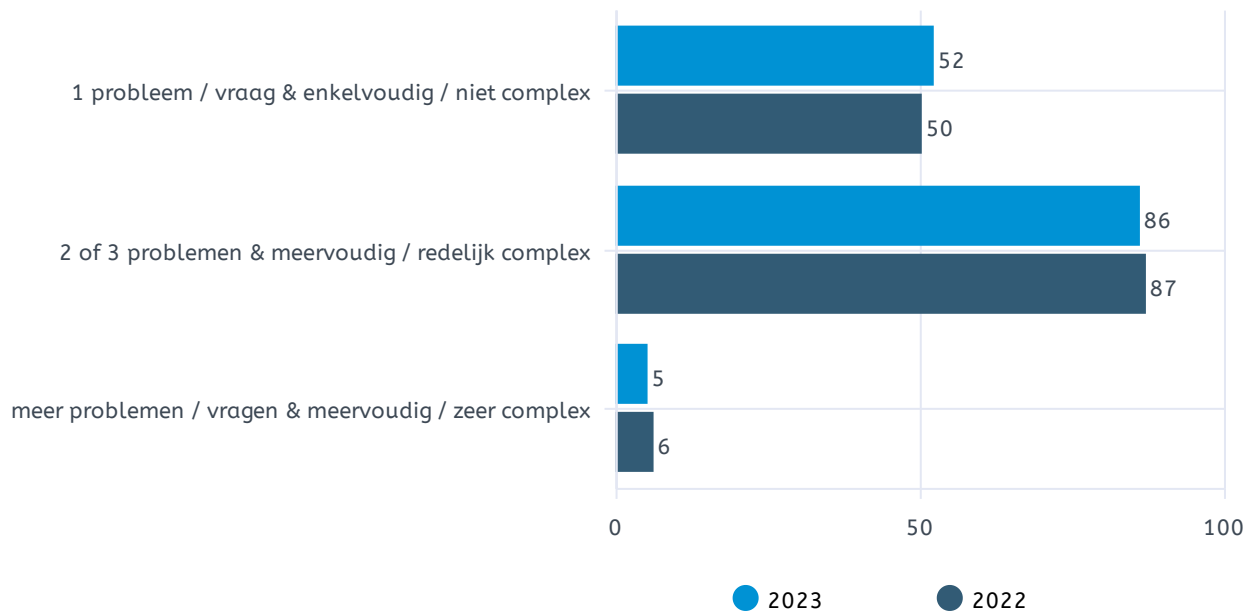


Complexiteit en zwaarte casuïstiek

Voorafgaand aan individuele trajecten bij jongeren brengen we de complexiteit en zwaarte van een casus in kaart. Het gaat hierbij om een inschatting vooraf. De zwaarte van de trajecten wordt weergegeven aan de hand van een inschatting van het aantal contactmomenten. In de meeste individuele trajecten werd vooraf ingeschat dat er 2-5 gesprekken (gemiddeld) of meer dan 5 gesprekken (zwaar) nodig zouden zijn. Het gemiddelde aantal contactmomenten bij afgesloten individuele trajecten in 2023 was 9.5. Het is lastig om een inschatting van een casus te maken aan de voorkant. In 2022 was de complexiteit nagenoeg gelijk.

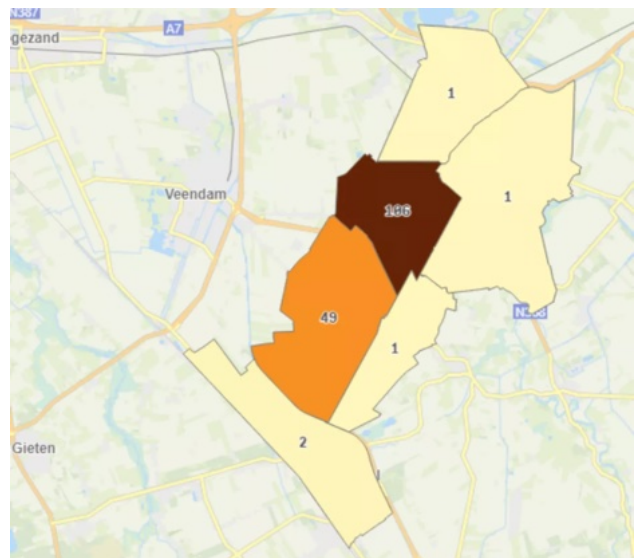
Wij beschouwen een casus als ‘complex’ als deze drie of meer hoofddomeinen van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) beslaat. De figuur hieronder laat zien dat in 2023 de meeste trajecten ‘redelijk complex’ waren en ook een groot aantal ‘niet complex’ waren. De meeste complexe hulpvragen worden doorverwezen naar externe partners. In 2023 is 22 keer doorverwezen naar externe partners. Zeven keer is doorverwezen naar hulpverlening, 5 keer naar het CJG, 6 keer naar een GGZ instelling, daarnaast is er enkele keren doorverwezen naar de gemeente en de huisarts.

Complexiteit casussen



Geografische spreiding

Deze afbeelding hiernaast geeft de herkomst weer van ondersteuningsaanvragen van jongeren. Het grootste aantal aanvragen (106) komt uit Oude Pekela, gevolgd door 49 aanvragen uit Nieuwe Pekela. Daarnaast zijn er enkele aanvragen afkomstig uit omliggende gemeenten. Dit kan te wijten zijn aan jongeren die in Pekela naar school gaan of recentelijk zijn verhuisd naar dit gebied.



Collectieve ondersteuning

Naast het bieden van individuele ondersteuning aan jongeren, zet De Badde ook sterk in op preventie door middel van collectieve ondersteuning. Het jongerenwerk streeft ernaar om zichtbaar aanwezig te zijn op straat en op plekken waar jongeren samenkomen, zodat ze weten bij wie ze terecht kunnen. De collectieve activiteiten zijn voornamelijk gericht op het op een laagdrempelige manier leggen van contact met jongeren, plezier maken met hen, maar ook om ruimte te bieden voor serieuze vragen, gesprekken, adviezen en om bekendheid te geven aan het jongerenwerk.

Hieronder staat een overzicht van verschillende vormen van collectieve ondersteuning en eenmalige activiteiten. Het betreft hier het totaal aantal deelnames. Voor uitleg over de verschillende vormen van ondersteuning zie het onderdeel leefbaarheid.

Collectieve activiteiten voor jongeren

Type activiteit	Collectieve activiteiten	Bijeenkomsten	Deelnemers
1. Open groep met inloop	8	64	2409
2. Open groep eenmalig	7	8	343
3. Gesloten groep	18	73	785
5. Deelname aan (professionele) netwerkoeverleggen	2	3	0
Eindtotaal	35	148	3537

Samenwerking

De samenwerking vanuit het jongerenwerk met het sociaal team, politie en handhaving verloopt goed en soepel. We weten elkaar gemakkelijk te bereiken en hebben een goed inzicht in elkaars rol en meerwaarde. Er is regelmatig contact met de politie en handhavingdiensten.

In 2023 heeft het jongerenwerk intensief samengewerkt met het schoolmaatschappelijk werk. In het begin was het zoeken naar hoe we onze taken het beste konden verdelen. We ontdekten al snel dat we veel gemeenschappelijk hadden. De samenwerking tussen schoolmaatschappelijk werk en jongerenwerk versterkt elkaar. We zijn goed op de hoogte van wat er speelt onder jongeren, kennen de verschillende groepen en weten hoe we contact kunnen leggen. We hebben gezamenlijk alle leerlingen uit groep 8 een presentatie gegeven over de overstap naar de brugklas. We spraken over de risico's van sociale media, gaven ruimte aan onzekerheden en legden uit wat ze konden verwachten. Beide beroepen zijn van groot belang in Pekela.

Met de onderstaande voorbeelden laten we zien hoe er in 2023 invulling is gegeven aan het jongerenwerk.

Preventieve inzet jongerenwerk

In ons jongerenwerk streven we naar een preventieve aanpak en proberen we actief aanwezig te zijn in de levens van jongeren. Dit betekent niet altijd dat we ons uitsluitend focussen op preventieve maatregelen, maar ook op het opbouwen van relaties en vertrouwen met de jongeren in onze gemeenschap. Een belangrijk aspect hiervan is onze aanwezigheid op straat, op scholen en tijdens verschillende activiteiten.

Wanneer we jongeren nog niet goed kennen, nodigen we ze vaak uit om bij de buurtwoning te komen om bijvoorbeeld samen te gamen op de PlayStation of te zaalvoetballen in MFC De Binding. Op deze manier leren we elkaar beter kennen en creëren we een ontspannen sfeer die het makkelijker maakt om met jongeren in gesprek te gaan. Door samen iets interactiefs te doen, ontstaat er een natuurlijke opening voor gesprekken. Als we ons zorgen maken over een jongere, maken we dit bespreekbaar en overleggen we intern of extern voor verdere ondersteuning.

Twee keer per week zijn we te vinden op het Dollard College, waar we werken aan onze zichtbaarheid en laagdrempelig beschikbaar zijn voor gesprekken met jongeren. In samenwerking met het Dollard College merken we dat onze aanwezigheid bijdraagt aan het welzijn van de jongeren, wat we ook terugzien in onze gesprekken met hen. Zelfs tijdens informele momenten, zoals tijdens de pauzes naast de conciërge, horen we vaak waar jongeren mee bezig zijn en kunnen we indien nodig snel handelen.

Tijdens verschillende activiteiten, afhankelijk van het type activiteit, nemen we actief deel. Dit doen we omdat het ons de mogelijkheid geeft om in gesprek te gaan met de jongeren en te horen wat er speelt in hun leven.

Meerdere keren per maand hebben we overleg met de gemeente en externe organisaties over preventieve maatregelen, geluiden uit de gemeenschap en het uitwisselen van informatie en ervaringen.

Eerste Kamp Pekela: een groot succes!

De jongerenwerker, jeugdondersteuner en weerbaarheidstrainer van De Badde organiseerden samen het tweedaagse *Kamp Pekela*, waar jongeren tussen 12 en 17 jaar de kans kregen zichzelf op verschillende vlakken uit te dagen en te groeien.

Veertien jongeren uit Pekela namen deel aan dit kamp, waarbij de focus lag op samenwerking, doorzettingsvermogen, talentontwikkeling en communicatie. Het avontuur begon met een wandeltocht van 15 km vanaf MFC De Binding naar de groepsaccommodatie, waarbij de jongeren in kleinere groepen werden verdeeld en elke groep een eigen groepsleider had. Deze tocht, met obstakels onderweg, diende als een eerste uitdaging voor de deelnemers.



Bij aankomst werden ze verwelkomd met een gezonde lunch, gevolgd door het kennismakingsspel 'Over de streep'. Vervolgens een intensieve training genaamd 'Beasting', bestaande uit zware oefeningen in tweetallen. Na deze inspanning genoten de jongeren van een voedzame avondmaaltijd.

De avondsessie omvatte een workshop over de 'Stoplicht methodiek', waarbij een ervaringsdeskundige zijn inspirerende levensverhaal deelde en in gesprek ging met de jongeren. De dag werd afgesloten met teamworkopdrachten en groepstrainingen.

Op de tweede dag kregen de jongeren een boksles van een jongerenwerker en weerbaarheidstrainer, gevolgd door groepsessies om terug te kijken op hun eigen inzet en die van hun groepsgenoten.

We zijn trots op alle jongeren die hebben deelgenomen en kijken uit naar toekomstige initiatieven om jongeren te blijven ondersteunen en stimuleren in hun persoonlijke groei.

Social media en jongerenwerk

Het gebruik van sociale media speelt een belangrijke rol in ons jongerenwerk. We zijn begonnen met het delen van een grappige TikTok-video, die verrassend veel lokale aandacht kreeg en vervolgens hebben we een vervolg gemaakt. Tegenwoordig is sociale media uitgegroeid tot een enorm communicatieplatform dat voortdurend in omvang blijft toenemen. Opmerkelijk is dat jongeren bijna niet te bereiken zijn via WhatsApp, maar als we ze een Snapchat sturen, hebben we binnen 10 seconden antwoord.

Voor ons team bij De Badde is sociale media uiterst handig gebleken voor het verspreiden van informatie over activiteiten. Bijvoorbeeld, voor Pekelder Huntend hebben we actief geflyerd op Instagram, Facebook en Snapchat. Op de dag van inschrijving waren alle plekken binnen één uur volgeboekt, wat ons snelste resultaat ooit was. Ook voor jongeren die moeite hebben met het initiëren van persoonlijk contact, is sociale media een uitkomst. Ze kunnen ons een bericht sturen, en wij zorgen er dan voor dat we ze opzoeken en rustig het gesprek beginnen.

Aangezien sociale media zich ontwikkelen en groeien, is het voor ons van belang om hierin mee te gaan. We moeten goed op de hoogte zijn van de mogelijke gevaren van sociale media en deze kunnen benoemen. Zo hebben we bijvoorbeeld een social media presentatie gegeven aan alle leerlingen van groep 8. Maar het is ook van belang om als jongerenwerkers mee te gaan met de nieuwste technologische ontwikkelingen om jongeren te blijven bereiken. We komen natuurlijk veel jongeren tegen op straat, maar we willen ook degenen bereiken die niet op straat zijn of niet deelnemen aan activiteiten.

We proberen zo veel mogelijk bereikbaar te zijn. Snapchat en Instagram zijn platformen waar we veel jongeren proberen te bereiken en waar we ook veel respons krijgen. De Badde heeft een Facebook-account, jongerenwerk heeft accounts op Instagram, Snapchat en Facebook, de buurtsportcoach heeft een Instagram-pagina en ook een buurtwerker heeft accounts op Facebook en Instagram.

03 Levensgeluk



Levensgeluk

Het streven naar positief welzijn en gezondheid vormt het fundament van onze benadering van inwoners. Dit betekent dat we ons concentreren op wat mensen plezierig vinden, wat voor hen belangrijk is en waar ze naar streven. Bovendien stimuleren we het vermogen van inwoners om te leren omgaan met de uitdagingen die ze tegenkomen. We zijn ervan overtuigd dat inwoners zelf het beste weten wat hen gelukkig maakt.

De financiële situatie van inwoners en het al dan niet ervaren van armoede hebben aanzienlijke invloed op hun welzijn. Geldzorgen en armoede kunnen leiden tot (chronische) stress, wat op zijn beurt het levensgeluk van mensen kan verminderen. En vervolgens kan het verminderen van stress het welzijn juist vergroten. Ook het gevoel ergens bij te horen en een bijdrage te kunnen leveren aan de samenleving is voor inwoners van groot belang. Mensen willen deel uitmaken van een sociaal netwerk en iets betekenen voor anderen. Juist ook voor kwetsbare inwoners, inwoners die te maken hebben met ziekte of beperkingen en ouderen is dit erg belangrijk. De Badde streeft ernaar om inwoners hierbij te ondersteunen, zowel op individueel als collectief niveau. Het doel is dat inwoners, die behoefte hebben aan zingeving en een steentje bij willen dragen aan de samenleving, hierin door De Badde worden ondersteund. Een ander doel is om inwoners die te maken hebben met (problematische) schulden en/of laaggeletterdheid zo vroeg mogelijk in beeld te hebben en ondersteuning te bieden.

Het bevorderen van levensgeluk omvat een groot deel van onze ondersteuningsactiviteiten. Buurt- en opbouwwerkers, jongerenwerkers en maatschappelijk werkers richten zich hierop. Omdat het jongerenwerk in het voorgaande hoofdstuk apart is uitgelicht richt dit hoofdstuk Levensgeluk zich op de leeftijdscategorieën 27+. Er is echter deels overlap met de werkzaamheden die onder de thema's leefbaarheid en collectieve ondersteuning vallen, aangezien dat ook onderdeel is van levensgeluk.

Individuele ondersteuning

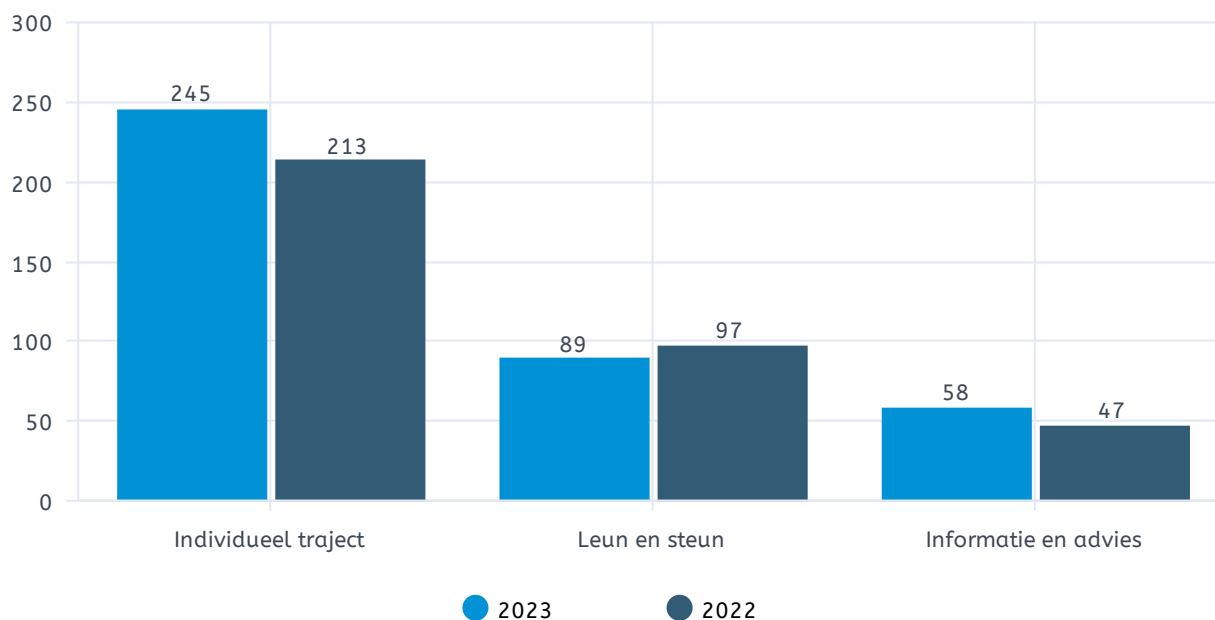
Onderstaande tabel laat de vormen van individuele ondersteuning zien die betrekking hebben op dit thema en het aantal trajecten dat in 2023 in behandeling zijn geweest. Het laat zien hoeveel trajecten er zijn opgestart en afgesloten en wat de gemiddelde doorlooptijd is van de verschillende trajecten.

Individuele ondersteuning per traject

Type ondersteuning	Individuele trajecten	Leun en steun	Informatie & advies	Trajecten opgestart	Trajecten afgesloten	Gem. doorlooptijd in dagen	Gem. doorlooptijd afgesloten trajecten
Algemeen maatschappelijk werk	101	35	8	79	81	300	258
Onafhankelijke cliëntondersteuning	55	3	0	37	47	162	142
Gezinsondersteuning	21	0	0	6	11	503	389
Ondersteuner Sociaal Domein	20	1	1	22	14	92	80
Algemene Voorziening							
Begeleiding	16	52	1	27	29	403	323
Statushouders	16	0	0	16	2	258	290
Huiselijk geweld	5	0	0	3	1	214	290
Weerbaarheid	3	0	0	3	1	181	121
Overig	3	2	2	4	1	253	253
Totaal	240	93	12	197	187		

Individuele ondersteuning voor inwoners kan variëren van een individueel traject, een leun en steun traject of informatie & advies. Bij het verstrekken van informatie & advies wordt de vraag van de inwoner direct beantwoord of wordt deze doorverwezen naar de juiste instantie. De onderstaande grafiek geeft een overzicht van de individuele ondersteuning in 2023, inclusief de cijfers van 2022 ter vergelijking. Net als bij de jongeren is hier zichtbaar dat er meer individuele trajecten hebben plaatsgevonden en minder leun en steun.

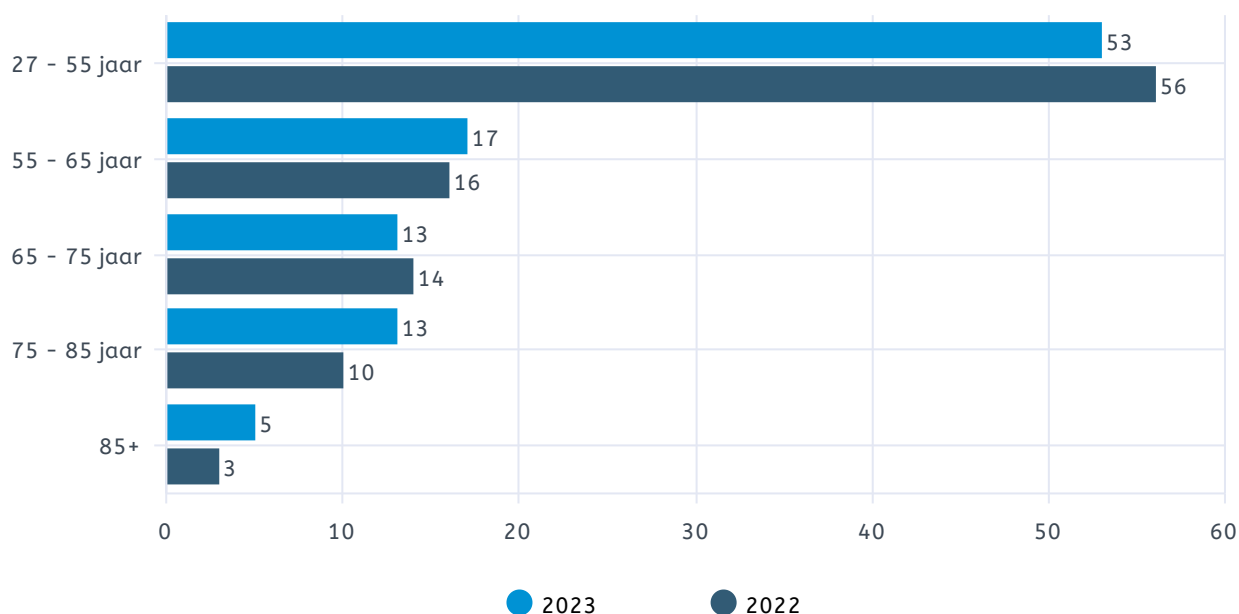
Individuele ondersteuning



Spreiding leeftijdscategorie

De onderstaande grafiek vergelijkt de spreiding van leeftijdscategorieën in individuele trajecten die gericht zijn op het bevorderen van levensgeluk tussen 2022 en 2023. Er zijn meer trajecten in de categorie van 27-55 jaar, wat mogelijk te verklaren is door het feit dat deze levensfase gekenmerkt wordt door diverse grote gebeurtenissen zoals werk, verhuizing, ontslag, huwelijk, geboorte, opvoeding en scheiding. Deze leeftijdscategorie beslaat bijna twee keer zoveel jaren dan de andere categorieën, waardoor er logischerwijs ook meer hulpvragen zullen zijn. In de oudere leeftijdscategorieën spelen vaak omstandigheden zoals ziekte en eenzaamheid een grotere rol.

Spreiding leeftijdscategorie



De tabel hieronder geeft de leeftijdsspreiding per traject aan zoals deze in 2023 was.

Leeftijdsspreiding per traject

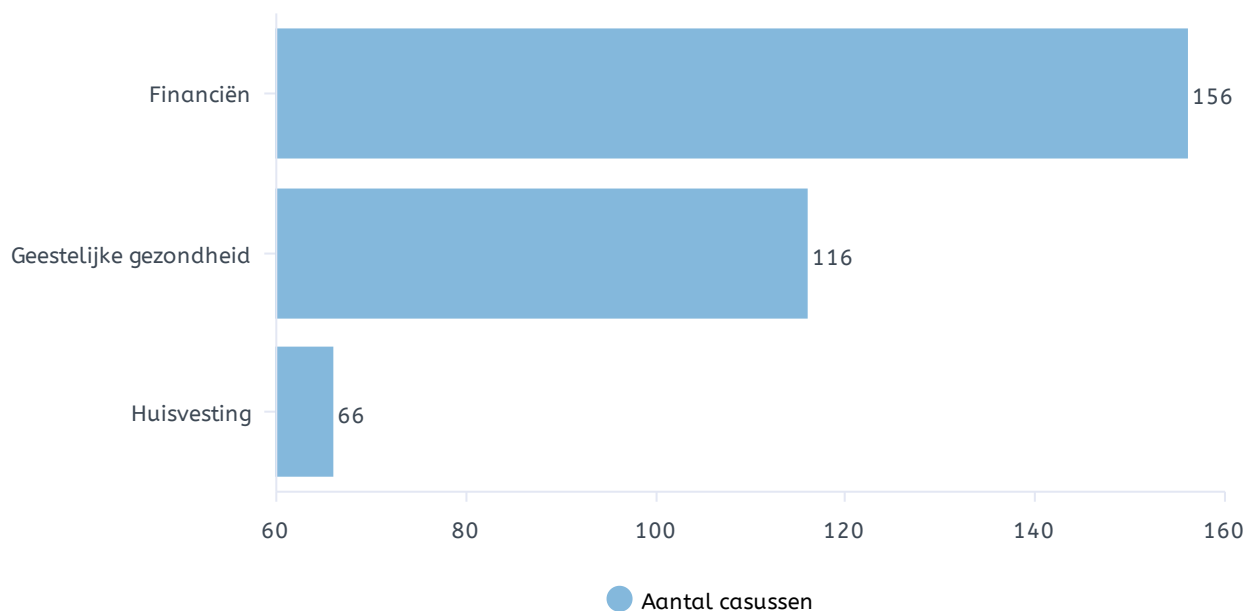
Type ondersteuning	27 - 55 jaar	55 - 65 jaar	65 - 75 jaar	75 - 85 jaar	85+
Algemeen maatschappelijk werk	78	23	14	20	6
Onafhankelijke clientondersteuning	28	8	10	6	6
Algemene Voorziening Begeleiding	28	16	13	8	2
Gezinsondersteuning	19	2			
Statushouders	14	2			
Huiselijk geweld	4			1	
Ondersteuner Sociaal Domein	3	3	5	9	2
Weerbaarheid	3				
overig	4	2	1		

Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)

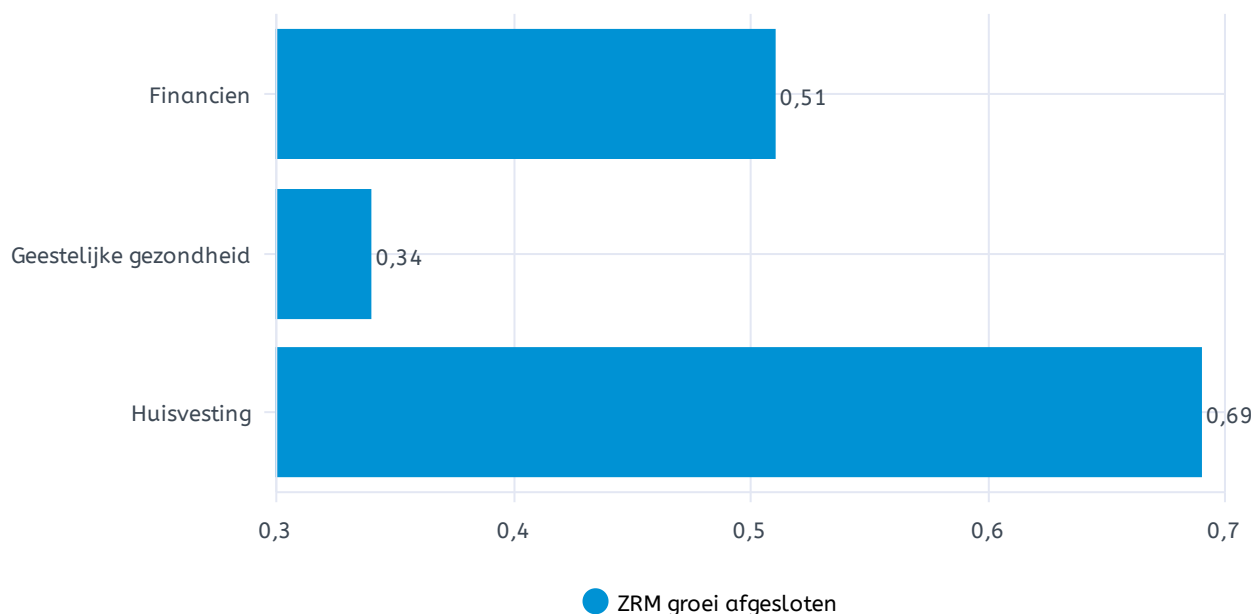
Zoals ook bij het thema jeugd is beschreven wordt de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) gebruikt als instrument om de eigen kracht van de inwoner en de gebieden waar ondersteuning nodig is, in kaart te brengen. De ZRM wordt gebruikt om doelen te formuleren, het traject te volgen en indien nodig aan te passen. De ZRM wordt ingevuld door de sociaal werker tijdens het intake- en eindgesprek. Het biedt een beeld van het functioneren van de inwoner op dat moment, gezien vanuit het perspectief van de sociaal werker. Het richt zich niet alleen op de gebieden waar ondersteuning nodig is, maar ook op de sterke punten van de inwoner. Op deze manier draagt de ZRM bij aan een integrale benadering en fungeert het als een leidraad om de zelfredzaamheid binnen verschillende gebieden in kaart te brengen.

Van de eerder genoemde individuele trajecten die in 2023 zijn afgesloten, heeft 65% de vooraf beoogde doelscore behaald, in 2022 heeft 70% de doelscore bereikt. In de grafiek hieronder staan de hoofddomeinen waarop de meeste individuele trajecten betrekking hadden. In de volgende grafiek staat de groei van dezelfde domeinen weergegeven. Voor al deze domeinen is een groei te zien, waarbij de grootste groei te zien is bij huisvesting.

ZRM hoofddomeinen



Groei per hoofddomein

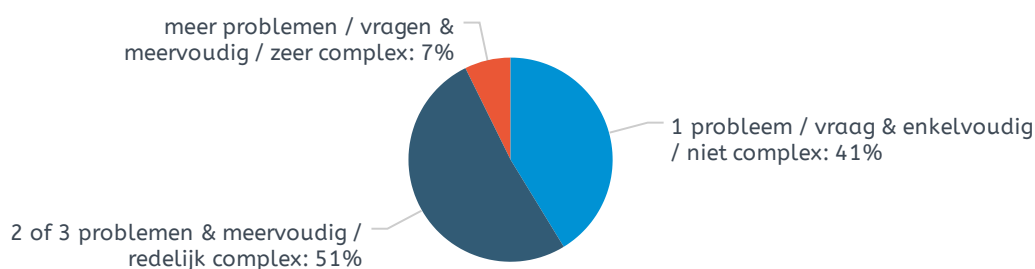


Complexiteit en zwaarte casuïstiek

Voorafgaand aan individuele trajecten brengen we de complexiteit en zwaarte van een casus in kaart. Het gaat hierbij om een inschatting vooraf. De zwaarte van de trajecten wordt weergegeven aan de hand van een inschatting van het aantal contactmomenten. In de meeste individuele trajecten werd vooraf ingeschat dat er 2-5 gesprekken (gemiddeld) of meer dan 5 gesprekken (zwaar) nodig zouden zijn. Het gemiddelde aantal contactmomenten bij afgesloten individuele trajecten in 2023 was 9.5. Het blijft lastig om een inschatting van een casus te maken aan de voorkant. Tijdens een traject blijkt er vaak meer te spelen dan van te voren bekend was.

Wij beschouwen een casus als ‘complex’ als deze drie of meer hoofddomeinen van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) beslaat. De figuur hieronder laat zien dat in 2023 de meeste trajecten ‘redelijk complex’ waren en ook een groot aantal ‘niet complex’ waren. De meeste complexe hulpvragen worden doorverwezen naar externe partners. In de tabel is te zien waar de afgesloten casussen naar zijn doorverwezen

Complexiteit hulpvraag



● 1 probleem / vraag & enkelvoudig / niet complex	130
● 2 of 3 problemen & meervoudig / redelijk complex	162
● meer problemen / vragen & meervoudig / zeer complex	23

Doorverwezen naar externe partners

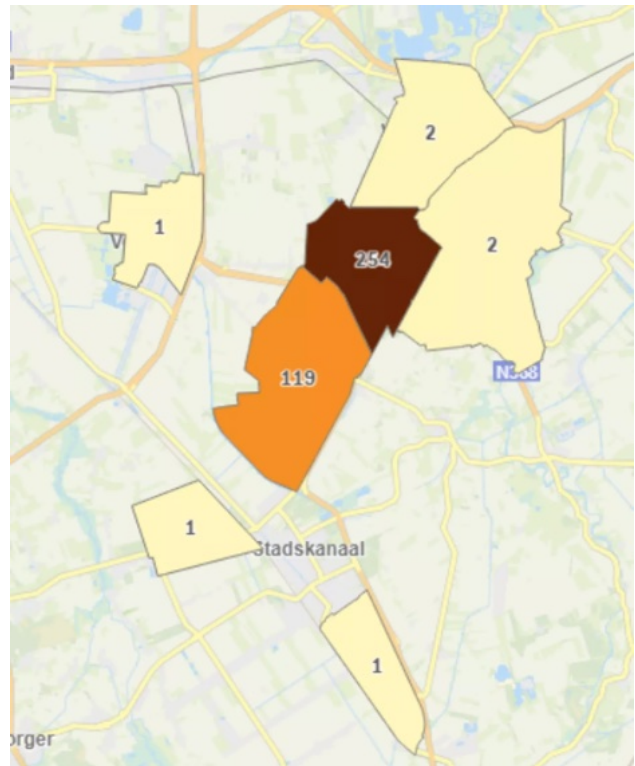
doorverwezen naar	Aantal casussen afgesloten
Dienst-/Hulpverlening	17
Zorginstelling/ thuiszorg	5
Cosis	4
Verwijzen extern	4
Huisarts	3
Gemeente	5
Intern	3
GGZ-instelling	2
Vrijwilligersorganisatie	2
Overig	3
Totaal	48

Huiselijk geweld

Er zijn in 2023 5 trajecten geweest die rechtstreeks gericht waren op huiselijk geweld. Daarnaast waren er lopende trajecten waarbij een veilig thuis melding is gedaan, gedurende het traject. Omdat deze trajecten al langer liepen is dit niet in de registratie meegenomen. Een individueel traject gericht op huiselijk geweld, valt onder de zwaardere trajecten, wat terug te zien is in het aantal contacten. Sociaal werkers hebben bij trajecten gericht op huiselijk geweld gemiddeld 12,8 contacten. Bij andere trajecten is dit 8,5 contacten gemiddeld. Er is een terugloop te zien in het aantal veilig thuis meldingen binnen de gemeente. Mogelijk komt dit door de preventieve werking vanuit de praktische gezinsondersteuning vanuit de Badde.

Geografische spreiding

De afbeelding hiernaast toont de geografische verdeling van individuele ondersteuning met betrekking tot levensgeluk in 2023. In totaal ontvingen 254 inwoners uit Oude Pekela en 119 inwoners uit Nieuwe Pekela individuele ondersteuning. Daarnaast hebben ook enkele inwoners uit omliggende dorpen ondersteuning ontvangen.



Collectieve ondersteuning

De collectieve ondersteuning met als doel het bijdragen aan levensgeluk van de inwoners richt zich voornamelijk op zingeving, financiën en het bestrijden van laaggeletterdheid. Preventieve maatregelen en het stimuleren van de betrokkenheid van inwoners bij organisaties en activiteiten spelen hierbij een belangrijke rol. Er wordt opnieuw een onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van collectieve ondersteuning, zoals beschreven in hoofdstuk 1 over Leefbaarheid.

Collectieve activiteiten die bijdragen aan levensgeluk

Type collectieve ondersteuning	Collectieve activiteiten	Bijeenkomsten	Deelnemers
1. Open groep met inloop	11	74	478
2. Open groep eenmalig	6	6	284
3. Gesloten groep	5	13	95
5. Deelname aan (professionele) netwerkoeverleggen	6	10	0
Eindtotaal	28	103	857

Kookworkshop

In Pekela organiseren we kookworkshops met behulp van het kookboek 'Samen Koken in Pekela', met als doelstelling: lekker, gezond en betaalbaar eten bereiden. We willen laten zien dat deze drie aspecten heel goed samengaan en dat een gezonde keuze niet per se duur of minder smakelijk hoeft te zijn.

We zijn gestart op vrijdagochtend bij de voedselbank, waar we live cooking hebben gedaan tijdens de voedseluitgifte. Bij de voedselpakketten werd een voucher uitgedeeld voor een gratis deelname aan de workshops. Vervolgens hebben we drie bijeenkomsten gehad waarin we met ongeveer zes deelnemers per keer hebben gekookt met een beperkt budget.

De deelnemers hadden allemaal hun eigen motivatie om mee te doen. Zo was er een Oekraïense deelnemer die de taal wilde leren en nieuwe mensen wilde ontmoeten. Een echtpaar dat net in Pekela was komen wonen en iemand die recent weduwe was geworden en op deze manier weer onder de mensen wilde komen. Na de evaluatie hebben we besloten om de focus van de workshops te verschuiven naar het sociale aspect, met als onderliggende subdoelen: gezond, lekker en betaalbaar eten.



GLI

Inwoners van de gemeente Pekela die kampen met overgewicht (een Body Mass Index hoger dan 25) en zijn verzekerd via de collectieve gemeentepolis, kunnen kosteloos deelnemen aan de Gecombineerde Leefstijl Interventie (GLI).

Deelnemers kunnen zich aanmelden via hun eigen huisarts, die hen vervolgens doorverwijst naar een leefstijlcoach, samen met een diëtist, voor een tweejarig begeleidingsprogramma naar een gezondere levensstijl. Dit omvat individuele sessies en groepsbijeenkomsten waarin advies wordt gegeven over gezonde voeding, regelmatige lichaamsbeweging en het behalen van een gezond gewicht. De diëtist stelt voedingsschema's op en monitort de voortgang van de deelnemers. Een ander onderdeel van het programma is kennismaking met lichaamsbeweging. De buurtsportcoach van De Badde biedt wekelijks individuele fitnessbegeleiding op maandagochtend in de fitnessruimte van Zempo in Oude Pekela. Na een kort intakegesprek waarin doelstellingen en eventuele beperkingen worden besproken, stelt de buurtsportcoach een persoonlijk trainingsschema op dat gericht is op krachttraining en cardio, rekening houdend met individuele behoeften en blessures. Het fitnessprogramma duurt acht weken, waarbij de belastbaarheid en het uithoudingsvermogen van de deelnemers worden vergroot. Na afloop volgt een eindgesprek waarbij deelnemers worden geleid naar passende beweegmogelijkheden binnen de gemeente, afhankelijk van hun voorkeuren. Het sociale aspect van bewegen is van groot belang; deelnemers worden aangemoedigd om contacten te leggen, ervaringen te delen en zich verbonden te voelen met de groep. Het motto van onze groep is "Het moet leuk en lekker zijn". Plezier hebben in bewegen is essentieel om het vol te houden; als de motivatie afneemt, wordt het lastig om te blijven bewegen. Deelnemers worden aangemoedigd om eventuele weerstand of ongenoegen over het bewegen te bespreken met de buurtsportcoach. Zo kan gezamenlijk worden gekeken naar manieren om de plezierige ervaring terug te brengen. Door middel van dit programma streven we ernaar om deelnemers te ondersteunen bij het ontwikkelen van een gezondere levensstijl, waarbij plezier in bewegen en gezonde voeding centraal staan. Deelnemers aan de GLI gaven de volgende reacties:

"Ik heb veel meer energie, ik kan weer met de kleinkinderen spelen"

"Ik voel mij veel zekerder, ik durf weer in de spiegel te kijken"

"Ik kan het huishouden weer doen en heb geen huishoudelijke hulp meer nodig"

"Ik ben in totaal 28 kg afgevallen, ik ben trots op mijzelf en voel mij weer mooi"

"Ik kon door Long COVID niets meer, maar door bewegen kan ik nu alle dagelijkse dingen weer doen"

"Ik heb plezier gekregen in bewegen"

Ondersteuning sociaal domein / welzijn op recept

Onze ondersteuners sociaal domein zijn de schakel tussen zorg en welzijn, waardoor de samenwerking tussen huisartsen en het sociaal domein wordt versterkt. De niet medische vragen worden overgedragen naar welzijn. Door korte lijnen met huisartsenpraktijken in Pekela kunnen ze snel schakelen, wat leidt tot betere ondersteuning en snellere inzet van interventies. Sinds april 2023 zijn de ondersteuners sociaal domein actief in de gemeente Pekela en worden we goed gevonden door huisartsen voor niet-medische casussen. Vooral onder ouderen zien we veel vraag naar een maatje vanwege eenzaamheid en behoefte aan structuur. We stimuleren activiteiten en bieden ondersteuning via maatschappelijk werk of algemene voorzieningen. Indien nodig verwijzen ze door naar verdere ondersteuning bij De Badde, of ze pakken de casussen zelf op voor korte trajecten. Er zijn inmiddels 24 inwoners op deze manier begeleid, waarvan 22 individuele trajecten, 1 informatie & advies en 1 leun en steun. In onderstaande casus wordt beschreven hoe een hulpvraag naar het OSD heeft geleid tot collectieve begeleiding.

Casus OSD

Een inwoner werd doorverwezen naar de OSD door de praktijkondersteuner vanwege rouwverwerking na het verlies van zijn partner. Hij zocht steun en wilde zijn verdriet kunnen delen met anderen, maar vond het moeilijk om te zien hoe het leven om hem heen doorging. Tijdens het gesprek opperde hij de behoefte aan een lotgenotengroep. Na onderzoek bleek dat er in Pekela geen passende groep bestond. In samenwerking met een ketenpartner hebben we daarom een lotgenotengroep opgezet. Zes bijeenkomsten werden georganiseerd waarin een kleine groep mensen samenkwam om ervaringen te delen en steun te vinden. De inwoner geeft aan dat hij sterker is geworden door deze bijeenkomsten. De groep gaat nu deels zelfstandig verder, dankzij de positieve ervaringen en het waardevolle contact onderling.

04 Specifieke opdrachten

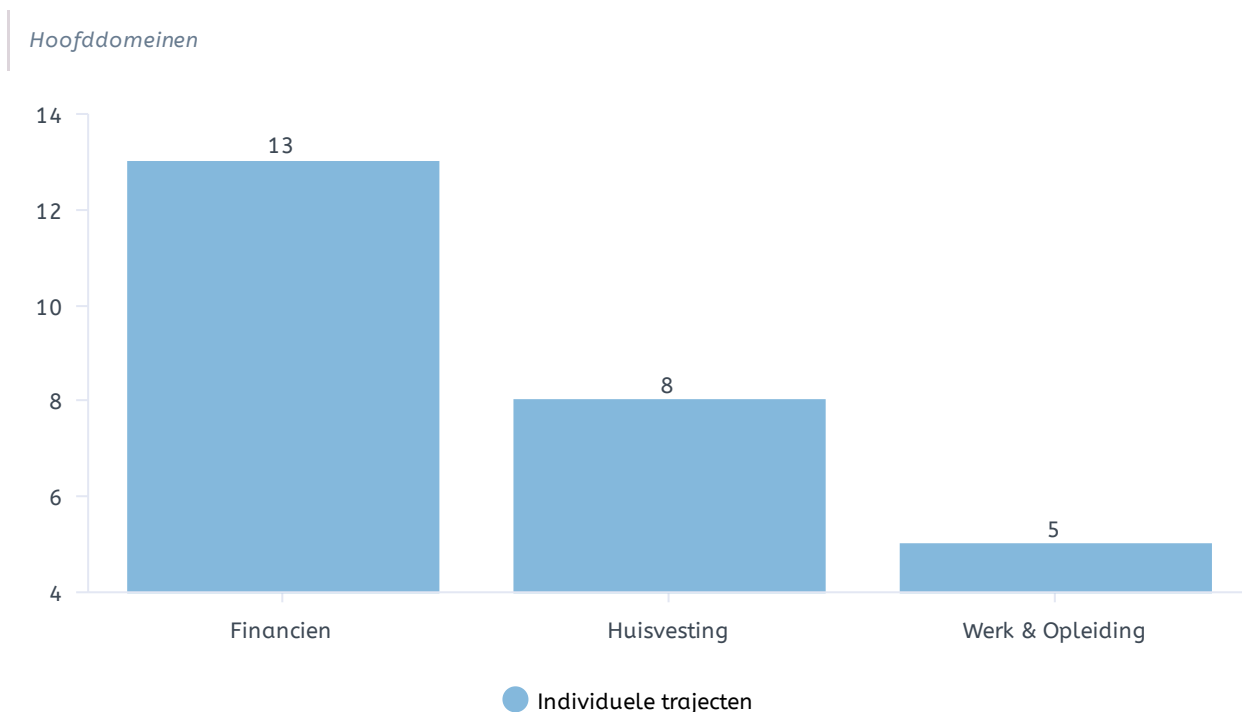


Statushouders

Sinds 2023 vervult De Badde een verbindende, signalerende en ondersteunende rol met betrekking tot initiatieven voor statushouders, maatschappelijke begeleiding en het participatieverklaringstraject (PVT). Het PVT is een verplicht onderdeel van het inburgeringsexamen, waarbij statushouders leren over belangrijke Nederlandse waarden. Er zijn in dit participatie traject drie verdiepende groepsbijeenkomsten en één excursie in de gemeente. Het traject wordt afgesloten met een feestelijke bijeenkomst waarbij de participatieverklaring wordt getekend. De wethouders reikt hierbij een certificaat uit. De Badde organiseert deze bijeenkomsten in samenwerking met Sociaal Werk Oldambt, waarbij deelnemers na afloop de participatieverklaring kunnen ondertekenen. Daarnaast biedt De Badde praktische ondersteuning aan statushouders bij de overgang van het AZC naar een woning, inclusief eventuele hulp bij het inrichten van de woning. Er is ook aandacht voor maatschappelijke begeleiding, waarbij de nadruk ligt op het vergroten van zelfredzaamheid en het sociale netwerk van de inwoners, evenals het stimuleren van actieve deelname aan school en de samenleving.

Individuele ondersteuning

In 2023 waren er 19 individuele trajecten in behandeling, gericht op het ondersteunen van statushouders. Er zijn in 2023 drie trajecten voor statushouders afgesloten. De gemiddelde doorlooptijd van al deze trajecten was 214 dagen. Gemiddeld vonden er 16 contactmomenten plaats. De grafiek hieronder laat de hoofddomeinen zien waarop de ondersteuningsvragen bij statushouders betrekking hadden. Hieruit blijkt dat de meeste ondersteuningsvragen gingen over financiën en huisvesting.



Collectieve ondersteuning

In 2023 werden er twee collectieve trajecten georganiseerd, specifiek gericht op statushouders. Eén van deze initiatieven was het participatieverklaringstraject, dat in samenwerking met Sociaal Werk Oldambt werd uitgevoerd. Dit traject bood nieuwkomers een kennismaking met de rechten, plichten en waarden van de Nederlandse samenleving, waarbij de deelnemers werden onderwezen in de kernwaarden zoals vrijheid, gelijkwaardigheid, solidariteit en participatie.

Daarnaast vond er een interculturele ontmoeting voor vrouwen plaats, waarbij 7 deelnemers aanwezig waren. Dergelijke lokale initiatieven zijn van groot belang om de beginselen van de participatieverklaring in de praktijk te brengen. Bovendien worden statushouders actief aangemoedigd om deel te nemen aan andere bestaande activiteiten georganiseerd door De Badde en andere lokale organisaties. Op deze manier worden zij in contact gebracht met andere inwoners en maatschappelijke instanties binnen de gemeente.

Vrouwengroep

De vrouwengroep bevindt zich momenteel in de opstartfase, waarbij we een variabel aantal deelnemers zien verschijnen. Ons doel is om statushouders met verblijfsvergunning te ondersteunen bij integratie, het opbouwen van een netwerk, en het versterken van hun kennis van de Nederlandse taal en cultuur.

We hebben feedback van de vrouwen ontvangen. Zij hebben aangegeven dat ze graag thema's willen bespreken tijdens interactieve bijeenkomsten, activiteiten, of met gastsprekers. We hebben een lijst met onderwerpen samengesteld en een groepsapp opgezet om de communicatie te vergemakkelijken. Voorafgaand aan elke bijeenkomst plaatsen we een flyer in de groepsapp om de dames eraan te herinneren. Onlangs hebben we onze eerste bijeenkomst gehouden met thema's en deze werd bijgewoond door 6 dames. Ze waren zeer positief over de nieuwe aanpak en de gekozen onderwerpen. We hopen dat deze benadering zal bijdragen aan meer continuïteit in de groep en dat het zich zal verspreiden via mond-tot-mondreclame. We verwachten dat de groep zich in de toekomst zeker zal uitbreiden.

Impact

We hebben ook waargenomen dat de vrouwen die alleen komen, elkaar ontmoeten in de huiskamer en direct contact maken, nummers uitwisselen of samen teruggaan. Dit draagt bij aan het vergroten van hun netwerk. Bovendien stimuleren we hen om elke twee weken de Nederlandse taal te oefenen, wat hun zelfvertrouwen zal versterken, vooral omdat niet iedereen Arabisch spreekt.

Begeleiding statushouders

Situatie

We bieden ondersteuning aan statushouders vanaf het moment dat ze arriveren in Pekela. Op de eerste dag assisteren we hen bij het tekenen van huurcontracten, inschrijvingen in de gemeente, aanvragen van bijstandsuitkeringen, afsluiten van verzekeringen, energiecontracten en andere praktische zaken. Gedurende de volgende 18 maanden begeleiden we hen bij het regelen van toeslagen en subsidies, het verwerken van post en andere vereiste acties. Na deze periode kunnen ze gebruik maken van het inloospreekuur/Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW). Daarnaast bieden we een Participatieverklaringstraject (PVT) aan voor groepen nieuwkomers. Dit alles draagt bij aan een succesvolle integratie en participatie in de samenleving.

Wat heeft het opgeleverd:

Vanwege hun onbekendheid met de taal en onze regelgeving ervaren statushouders vaak gevoelens van machteloosheid. Onze ondersteuning biedt hen doorgaans een gevoel van rust, waardoor ze zich kunnen concentreren op hun inburgering en integratie in Nederland. Ze waarderen het dat ze ons gemakkelijk kunnen benaderen en bereiken.

Leuke anekdote:

Bij het participatieverklaringstraject is één van de vragen die gesteld wordt: “Wat doe je als het weekend is en één van je kinderen heeft hoge koorts en is erg ziek?” Antwoord van meerdere aanwezigen: “Dan bellen we Monique”

Praktische gezinsondersteuning

In 2023 waren er 29 individuele gezinsondersteuningstrajecten in behandeling. Gedurende dat jaar zijn er 10 nieuwe trajecten gestart en 14 afgerond. De gemiddelde duur van alle trajecten bedroeg 409 dagen. Deze periode lijkt weliswaar lang, maar is te verklaren door de complexiteit van de ondersteuningsvragen met betrekking tot opvoeding. Gemiddeld vonden er ongeveer 14 contactmomenten met de betrokken gezinnen plaats. In de kaders staan twee voorbeelden van praktische gezinsondersteuning.

Praktische gezinsondersteuning

Situatie

Een alleenstaande moeder met twee kinderen heeft een geschiedenis van traumatische ervaringen, waarvoor ze behandeld is in de psychiatrie. Daarnaast kampt ze met ADHD.

Hulpvraag

De moeder ervaart moeilijkheden om haar huishouden georganiseerd te houden. Door haar snelle overprikkeling verliest ze snel het overzicht en weet ze niet waar te beginnen of wat te doen.

Ondersteuning

We gaan praktisch aan de slag, bijvoorbeeld door samen de overloop op te ruimen, tapijttegels in de gang te leggen of stellingkasten in de garage te bouwen. Daarnaast twijfelt ze vaak aan haar opvoedkundige vaardigheden. Ik help haar deze twijfels te relativeren door haar vragen te stellen als: "Kunnen je kinderen zelf hun brood smeren?" Als ze antwoordt dat ze dat kunnen, vraag ik haar: "Brengt het jou rust als ze dat 's ochtends zelf doen?" Wanneer ze antwoordt dat het alleen maar stress veroorzaakt omdat ze altijd al tijd tekort komen, help ik haar inzien dat ze eigenlijk niets "moet", maar gewoon alles op haar eigen manier "mag" doen.

Resultaten

De moeder is erg blij met de ondersteuning. Ze waardeert de natuurlijke manier waarop ik haar vragen bespreek en nieuwe inzichten bied. Wat betreft de praktische ondersteuning waardeert ze mijn rustige benadering, flexibiliteit en vermogen om snel oplossingen te vinden. Dit geeft haar veel rust en helpt haar om vooruitgang te boeken.

Praktische gezinsondersteuning

Situatie

Een gezin bestaande uit een vader, moeder en vijf kinderen waar de relatie tussen de ouders verslechtert en een scheiding aanstaande is.

Hulpvraag

In eerste instantie waren de hulpvragen voornamelijk praktisch, zoals het samen doornemen van de post, het ondernemen van actie indien nodig, het aanvragen van subsidies en het ondersteunen bij inburgering. Later ontstonden er ernstigere problemen, waaronder de trauma's van de vader die een last vormden voor het gezin en de veiligheid van de moeder en kinderen in gevaar brachten. Uiteindelijk gaf de moeder aan te willen scheiden.

Ondersteuning

De ondersteuning bij praktische zaken, zoals het beheren van de post en de financiën, verliep goed en bracht vooral de vader meer rust. Toen we met de vader de zorgen over veiligheid wilden bespreken, reageerde hij echter gekwetst en weigerde verdere hulp van ons. De moeder gaf echter aan onze hulp te willen behouden.

De gemeente heeft gezocht naar andere ondersteuning voor de vader. Helaas wilden deze partijen niet samenwerken met De Badde, waardoor we de moeder moesten adviseren ook over te stappen naar de andere zorgaanbieder. De moeder stemde hiermee in onder de voorwaarde dat ze na de scheiding weer terug kon keren naar De Badde.

Inmiddels heeft vader opnieuw afscheid genomen van de nieuwe zorgaanbieder en ontvangt moeder weer ondersteuning vanuit De Badde. Deze ondersteuning richt zich op praktische zaken voor haar en de kinderen, evenals begeleiding bij de scheiding. Voor vader heeft de gemeente opnieuw een andere zorgaanbieder benaderd, met de instructie om samen te werken met De Badde.

Resultaten

Moeder en de kinderen ervaren meer rust omdat ze ons vertrouwen en weten dat ze op ons kunnen rekenen. Bij bijna elke afspraak benadrukt moeder hoe blij ze is dat ze weer terug is bij ons.

Algemene Voorzieningen

Er zijn twee vormen van algemene voorzieningen, de algemene voorziening begeleiding biedt individuele begeleiding aan inwoners van Pekela. De algemene voorziening inloop is een inloopvoorziening met diverse groepsactiviteiten ter bevordering van de participatie van inwoners. Hieronder worden beide voorziening nader toegelicht.

Algemene voorziening begeleiding

De algemene voorziening begeleiding (AVB) biedt individuele ondersteuning aan inwoners van Pekela. Deze ondersteuning omvat een breed scala aan hulp op verschillende gebieden, met als doel het vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner. Dit kan variëren van het aanpakken van financiële problemen tot hulp bij het vinden van een dagbesteding (zoals vrijwilligerswerk), het leggen van contact met andere instanties, of het ondersteunen bij het aanbrengen van structuur in het dagelijks leven. In samenwerking met een medewerker van de algemene voorziening wordt gezocht naar oplossingen voor ondersteuningsvragen. Hierbij wordt gekeken naar wat de inwoner zelf kan regelen en waar extra ondersteuning nodig is. Voor deze ondersteuning is geen indicatie nodig.

In 2023 hebben we 73 inwoners begeleid met AVB-trajecten, vergeleken met 76 in 2022. Hieronder staat het overzicht van het aantal AVB-trajecten dat in 2023 en 2022 in behandeling was, onderverdeeld in het type traject en open en afgesloten trajecten. De doorlooptijd staat ook vermeld. In vergelijking met 2022 is de doorlooptijd iets toegenomen. Dit komt doordat er meerdere (14) trajecten al sinds 2021 lopen, waarvan de helft in 2023 is afgerond.

AVB trajecten

Jaar	Type traject	Afgesloten	Open	Gem. doorlooptijd
2023	Individueel traject	14	6	136
	Leun en steun	22	30	44
	Informatie & advies	1	0	
2022	Individueel traject	13	0	116
	Leun en steun	45	18	306

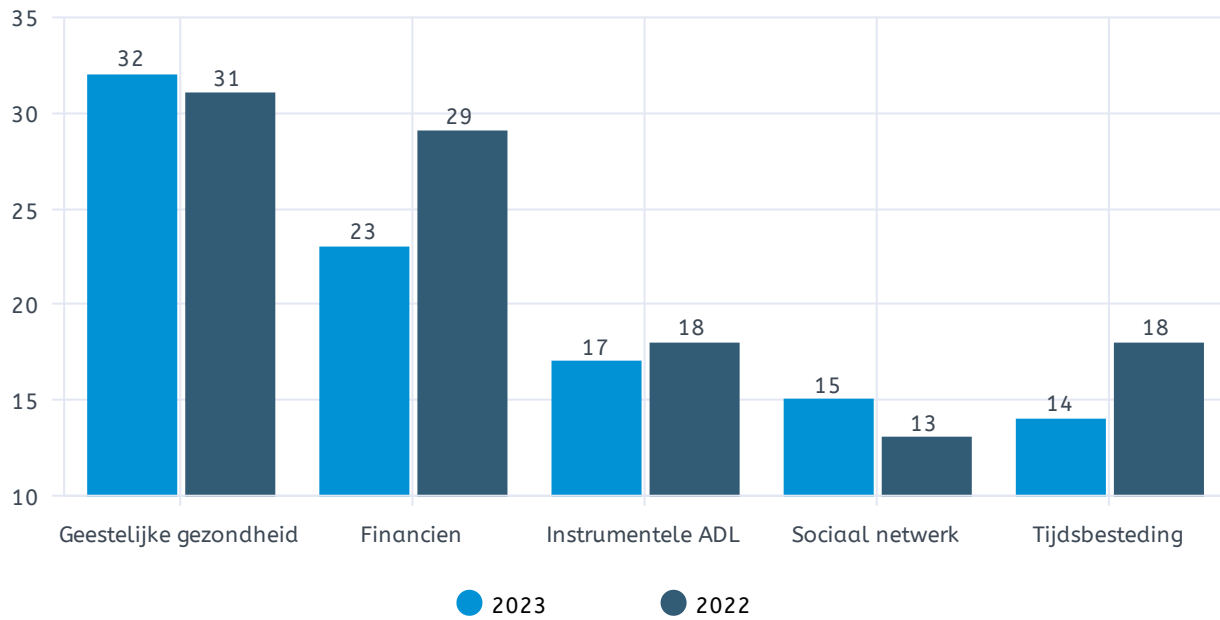
Doorverwijzingen

Van de 32 afgesloten AVB-trajecten zijn in totaal 10 inwoners doorverwezen naar verschillende instanties: twee keer naar een GGZ-instelling, twee keer naar de Gemeente-WMO, twee keer naar een zorginstelling en vier keer extern doorverwezen. In de overige afgesloten trajecten bleek de geboden ondersteuning voldoende en/of waren de inwoners inmiddels voldoende zelfredzaam.

ZRM domeinen

De onderstaande figuur toont de top 5 hoofddomeinen waarop de hulpvragen in 2023 en 2022 betrekking hadden. Uit de gegevens blijkt dat de meeste vragen bij AVB in beide jaren gingen over geestelijke gezondheid, gevolgd door financiën.

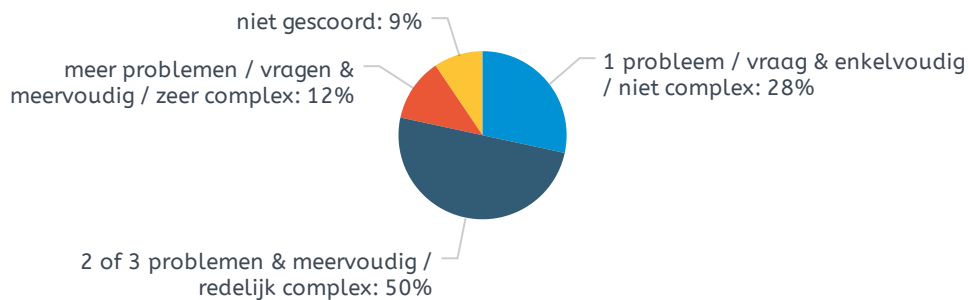
Hoofddomeinen AVB



Complexiteit

Voor aanvang van een traject wordt de complexiteit van een hulpvraag ingeschat. Uit de figuur blijkt dat bijna driekwart van de AVB-trajecten als redelijk complex worden ingeschat, waarbij twee of drie problemen spelen. Dit sluit aan bij het doel van de algemene voorziening: het bieden van ondersteuning aan mensen die tijdelijk hulp nodig hebben bij het aanpakken van problemen, zonder dat deze zeer complex zijn. Als zaken toch te complex worden, is er een korte lijn met de WMO-consulenten om eventueel op te schalen naar geïndiceerde zorg of maatwerk.

Complexiteit



● 1 probleem / vraag & enkelvoudig / niet complex	21
● 2 of 3 problemen & meervoudig / redelijk complex	37
● meer problemen / vragen & meervoudig / zeer complex	9
● niet gescoord	7

Terugkerende klanten

Het is van belang dat mensen gemakkelijk weer bij ons kunnen aankloppen wanneer ze opnieuw ondersteuning nodig hebben. Dankzij het eerste contact en de continuïteit in ons personeelsbestand weten mensen ons goed te vinden als ze weer vastlopen. In 2023 keerden 23 inwoners terug voor ondersteuning, waarbij 13 dezelfde hulpvraag hadden als eerder en 10 nieuwe vragen hadden. Gemiddeld zat er 681 dagen tussen de nieuwe en voorgaande casus.

Algemene voorziening inloop

We streven ernaar om mensen die individueel door De Badde worden begeleid ook te verwijzen naar gezamenlijke inloopmomenten. Bij eenzaamheid moedigen we hen aan om naar dergelijke bijeenkomsten te gaan, in plaats van wekelijkse huisbezoeken of het inzetten van vrijwilligers. Naast specifieke inloopmomenten voor de Algemene Voorziening, verwijzen we inwoners ook naar diverse activiteiten binnen De Badde en naar activiteiten van andere organisaties die geschikt zijn voor onze cliënten. Dit kan bijvoorbeeld gaan om de moedergroep, de digicoaches en een groep voor rouwverwerking.

De dinsdagochtend inloop is een succes, met een diverse groep die elkaar goed kent en ondersteunt. Op vrijdagochtend bieden we ook koffie aan bij Over de Brug, speciaal gekozen vanwege de voedselbankuitgifte op die dag. Ongeveer 10 mensen komen regelmatig langs voor koffie en kunnen vragen stellen aan onze ervaringsdeskundige. Door de vrije inloop bereiken we ook meer mensen die gebruik kunnen maken van gratis busvervoer naar Kledingbank Maxima in Veendam. Sinds het begin van het jaar werken we met het spinnenweb van Positieve Gezondheid, waarbij we vooral aandacht en een luisterend oor bieden. Het invullen van het spinnenweb helpt mensen inzicht te krijgen in hun gezondheidssituatie.

Koploperproject Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Het koploperproject Onafhankelijke Cliëntondersteuning in de gemeente Pekela, is in 2023 succesvol afgerond. De gemeente heeft hierbij geïnvesteerd in het versterken van de positie van de onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) binnen het sociaal domein. In de eindrapportage van het koploperproject wordt verantwoording afgelegd over de behaalde doelen. De tabel hieronder bevat gegevens over de trajecten van 2023. Er zijn in 2023 tal van trajecten afgerond. Naast de door De Badde uitgevoerde onafhankelijke cliëntondersteuning, is een medewerker van MEE Noord ook 15 OCO-trajecten gestart, die tot en met april 2023 zijn uitgevoerd. Aangezien deze trajecten buiten de registratie van De Badde vallen, zijn ze niet opgenomen in deze rapportage.

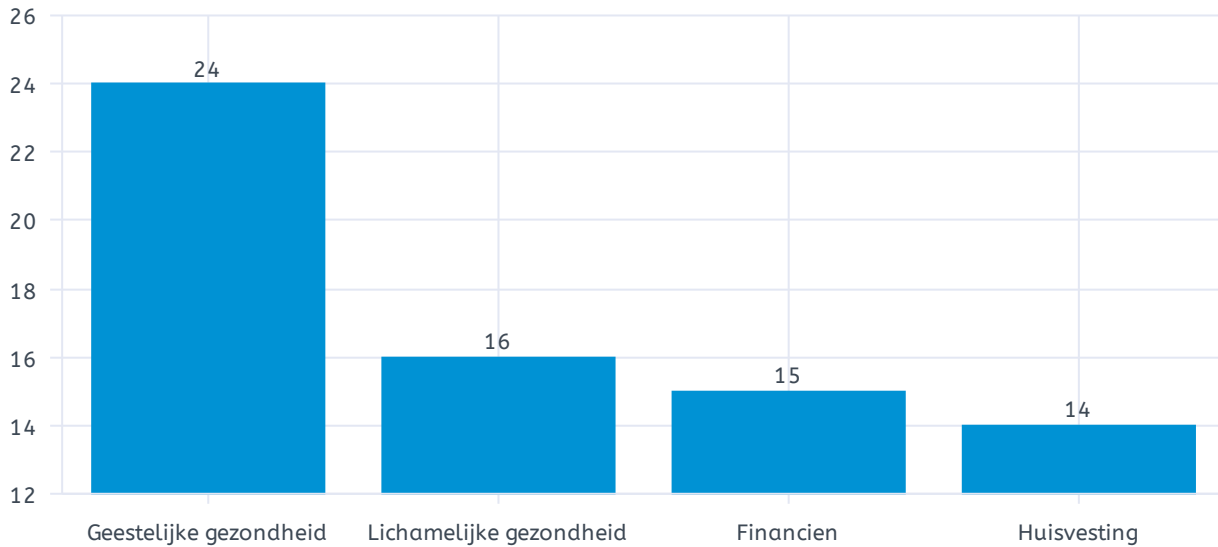
OCO trajecten

Trajecten	Casussen	Afgesloten	Gem. doorlooptijd	Gem. aantal contacten
Individueel traject	68	61	150	9
Leun en steun (afgesloten)	3	3	253	3,3
Eindtotaal	71			

Onderstaand figuur laat de verdeling van de ZRM hoofddomeinen. De meeste trajecten hebben betrekking op geestelijke gezondheid. Opvallend is dat erbij de OCO sprake is van een redelijk grote groep (31%) terugkerende klanten, met zowel aanvullende als nieuwe vragen. Hieruit blijkt dat inwoners ons goed kunnen

vinden bij vragen.

ZRM hoofddomeinen



Ervaringen van inwoners

In 2023 werden de ervaringen van inwoners met de ondersteuning vanuit OCO geëvalueerd om inzicht te krijgen in hun perceptie. Deze evaluatie werd ingevuld door 20 inwoners die de ondersteuning hadden ontvangen. Uit de evaluatie blijkt dat alle inwoners tevreden tot zeer tevreden waren met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Van de respondenten gaf 85% aan dat OCO aan hun verwachtingen voldeed, terwijl de overige respondenten neutraal waren. Het gemiddelde rapportcijfer dat werd gegeven was een 9.2. Hieronder volgen enkele quotes van de inwoners die gebruik hebben gemaakt van de cliëntondersteuning.

” Onze cliëntondersteuner is een fijn en betrokken persoon. Zeer prettig om ondersteuning van te hebben mogen ontvangen.

” Wat meer bekendheid geven aan de mogelijkheid van het inschakelen van een cliëntondersteuner.

” Ze hebben het beste met je voor, er is veel begrip voor mijn situatie/omstandigheden. Al met al een fijne ervaring.

Casus OCO

Hulpvraag:

Help mij zodat ik mijn dochter weer kan zien.

Situatie:

We hebben een aanmelding ontvangen van een begeleidende instantie namens een inwoner van Pekela. De inwoner is de vader van een tweejarig kind, die bij de moeder verblijft in een andere gemeente. De begeleide omgangsregeling is om onbekende redenen niet verlengd door het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) van de andere gemeente. Zowel de vader als de begeleider hebben meerdere pogingen ondernomen om contact op te nemen met de casusregisseur om de omgangsregeling te herstellen. Echter, zij ontvangen ofwel onduidelijke reacties of helemaal geen reactie. Bovendien behandelt de casusregisseur de vader op een onprettige manier. Ze voelen zich machteloos. De vader heeft autisme en ervaart hierdoor extra moeilijkheden in deze situatie.

Wij hebben hem op de onderstaande manier ondersteund:

- Een verhelderend gesprek is gevoerd met de vader en zijn begeleider, waarbij alle correspondentie met het CJG is opgevraagd.
- Herhaaldelijk is contact gezocht met de casusregisseur, maar dit heeft geen resultaat opgeleverd.
- Een brief is opgesteld om een afschrift van het dossier op te vragen bij CJG Veendam, via de coördinator. Tegelijkertijd is een melding/aanvraag gedaan voor een nieuwe omgangsregeling om het proces in gang te zetten.
- Na aandringen is binnen de wettelijke termijn van 4 weken een kopie van het dossier beschikbaar gesteld en is dit samen met de vader en begeleider doorgenomen.
- Na ruim 5 maanden, op aandringen van ons, is het bezoek weer opgestart, zij het zonder beschikking en gesprek met de casusregisseur. Na wederom een verzoek tot contact reageerde de casusregisseur opnieuw niet.
- Daarom is met de vader een officiële klacht ingediend bij de coördinator van het CJG. OCO heeft ondersteund bij het klachtgesprek en de voorbereiding ervan.
- Na dit gesprek is er direct een nieuwe beschikking voor de begeleide omgangsregeling afgegeven en is een nieuwe casusregisseur toegewezen.

Uitkomst:

De vader heeft weer een omgangsregeling met zijn dochter. Er is een nieuwe casusregisseur toegewezen en er zijn duidelijke afspraken gemaakt over o.a. de communicatie, feedback, evaluaties. De vader moet het vertrouwen in het CJG nog herwinnen, maar is tevreden met het behaalde resultaat.

Casus OCO

Hulpvraag:

Welke mogelijkheden zijn er voor respijtzorg en hoe kunnen we een Wlz-indicatie regelen?

Situatie:

Mijn echtgenoot lijdt aan Alzheimer en ik kan hem niet alleen thuis laten, maar ik wil wel af en toe tijd voor mezelf hebben. Ik heb bij de Wmo om begeleiding gevraagd, maar dit is afgewezen omdat ze zeggen dat er eerst een Wlz-indicatie moet worden aangevraagd.

Hoe ondersteuning is geboden:

Er is een kennismakingsgesprek geweest met mevrouw en haar dochter.

- Mevrouw heeft uitleg ontvangen over de mogelijkheden en procedures met betrekking tot de Wet langdurige zorg, notariële volmacht, en levenstestament.
- Informatie is opgevraagd bij de Wmo en er is een verzoek ingediend voor een overbruggingsindicatie, wat mogelijk bleek te zijn, zodat in de tussentijd een Wlz-indicatie kon worden aangevraagd.
- Er is een indicatie vanuit de Wmo afgegeven voor 6 uur per week op basis van PGB, in afwachting van een indicatie vanuit de Wlz. Mevrouw is erg opgelucht dat ze nu met een gerust hart wat tijd voor zichzelf kan nemen en iemand kan regelen die bij haar man kan zijn.
- Er is samen met mevrouw een gesprek gevoerd met de indicatiesteller van het CIZ voor de Wlz-aanvraag.

Uitkomst:

De Wlz-indicatie is toegekend en er is een luisterend oor geboden omdat mevrouw ook erg verdrietig is dat ze haar man steeds meer verliest. Samen met mevrouw is er een signaal afgegeven richting de gemeente/Wmo over de procedure rondom een PGB-aanvraag, die lang duurt en omslachtig is, waardoor ze dit uiteindelijk niet hebben kunnen gebruiken. Daarnaast was de rapportage van de Wmo zeer behulpzaam en dit is als feedback teruggegeven. De Wmo neemt het signaal over het PGB intern mee.

05 Tevredenheid



Klanttevredenheidsonderzoek

We evalueren de impact van onze dienstverlening door middel van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO). We meten de tevredenheid van inwoners op het gebied van: het nakomen van afspraken, de bereikbaarheid, de omgang en de algehele tevredenheid over de dienstverlening. Het gemiddelde rapportcijfer over 2023 was 7,2, terwijl het gemiddelde rapportcijfer over 2022 een 8,8 was. De respons was beide jaren erg laag. In 2022 bedroeg de respons slechts 3,4%, wat neerkwam op 6 respondenten uit 291 afgesloten casussen. Om die reden hebben we eind 2023 alle klanten een sms en mail gestuurd voor het KTO. In 2023 was de respons goed gestegen, namelijk 14,1%, met 23 respondenten uit 296 afgesloten casussen. Veel klanten hebben geen emailadres, of zijn niet digitaal vaardig, wat invloed heeft op de respons. Hieronder een aantal reacties uit het KTO:



Compliment voor de deskundigheid en het meedenken naar verbeteringen.



Mijn contact bij jullie gaat met me om zo als ik graag wil. Ze ontziet me niet en is niet te lief. Ik waardeer haar hulp zeer.



Meer ruchtbaarheid geven aan het feit dat een onafhankelijk cliënt ondersteuner, van wiens diensten wij gebruik mochten maken, voor iedereen beschikbaar is.