

Jaarverslag 2021



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van Heerlen STAND-BY!

Net als 2020 heeft de coronapandemie ook in 2021 grote invloed gehad op de activiteiten van STAND-BY! De verschillende lockdowns hebben veel gevraagd van de flexibiliteit van onze medewerkers, cliënten en bezoekers van onze buurtpunten en locaties dagbesteding. Daarnaast hebben we in 2021 meer dan voorgaande jaren de effecten van de krapte op de arbeidsmarkt mogen ervaren. Ondanks dat hebben we, met enig kunst en vliegwerk, onze dienstverlening goed overeind kunnen houden.

De coronapandemie heeft heel wat maatschappelijke impact gehad op allerlei fronten. We hebben echter meer dan ooit ervaren hoe belangrijk ontmoeting met andere mensen is. Het ontbreken van de mogelijkheden tot ontmoeting door de coronamaatregelen heeft zeker zijn weerslag gehad. Ook al hebben we de buurtpunten en dagbestedingslocaties zoveel mogelijk open kunnen houden, de mogelijkheid tot deelname aan activiteiten was vanwege de 1,5 meter maatregel beperkt. Voor een deel van de doelgroep van STAND-BY! was 2021 mede daardoor extra moeilijk. Wij realiseren ons hierdoor des te beter welke belangrijke rol wij te vervullen hebben in het optimaal stimuleren en faciliteren van ontmoeting.

Ondanks de focus op continuïteit van onze ondersteuning hebben wij ook in 2021 voortgang gemaakt met de verschillende transformatie projecten. Met name de omvorming van individuele ondersteuning naar collectieve ondersteuning heeft flinke vooruitgang geboekt. We hebben voor verschillende doelgroepen een divers aanbod kunnen creëren met veel aandacht voor de concretisering van de visie op positieve gezondheid. Het aantal mensen dat in 2021 deel heeft genomen aan deze vorm van ondersteuning is met 95% toegenomen ten opzichte van 2020.

Daarnaast zijn we steeds beter in staat gebleken om vanuit de Sociale Buurteams en de dagbestedingslocaties specifieke doelgroepen te bedienen. Hierdoor is de inzet van leveranciers in 2021 afgenomen.

Financieel sluiten we het jaar af met een positief resultaat van €10.142,-. Door incidentele overschotten hebben we de negatieve bijstelling van de indexering aan onze leden in 2021 kunnen opvangen.

In bijgaand verslag geven we per onderwerp een toelichting op de activiteiten en de behaalde resultaten. Tevens geven we inzicht in een aantal jaarlijks terugkerende kengetallen. De financiële cijfers 2021 staan verwerkt in de jaarrekening 2021.

Peggy Weelen
Directeur Heerlen STAND-BY!

Leeswijzer

Dit jaarverslag is gebaseerd op de Quattro Aim, dit model geeft duidelijk weer wat de belangrijkste doelen zijn bij de realisatie van onze diensten.

Gezondere
populatie

Bekwame &
happy
professionals

Kwaliteit van
dienstverlening

Lagere kosten
populatie

In dit verslag wordt aan iedere Aim een hoofdstuk gewijd. Die hoofdstukken worden afgewisseld met twee randvoorwaardelijke thema's die essentieel zijn om de resultaten van de aims te behalen, nl: **Transformatie dienstverlening** en **Samenwerking**.

Verder is er een hoofdstuk **Bedrijfsvoering** toegevoegd, dat erop gericht is om de realisatie van de Quattro Aim te faciliteren. Ten slotte volgt hoofdstuk **Kerncijfers**.

In dit jaarverslag wordt tevens gerapporteerd over onze inzet op de met de gemeente vastgestelde contractuele resultaatgebieden.

- a. *Zelfredzaamheid en regie*
- b. *Kwaliteit en tevredenheid*
- c. *Transformatie*
- d. *Samenwerking*
- e. *Kostenbeheersing*

De resultaatgebieden a, b en e maken onderdeel uit van de Quattro Aim.

De resultaatgebieden c en d zijn in de hoofdstukken 2 en 3 vertegenwoordigd.

Inhoudsopgave

pagina

1	Gezondere populatie	5
2	Transformatie dienstverlening	14
3	Samenwerking	22
4	Bekwame en happy professionals	25
5	Kwaliteit van dienstverlening	29
6	Bedrijfsvoering	32
7	Kosten ondersteuning populatie	34
8	Kerncijfers	35

Nb. De vetgedrukte hoofdstukken vormen samen de **Quattro Aim**

Bijlagen

Dimensies Positieve Gezondheid	42
Locaties buurtpunten in Heerlen	43

1 Gezondere populatie

1.1. Populatie Heerlen STAND-BY!

Onze opdracht richt zich op alle inwoners in Heerlen ouder dan 18 jaar en op inwoners met een ondersteuningsvraag in het bijzonder.

In 2021 hebben wij aan 3.861 cliënten ondersteuning geboden.

Populatie Heerlen in 2021

86.936 inwoners, waarvan
72.606 > 18 jaar

Ondersteuning STAND-BY! in 2021

3.861 cliënten > 18 jaar (5,3%)

Het aantal mensen dat wij geholpen hebben ligt echter beduidend hoger. Veel buurtbewoners maken gebruik van al onze activiteiten in onze buurtpunten. Deze aantallen registreren we bewust niet, omdat laagdrempeligheid van de voorzieningen en het terugdringen van bureaucratie belangrijke uitgangspunten van onze dienstverlening zijn.

1.2. Positieve Gezondheid

Heerlen STAND-BY! levert een belangrijke bijdrage aan het bevorderen van een gezonde populatie in Heerlen. Wij hebben het dan niet enkel over fysieke gezondheid, maar gaan uit van een brede definitie van gezondheid die gehanteerd wordt binnen Positieve Gezondheid, de methode die aan de basis ligt van onze werkwijze (zie ook 3.3 en 4.6).

Positieve Gezondheid

Het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren.

Binnen Positieve Gezondheid worden 6 dimensies onderscheiden waarop scores in beeld gebracht kunnen worden. Het vergroten van een score op één van de dimensies, leidt tot een toename van Positieve Gezondheid in het algemeen. Bij STAND-BY! richten we ons, in meer of mindere mate, op al deze dimensies.

Bij veel van onze cliënten is sprake van problematiek die een blijvend onderdeel van hun leven uit zal maken (psychiatrische problematiek, licht verstandelijke beperking, beginnende dementie).

Wij helpen mensen om deze problemen een plek in hun leven te geven en hun eigen redzaamheid te vergroten. Dat doen wij onder meer op de volgende wijzen:

Dimensies positieve Gezondheid

- Lichaamsfuncties
- Dagelijks functioneren
- Mentaal welbevinden
- Meedoen
- Kwaliteit van leven
- Zingeving

Trainingen positieve gezondheid voor burgers

De training *Positief Gezond* die medewerkers in 2020 voor cliënten ontwikkeld hebben, is in 2021 uitgerold en vindt nu in 3 gebieden plaats. We merken dat cliënten het boeiend vinden om zelf met de dimensies van Positieve Gezondheid aan de slag te gaan. De training en de ondersteuning door de groepsleden stimuleren een actieve houding om met eigen ontwikkelpunten aan de slag te gaan. Deze training wordt vooral ingezet als Verlengde Intake en heeft als resultaat dat burgers vaker hun eigen weg vinden en er minder begeleiding ingezet wordt.

In 2021 is een tweede training *Verkennen en Ervaren*, voor burgers ontwikkeld. In deze training van 6 weken gaan mensen iedere week met een van de dimensies van Positieve Gezondheid aan de slag. De training is gericht op doen en ervaren. Mensen die aan deze training deel hebben genomen geven aan dat ze weer perspectief hebben leren zien, ontdekken dat ze meer kunnen dan ze in eerste instantie dachten en dat ze vertrouwen hebben gekregen om contacten aan te gaan. Onderstaand enkele foto's die tijdens deze training gemaakt zijn.



De dimensie zingeving

In de begeleiding merken medewerkers geregeld dat trajecten stagneren omdat burgers niet gemotiveerd zijn om iets aan hun situatie te veranderen en dat er sprake is van hardnekkige patronen doordat burgers perspectief en zingeving missen. Een van onze medewerkers met veel kennis en affiniteit voor zingeving helpt burgers om vanuit een ander perspectief naar moeilijkheden in het leven te kijken en weer in zichzelf te geloven. Dat biedt hoop, vertrouwen en draagt bij aan het welbevinden. Daarnaast ondersteunt zij collega's en geeft hen handvaten bij de bespreking van zingevingsvraagstukken.

Vanaf de start in oktober 2020 tot juli 2021 hebben 44 burgers deze vorm van ondersteuning gehad. De resultaten daarvan zijn als volgt:

- bij 15 burgers begeleiding beëindigd
- bij 12 burgers is het traject voortgezet
- bij 8 burgers begeleiding afgeschaald,
- bij 2 burgers opgeschaald
- bij 6 burgers geen begeleiding opgestart

Quotes van burgers

- Zo'n vraag heeft nog niemand me gesteld
- Je raakt precies waar het zit
- Zo duidelijk heb ik het nog niet gezien
- Aha moment

We constateren dat gesprekken over zingeving in een behoefte voorzien en gaan dit in een 2022 een structureel karakter geven. In ieder gebied worden daartoe medewerkers opgeleid.

1.3 De gevolgen van de coronapandemie

Bij de start van de coronapandemie in 2020 heeft onze dienstverlening behoorlijk onder druk gestaan. Alleen met behulp van creatieve oplossingen was het mogelijk om de dienstverlening te continueren.

In 2021 constateerden we dat het werken onder coronaomstandigheden 'normaler' werd. Medewerkers waren gewend geraakt aan de nieuwe omstandigheden en maakten goed gebruik van de beschermingsmaatregelen. Buurtpunten bleven open, burgers konden er op afspraak terecht voor informatie, advies en ondersteuning en activiteiten voor kwetsbare groepen vonden doorgang.

Uiteraard waren er beperkingen, sommige activiteiten vonden geen doorgang omdat de anderhalve meter regel niet gehandhaafd kon worden, of vanwege ruimtegebrek. Dat heeft vooral gevolgen gehad voor de sport- en bewegingsactiviteiten, zoals MBVO.

Dagbesteding was op de meeste locaties mogelijk, maar het aantal dagdelen dat burgers er terecht konden was beperkt.

We hebben nauwelijks signalen gehad over oplopende problematiek. Maar doordat we een minder outreachende aanpak hebben kunnen realiseren en minder achter de voordeur zijn geweest, hebben we minder zicht op problemen als toename huiselijk geweld en psychische problemen bij jongeren. Daarnaast is het aannemelijk dat bij ouderen sprake is van meer vereenzamingsproblematiek. Met het meldpunt Eenzaamheid en de telefonische inzet van ouderenmaatjes hebben we getracht eenzaamheidsproblematiek zoveel mogelijk op te sporen.

1.4 Specifieke doelgroepen

We constateren dat er een aantal doelgroepen is dat vanwege hun situatie of door gedragskenmerken extra aandacht nodig heeft. Om de dienstverlening goed op hen af te kunnen stemmen hebben we vaak de ondersteuning nodig van ketenpartners en de gemeente.

Jong volwassenen, in samenwerking met JENS

- **18-/18+**

De overgang van ondersteuning aan jongeren van 18- naar 18+ is al lange tijd een uitdaging. Jongeren worden op deze leeftijd met diverse verantwoordelijkheden en regelzaken geconfronteerd en jongeren die kwetsbaar zijn weten niet altijd hoe ze hiermee om moeten gaan. Tegelijkertijd veranderen de contactpersonen en de ondersteuningsmogelijkheden bij de overgang van de jeugdwet naar de Wmo.

De verwachting was dat met de komst van JENS en STAND-BY! deze overgang vanzelfsprekend soepeler zou kunnen verlopen. Dat bleek ondanks diverse afspraken toch lastiger dan voorzien.

In 2021 zijn de bestaande afspraken aangescherpt, waardoor medewerkers van JENS en STAND-BY! met elke 17-jarige een gezamenlijk traject uitzetten voor de periode na 18 jaar. Tevens is een Focusteam 16-22 jaar gestart, met medewerkers van JENS en STAND-BY! om onderling kennis uit te wisselen en casuïstiek betrekking hebbende op een soepele overgang te bespreken. Ten slotte is een gezamenlijk groepstraject ontwikkeld voor jongeren van 16 tot 22 jaar met als titel "wat moet ik regelen als ik 18 word?".

- **Casuïstiekoverleg kwetsbare jongeren**

In samenwerking met bureau VSV Parkstad Limburg, Werk voor Heerlen en Mondriaan, zijn JENS en STAND-BY! medio 2021 een casuïstiekoverleg gestart voor kwetsbare jongeren, met als doel een traject richting opleiding of school (zie ook 2.4).

Ouderen

Ouderen zijn voor STAND-BY! een belangrijke doelgroep, we helpen hen om vitaal en actief te blijven, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en functioneren.

Daartoe bieden wij onder meer de volgende ondersteuning:

- **Ouderenmaatjes**
STAND-BY! maakt vanaf 2021 gebruik van het project Ouderenmaatje. Deze vrijwilligers brengen de situatie van ouderen op een aantal leefterreinen in beeld en bieden praktische ondersteuning (zie ook 2.2)
- **Psycho-geriatrische ondersteuning**
Als er sprake is van specifieke problematiek rondom het ouder worden, dan wordt er vanuit het Sociaal Buurtteam een begeleider ingezet met kennis van psychogeriatric. Deze begeleiders werken nauw samen met de wijkverpleegkundigen in het SBT en de casemanagers dementie.
- **Inloop activiteiten in de buurtpunten en de Ouderencentra**
In de 13 buurtpunten en de 4 ouderen centra van STAND-BY! vindt een groot aantal activiteiten plaats. Een deel van die activiteiten is toegankelijk voor iedereen, andere activiteiten zijn specifiek voor ouderen. De activiteiten zijn creatief en recreatief van aard en zijn gericht op ontmoeten en samen zijn.
- **Begeleide groepsactiviteiten voor ouderen**
Voorbereidingen zijn getroffen om in een aantal buurtpunten begeleiding toe te voegen met deskundigheid over het proces van ouder worden en beginnende dementie. De activiteiten zijn gericht op mentaal en fysiek vitaal blijven. Het doel is om tijdig te kunnen anticiperen op ouderdomsverschijnselen en achteruitgang tegen te gaan, waardoor ouderen langer aan de betreffende groepen kunnen blijven deel nemen (zie ook 2.4).
- **Meer Bewegen voor Ouderen**
In een aantal buurtpunten en ouderen centra vinden MBVO activiteiten plaats. Financiering vindt deels via Alcaander plaats. Onder deskundige begeleiding worden ouderen gestimuleerd om te bewegen op een wijze die bij hun leeftijd past. Zoals eerder benoemd hebben deze activiteiten vanwege de coronapandemie een groot deel van 2021 niet kunnen plaatsvinden.
- **Dagbesteding**
Tenslotte beschikken we over een aantal locaties dagbesteding waar mensen met (beginnende) dementie of somatische klachten terecht kunnen.

Naast ons eigen aanbod participeren wij in diverse initiatieven voor de doelgroep ouderen, waaronder:

- **De buurtcoalitie eenzaamheid**
Dit is een initiatief in Hoensbroek van de gemeente Heerlen met medewerking van het opbouwwerk van STAND-BY! en organisaties uit het formele en informele circuit. Het doel is samenwerken bij de aanpak van eenzaamheid bij ouderen. Het streven is om dit initiatief in alle 4 de stadsdelen op te starten. Eind 2021 is een begin gemaakt met een buurtcoalitie eenzaamheid in Heerlerheide.
- **Samen tegen eenzaamheid**
In Heerlen Zuid wordt in Buurtpunt A Gene Bek in samenwerking met de wijkraaden met enige regelmaat een bijeenkomst georganiseerd voor eenzame ouderen,

waaronder een Kerstbrunch. Streven is om dit onderdeel te maken van de Heerlense campagne "Samen tegen eenzaamheid".

- **Healthy Aging**

Dit is een project van de Open Universiteit in 5 gemeenten waaronder Heerlen. Het doel is ouderen te stimuleren en te ondersteunen om gezond en actief ouder te worden. STAND-BY! is een van de samenwerkingspartners. De Sociale Buurtteams leggen de contacten met ouderen, te beginnen in Heerlerheide. Het project zit in de onderzoeksfase en heeft door de coronapandemie vertraging opgelopen. Er hebben inmiddels 20 gesprekken met ouderen plaatsgevonden. De bevindingen worden in het voorjaar van 2022 gepresenteerd. Daarna start de wijkaanpak (Actief Plus). De OU biedt een gratis beweegadvies op maat in combinatie met een brede wijkaanpak waarbij zoveel mogelijk aangesloten wordt bij activiteiten en initiatieven in de buurt.

- **Dementie vriendelijke wijk**

Hogeschool Zuyd heeft in de afgelopen 2 jaar een onderzoek in Heerlen Zuid gedaan naar de dementievriendelijke wijk. Daartoe is een aantal initiatieven gestart zoals de geheugentafel en een training voor mantelzorgers. Partners zijn de gemeente, Meander, de ketenzorg dementie en STAND-BY!. De Sociale Buurtteams hebben de taak om de verbinding met de buurt en de buurtpunten te realiseren. Het onderzoek is inmiddels afgerond en de initiatieven worden voortgezet, maar er zijn nog geen concrete vervolgvorstellen. Een werkgroep buigt zich hierover.

Moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG)

We hebben te maken met een groep cliënten die gedrag vertoont dat vaak moeilijk te begrijpen is en die een bedreiging kunnen vormen voor zichzelf of hun omgeving. Het gaat om mensen met een combinatie van kenmerken als: dominant gedrag, zorg mijndend, weinig tot geen probleembesef, beperkte sociale vaardigheden en beperkt netwerk.

Eind 2020 zijn we gestart met een keten breed casusoverleg in samenwerking met o.m. Team Toegang, het Veiligheidshuis, wijkagenten en Bemoeizorg van Mondriaan. Het doel is om met ketenpartners een eenduidige werkwijze te realiseren waardoor het gedrag van de cliënt hanteerbaar wordt. Vanuit STAND-BY! zijn medewerkers met kennis van en affiniteit met deze doelgroep betrokken en vormen de vakgroep MVG.

Eind 2021 is dit overleg geëvalueerd. Er zijn sinds de start 24 casussen besproken. Het merendeel werd aangemeld via de Sociale Buurtteams, enkele door Team Toegang en het Veiligheidshuis. De medewerkers uit de vakgroep hebben 13 casussen zelf opgepakt. 11 casussen zijn met een advies weer teruggelegd bij de Sociale Buurtteams.

Bij alle opgepakte casussen was sprake van GGZ-problematiek, soms in combinatie met VG-problematiek. Vrijwel altijd was er sprake van forse gedragsproblematiek.

Bij de evaluatie is een aantal verbeterpunten genoemd waaronder het aanscherpen van de definitie van MVG en een betere afstemming tussen Intaker, team Toegang en de vakgroep MVG.

Statushouders

- **Eritrese jongeren**

In Heerlen is sprake van een behoorlijk aantal Eritrese vluchtelingen waarvan 75% jonger is dan 30 jaar bij aankomst in Nederland. Jongeren vanaf 18 jaar moeten het inburgeringstraject doorlopen en krijgen een half jaar begeleiding van

Vluchtelingenwerk. In overleg met de gemeente zijn we in oktober 2020 gestart met een project om 24 van deze jongeren gedurende een jaar te begeleiden naar integratie in de Nederlandse samenleving.

In de praktijk blijkt dat er grote cultuurbelemmeringen zijn om te integreren in Nederland. In hun cultuur gaat familie voor alles en zij zijn vooral gericht op geld verdienen om hun familie te ondersteunen. Zij begrijpen weinig van de regelgeving in Nederland en hebben te maken met veel praktische problemen rond verblijfsstatus, financiën, woning, werk en scholing. Deze jongeren lukt het nauwelijks om een min of meer stabiele situatie te realiseren.

Het project is eind 2021 geëvalueerd en beëindigd. Aanbevelingen zijn o.m.:

- Het is belangrijk om informatie te hebben over het land van herkomst en de culturele gebruiken. Investeer in een vertrouwensband met de jongere en maak daarbij gebruik van sleutelfiguren.
- Besef dat deze jongeren uit een andere cultuur komen en niet begrijpen wat ze moeten regelen. Maak goede afspraken met ketenpartners en het is belangrijk dat zij hun afspraken nakomen.

Deze aanbevelingen nemen we mee in onze aanpak van de nieuwe inburgeringswet.

- **Andere migranten**

Medewerkers hebben ons binnen het traject professionalisering (zie ook 4.1) laten weten dat ze tegen enkele doelgroepen aanlopen waar zij zich overvraagd voelen. Een doelgroep is statushouders die het inburgeringsproces niet goed doorlopen hebben. Zij spreken onvoldoende Nederlands en zijn niet geïntegreerd in de Nederlandse samenleving.

In Heerlerheide hebben Vluchtelingenwerk en het opbouwwerk van STAND-BY! voor hen het programma Welkom gestart om deze groep wegwijs in de buurt te maken. Echter de combinatie taal- en cultuurprobleem maakt het moeilijk om in gesprek te gaan en indien nodig hulpverlening aan te bieden.

We hebben getracht het probleem op te lossen door Arabisch sprekende hulpverleners in dienst te nemen, maar dit blijkt in de praktijk heel lastig.

In overleg met gemeente en ketenpartners is een plan opgesteld dat aansluit bij de nieuwe inburgeringswet 2022. In 2022 worden deze afspraken geconcretiseerd.

1.5 Maatschappelijke kwesties

STAND-BY! is verder betrokken bij diverse initiatieven en maatschappelijke kwesties waar we veelal een ondersteunende rol vervullen. Een aantal medewerkers is voor deze thema's een zogenoemde Aandachtsfunctionaris. Aandachtsfunctionarissen zorgen dat ze op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen van het aandachtsgebied en onderhouden de contacten met relevante ketenpartners. Zij informeren en adviseren hun collega's in de Sociale Buurteams en buurtpunten over hun betreffende aandachtsgebied.

Laaggeletterdheid en basisvaardigheden

In Heerlen is 16% van de 16-65 jarigen laaggeletterd, 32% heeft moeite met basisvaardigheden (taal, rekenen en computervaardigheden). In 2020 is het plan Aanpak van Basisvaardigheden Zuid Limburg gemaakt. Dit plan bevat de volgende 5 beleidspijlers:

- voorkomen van taal/rekenachterstand bij kinderen (preventie);
- zorgen dat zoveel mogelijk mensen kunnen meedoen (inclusie);

- opsporen van inwoners met beperkte basisvaardigheden (vroegsignalering);
- mensen met Nederlands als moedertaal bereiken voor onderwijs in de basisvaardigheden;
- verhelpen van beperkte basisvaardigheden bij volwassenen met scholing.

STAND-BY! heeft aandachtsfunctionarissen voor het derde punt: het opsporen van laaggeletterdheid en het delen van informatie over programma's waar deze mensen aan deel kunnen nemen.

Wonen

- **Sociale urgentie**

De gemeente Heerlen heeft een notitie gemaakt over sociale urgentie bij woonruimteverdeling. Het gaat dan om woningzoekenden die door onvoorziene omstandigheden in een acute noodsituatie dreigen te raken. In 2021 zijn er afspraken gemaakt over criteria en procedures. Voor STAND-BY! ligt er een rol om mensen te ondersteunen om hun dossier samen te stellen en de sociale urgentie te onderbouwen. De maatschappelijk werkers in de SBT's nemen dat voor hun rekening. Dat start in 2022.

- **Begeleid wonen: Putgraaf**

Er is een toenemende vraag naar begeleiding voor jongeren voor wie ambulante ondersteuning niet voldoende is, maar beschermd wonen niet nodig is. In overleg met gemeenten Heerlen en Kerkrade, Levanto en STAND-BY! is het concept begeleid wonen voor jongeren ontwikkeld. Het gaat om jongeren, tussen 18 en 25 jaar, die met de goede begeleiding binnen afzienbare tijd geacht worden zelfstandig te kunnen wonen. De aanmelding van deze jongeren vindt via TOBW plaats. Het team Putgraaf van Levanto, waar al jongeren gehuisvest zijn zorgt voor woonondersteuning, STAND-BY! zorgt voor de ambulante ondersteuning. De verwachting is dat deze jongeren met de juiste begeleiding, binnen afzienbare tijd, in staat zijn om zelfstandig te wonen.

- **Housing**

Doel van Housing is het bieden van maatwerk bij de huisvesting van cliënten uit een intramurale setting, binnen Parkstad. Als de woning is toegekend, wordt er door het desbetreffende SBT, vanuit Housing, gedurende één jaar begeleiding geboden, ter ondersteuning van het zelfstandig wonen. Als er daarna ondersteuning is, dan is dat reguliere begeleiding vanuit het SBT. In 2021 hebben we 50 trajecten housing ondersteund.

Vroegsignalering Schulden

Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering van schulden een wettelijke taak voor gemeenten. Door outreachend te werken kunnen huurschulden en schulden voor energie en water in een vroegtijdig stadium opgespoord worden. Eerder is er al een convenant tussen de gemeente, woningbouwverenigingen en STAND-BY! afgesloten voor huurschulden. Een aantal maatschappelijk werkers van STAND-BY! is aandachtsfunctionaris voor deze vroegsignalering. Zodra huurschulden van 1 à 2 maanden gesignaleerd zijn, worden zij ingeschakeld. Schuldhulpmaatjes en waar nodig bureau schuldhulpverlening van de gemeente worden ingezet om de schuldenproblematiek op te lossen en in de toekomst te voorkomen.

Nu Niet Zwanger Zuid Limburg (NNZ)

Het programma NNZ maakt onderdeel uit van de brede Zuid-Limburgse aanpak Trendbreuk. Het doel van dit programma is het voorkomen van onbedoelde zwangerschappen bij een kwetsbare groep. Professionals gaan in gesprek met deze groep over een eventuele kinderwens, seksualiteit en anticonceptie.

Vanuit de Sociale Buurteams zijn medewerkers opgeleid en tot Aandachtfunctionarissen NNZ aangesteld. Zij informeren hun collega's over dit programma en voeren gesprekken met kwetsbare mensen om hen te ondersteunen in een bewuste keuze.

Hoarding en vervuiling

Afgelopen jaren hebben we een probleem geconstateerd ten aanzien van hoarding (mensen met een verzamelstoornis) en vervuiling. Er is een specifieke groep mensen waar dit probleem zich voordoet. Vervuiling brengt grote gezondheidsrisico's met zich mee voor de bewoners, vooral als er kinderen in huis zijn en omwonenden. Prioriteit ligt bij het opruimen van deze vervuiling. Medewerkers van Schoon GMS van STAND-BY! ondersteunen kosteloos bij het opruimen van de woning. De kosten van het milieupark waren echter een probleem. De oplossing voor deze kosten die is aangedragen door de gemeente blijkt in de praktijk goed te werken.

Een ander aspect aan deze kwestie is dat bij mensen met hoarding gedrag vaak sprake is van psychiatrische problematiek. Voor deze problematiek is vaak een behandeling nodig, maar hier stemmen de mensen dikwijls niet mee in. Medewerkers hebben inmiddels een korte training van Mondriaan gevolgd om het gedrag te kunnen begrijpen. Samen met Mondriaan, een ervaringsdeskundige en praktisch begeleiders zijn afspraken gemaakt hoe in de praktijk om te gaan met deze problematiek.

Huiselijk geweld

STAND-BY! heeft een aantal belangrijke taken bij het (voorkomen) van huiselijk geweld, die hieronder worden toegelicht. Het maatschappelijk werk heeft van oudsher enkele taken op dit terrein.

- **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**
Het uitvoeren van de meldcode is voor alle hulpverleners een wettelijke verplichting. Hulpverleners dienen alert te zijn op signalen van huiselijk geweld en die bespreekbaar te maken. Daarbij maken ze gebruik van een stappenplan: de meldcode. In ieder gebied zijn aandachtsfunctionarissen aangesteld die de meldcode onder de aandacht van medewerkers brengen (zie ook 4.7).
- **Uitreiken van 'Aware' kastjes**
Iemand die zich bedreigd voelt kan via de maatschappelijk werkers van het Sociale Buurteam gedurende 3 maanden een 'Aware' kastje krijgen, dat een GPS-systeem bevat en een noodknop. Er wordt bekeken of hulpverlening aanwezig of gewenst is. Na 3 maanden vindt een evaluatie plaats en kan er eventueel verlenging plaatsvinden gedurende maximaal 6 maanden.
De noodknop wordt niet vaak gebruikt, maar mensen voelen zich dan veiliger en durven eerder naar buiten.
- **Triagetafel Huiselijk Geweld**
Alle meldingen huiselijk geweld die bij de politie binnenkomen worden gemeld bij Veilig Thuis. De spoedmeldingen pakt Veilig Thuis op, de andere meldingen gaan naar de zogenaamde Triagetafel Huiselijk Geweld. Deelnemers aan dit overleg

zijn: Politie, Veilig Thuis, het Veiligheidshuis, het Toegangsteam en een vaste medewerker vanuit de Sociale Buurtteams. Dit overleg vindt twee keer per week plaats. Er zijn 15 á 20 meldingen per week. Gezamenlijk wordt bekeken wie welke casus oppakt. Casussen voor STAND-BY! worden naar het desbetreffende Sociale Buurtteam doorgeleid. Dit is een prettige werkwijze, er zijn korte lijnen en de kennis en kunde van de verschillende partners is een belangrijke meerwaarde.

- **Uitvoering Wet Tijdelijk Huisverbod**

In dit kader worden de volgende twee taken uitgevoerd:

De crisisdienst voor de regio Parkstad en de gemeente Beekdaelen. Dit wordt uitgevoerd door de maatschappelijk werkers van Heerlen, Brunssum en Kerkrade. Bij alle meldingen huiselijk geweld vindt een risico-inventarisatie plaats. Samen met de politie wordt bekeken of een huisverbod noodzakelijk is. Als dat het geval is dan spreekt de burgemeester van betreffende gemeente een tijdelijk Huisverbod uit.

Uitvoering casemanagement.

Binnen 24 uur na melding en crisisinterventie wordt het huisverbod door een case-manager (maatschappelijk werker van de Sociale Buurtteams) opgepakt en binnen 10 dagen ligt er een zorgadvies bij de burgemeester op basis waarvan deze beslist over opheffen of verlengen van het huisverbod met maximaal 18 dagen. Als er kinderen aanwezig zijn vindt er een zorgmelding en afstemming met JENS en Toegangsteam plaats.

Getracht wordt om de casus een jaar lang te volgen om recidive te voorkomen.

Resultaten Wet Tijdelijk Huisverbod in 2021

- 52 oproepen voor de crisisdienst voor de gemeenten Parkstad/Beekdaelen, waarvan
- 20 oproepen voor de gemeente Heerlen, waarvan er
- 19 hebben geleid tot een Huisverbod én dus tot 19 casemanagement zaken

Dierenwelzijn

Medewerkers hebben regelmatig te maken met situaties waarin zij zich zorgen maken over huisdieren in gezinnen. Zorgen over het dierenwelzijn hangt ook vaak samen met zorgen over het welzijn van het gezin. In ieder gebied zijn aandacht functionarissen Dierenwelzijn aangesteld. In overleg met de Dierenbescherming werken zij met een signalenkaart als er zorgen zijn over huisdieren. De aandachtfunctionarissen informeren en adviseren hun collega's hoe zij gesprekken over het welzijn van dieren met hun cliënten aan kunnen gaan en welke concrete acties zij kunnen ondernemen in specifieke gevallen.

2 Transformatie dienstverlening

2.1 Dienstverlening STAND-BY!

Binnen STAND-BY! kijken we continu kritisch naar onze dienstverlening en vragen ons af wat de effectiviteit is van de ondersteuning die we inzetten. Burgers zijn niet gebaat bij standaard methoden en producten. Ieder individu is uniek en heeft behoefte aan ondersteuning die bij hem of haar past.

Vanaf de start van STAND-BY! in 2017 zijn we bezig met transformatie van dienstverlening, waar ook een aantal activiteiten uit het voorgaande hoofdstuk onder vallen.

Met de onderstaande vormen van transformatie zijn we in 2021 aan de slag gegaan.

2.2 Van formele naar informele ondersteuning

Bij de start van STAND-BY! waren het vooral de maatschappelijk werkers en ambulant begeleiders die burgers met een hulpvraag ondersteunden. Inmiddels hebben vrijwilligers een steeds prominentere rol gekregen. Wij ondersteunen en faciliteren hen zodat zij hun werkzaamheden goed én met plezier kunnen uitvoeren.

Wij werken waar mogelijk samen met andere vrijwilligersinitiatieven op lokaal en regionaal niveau.

Maatjesprojecten

Binnen de Maatjesprojecten vervullen vrijwilligers één vorm van ondersteuning die voorheen door professionals vervuld werd. Deze vrijwilligers hebben vaak kennis en ervaring met deze specifieke activiteit en het biedt hen voldoening om anderen daarmee van dienst te zijn. Het succesvolle project Schuldhulpmaatje van Alcander heeft als voorbeeld gediend voor de inrichting van verschillende nieuwe Maatjesprojecten. Voor elk van deze projecten geldt dat vrijwilligers geschoold en gecoacht worden door een beroepskracht.

- **Schuldhulpmaatje**

Deze vrijwilligers, die zelf vaak werkzaam zijn (geweest) in financiële beroepen, helpen burgers met het op orde krijgen van hun financiën, helpen met belastingaangifte en ondersteunen bij het oplossen van schulden.

Resultaten schuldhulpmaatje

- Er zijn 52 schuldhulpmaatjes werkzaam in Heerlen
- In 2021 hebben zij in totaal 646 burgers geholpen
- Zij werken vanuit 7 locaties, waarvan 4 buurtpunten van STAND-BY!
- Er zijn 10 maatjes van het belastingteam
- Zij hebben in 2021 537 cliënten geholpen

- **Sociaal maatje**

Een sociaal maatje is er voor burgers die geen vangnet hebben. Zij kunnen op 2 verschillende manieren ingezet worden:

- Voor incidentele en praktische diensten zoals: boodschappen doen, de hond uit laten, begeleiden naar huisarts of ziekenhuis.
- Voor meer structurele ondersteuning bij het voorkomen van eenzaamheid waarbij zij een praatje maken, leuke activiteiten ondernemen, burgers introduceren bij een buurtpunt en hen ondersteunen bij het opbouwen van een eigen netwerk.

Stagnatie Sociaal maatje

Het project Sociaal maatje is in 2021 gestagneerd door o.m. de volgende redenen:

- De vraag naar een sociaal maatje was vanaf de start in okt 2020 als gevolg van de coronapandemie heel hoog
- Het onderscheid tussen incidentele en structurele ondersteuning werd aanvankelijk niet gemaakt. Dat leidde tot verkeerde verwachtingen bij burgers en vrijwilligers
- De coördinator van het project viel uit
- De financiering van het project was niet geborgd.

Inmiddels zijn we met de gemeente in overleg over een subsidie voor het project en is de verwachting dat er een doorstart in 2022 plaatsvindt.

- **Ouderenmaatje**

Ouderenmaatjes is een project van Alcander, waar STAND-BY gebruik van maakt. Het project dat per 1-9-2021 gestart is, neemt de plaats in van de voormalige huisbezoeken aan 75-jarigen door ouderenadviseurs. De vrijwilligers bezoeken ouderen en brengen hun situatie in beeld waarbij ze onder meer gebruik maken van de voorzieningenwijzer. De ouderenmaatjes maken gebruik van de methode van positieve gezondheid en zijn daarin ook geschoold. Afhankelijk van de situatie kunnen andere maatjes ingezet worden, zoals een schuldhulpmaatje of een sociaal maatje. Er worden ook nieuwe maatjesprojecten ontwikkeld waaronder een woonmaatje (die ouderen ondersteunt met regelzaken rond een verhuizing) en mogelijk ook een klusmaatje.

Resultaten ouderenmaatje (sinds 1-9-2021)

- Er zijn 15 ouderenmaatjes actief, waarvan 5 ouderenconsulenten van de KBO
- Er zijn 127 senioren aangeschreven, waarvan 93 mensen telefonisch of via een huisbezoek benaderd zijn

Overige vrijwilligersinitiatieven

- **Steunpunt mantelzorgers**

Op casusniveau werken de Sociale Buurtteams samen met het Steunpunt Mantelzorg om te voorkomen dat mantelzorgers overbelast raken.

De bijeenkomsten van de zelfhulpgroep voor mantelzorgers in het Buurtpunt de Koffiepot zijn door de coronapandemie niet meer doorgegaan.

- **Mondriaan: familie van GGZ-cliënten**

Mondriaan heeft vanuit haar opdracht binnen STAND-BY! diverse activiteiten ten behoeve van de ondersteuning van familie van GGZ-cliënten, waaronder een telefonisch spreekuur. Mondriaan en STAND-BY! werken thans samen aan een fysiek spreekuur in Heerlen Noord ('t Heitje) en Heerlen Zuid (A Gene Bek) waar familie van GGZ-cliënten terecht kan met vragen en verzoeken om informatie.

- **Netwerk Informele Steun**

Het Netwerk Informele Steun Heerlen (NISH), waar STAND-BY! deel van uitmaakt, heeft een visiedocument informele dienstverlening opgesteld dat in januari 2020

aan de gemeente Heerlen werd aangeboden. De bijeenkomsten van het netwerk hebben enige tijd stilgelegen. Het visiedocument zal verder ontwikkeld worden om de informele steun in het voorliggend veld te versterken. Er wordt gekeken naar betere samenwerking in de uitvoering van de projecten maar ook in het vinden en binden van vrijwilligers.

2.3 Van individuele- naar collectieve ondersteuning

Aanvankelijk verleenden we vanuit het Sociale Buurtteam vooral individuele ondersteuning. Geleidelijk aan hebben we ervaren dat individuele ondersteuning niet in alle situaties uitkomst biedt. Ondersteuning in een groep leidt tot een andere dynamiek, waarbij groepsleden zich in elkaar kunnen herkennen, steun bij elkaar vinden en leren van elkaars ervaringen. Collectieve ondersteuning is dan ook een waardevolle en effectieve vorm van ondersteuning, die in het meest gunstige geval ertoe kan leiden dat meer traditionele individuele begeleiding voorkomen of afgebouwd kan worden. Soms wordt het aanvullend aan een individueel traject ingezet.

STAND-BY! heeft sinds 2020 een vakgroep collectieve ondersteuning waardoor er optimaal gebruik gemaakt kan worden van elkaars kennis en expertise. In 2021 hebben we door middel van inspiratiesessies medewerkers geïnformeerd over de meerwaarde van collectieve ondersteuning. Dat heeft geleid tot aanmelding van meer deelnemers.

We onderscheiden de volgende vormen van collectieve ondersteuning.

Groepsmaatschappelijk werk

Groepsmaatschappelijk werk is een training gericht op het aanleren van vaardigheden ten aanzien van een specifiek thema waardoor de zelfredzaamheid vergroot wordt. Er bestaan onder meer de volgende trainingen:

- Training eigen kracht: versterken van de draagkracht en zelfredzaamheid.
- Goldsteintraining: leren om voor je eigen mening op te komen.
- Ontspannen door het leven: omgaan met spanningsklachten.
- Geluiskunde: ontdekken wat geluk voor jou persoonlijk betekent.
- "Houd me vast": voor iedereen die zijn/haar relatie duurzaam wil verbeteren.
- Uit de schaduw van de ander: vrouwen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.
- Verlieskunde: omgaan met het verlies van een relatie, werk, gezondheid.
- Rouwgroep: voor mensen die een dierbaar iemand verloren hebben.

In 2021 zijn er veel wisselingen geweest onder de groepsmaatschappelijk werkers. Dat betekent dat alle zeilen bijgezet moesten worden om de groepen te kunnen draaien. Dat dat gelukt is, is te zien in de toename van het aantal burgers dat deel heeft genomen.

Deelname groepsmaatschappelijk werk

2020	105 deelnemers
2021	168 deelnemers

Groepsbegeleiding

Groepsbegeleiding biedt deelnemers de mogelijkheid om hun probleemoplossend vermogen te vergroten en persoonlijke kwaliteiten te versterken.

Er zijn thans ongeveer 20 begeleiders die een deel van hun tijd groepsondersteuning bieden in alle 4 de gebieden. In 2021 is er vooral veel vraag geweest naar groepen voor autisme, in 3 van de 4 gebieden zaten deze groepen vol. Verder is er een groep gestart voor mensen met langdurige, niet ernstige, GGZ-problematiek. Deze mensen hebben wel aandacht nodig maar zijn moeilijk te motiveren om achter de voordeur uit te komen. In deze groep werken we samen met een ervaringsdeskundige en een psychiatrisch verpleegkundige.

Daarnaast zijn er meer groepen op thema en doelgroep gestart, zoals:

- welkom bij mezelf (zingeving/mentale gezondheid)
- groep met een veranderwens, meestal met GGZ-problematiek
- groep langdurige GGZ
- autismegroep
- LVB groep

Groepen die reeds bestonden zijn:

- gemengde groepen
- mannengroep
- groep kwetsbare vrouwen
- lifestyle groep

Sommige van de bovengenoemde groepen worden na afloop door de deelnemers zelf voortgezet als een zelfhulpgroep. Deze initiatieven juichen we toe en ondersteunen we waar nodig.

Deelname groepsbegeleiding

2020	92 deelnemers
2021	179 deelnemers

Zelfhulpgroepen

Een zelfhulpgroep bestaat uit meerdere personen die ten aanzien van een gedeeld probleem ervaringen willen delen en van elkaar willen leren. Iemand die hetzelfde meemaakt heeft begript een probleem beter en heeft vaak andere oplossingen.

Een zelfhulpgroep kan door buurtbewoners zelf geïnitieerd worden of kan op initiatief van STAND-BY! ontstaan. In deze laatste groepen, die bij voorkeur aan een buurtpunt gekoppeld zijn, hebben professionals een ondersteunende en faciliterende rol. Wij werken hierin samen met Burgerkracht, die o.m. een training kunnen geven voor groepen.

Voorbeelden van zelfhulpgroepen zijn:

- supportgroep mantelzorg
- supportgroep bewustwording
- groep samen koken samen eten
- mensen met autisme
- lifestyle
- Al Anon: zelfhulporganisatie voor familie of vrienden van alcoholisten

Zelfhulpgroepen in 2021

Als gevolg van de coronapandemie en de beperkte toegankelijkheid van de buurtpunten zijn veel zelfhulpgroepen niet doorgegaan. In 2022 wordt getracht deze weer te activeren.

Er zijn geen data beschikbaar over aantallen deelnemers die aan zelfhulpgroepen deelnemen. Dat heeft ermee te maken dat dit laagdrempelige activiteiten zijn waarvan geen registratie wordt bijgehouden.

Herstelgroepen

De herstelwerkgroepen zijn zelfhulpgroepen waarin kennis wordt gemaakt met het begrip van Herstel. Iedere deelnemer heeft een psychische crisis doorgemaakt en wil naast het leren omgaan met zijn/haar kwetsbaarheid een nieuwe betekenis en doel geven aan het

leven. Aan de hand van thema's delen en bespreken de deelnemers met elkaar eigen ervaringen. Een herstelwerkgroep wordt begeleid door twee ervaringsdeskundigen.

Een paar voorbeelden van thema's die worden besproken:

- bronnen van steun
- valkuilen
- omgaan met de hulpverlening
- medicatie

Herstelgroepen in 2021

Aangezien een van de ervaringsdeskundigen die deze groepen leidt langdurig niet aanwezig was zijn groepen uitgevallen. Inmiddels zijn de groepen weer gestart.

Er zijn geen data beschikbaar over aantallen deelnemers die aan herstelgroepen deelnemen. Dat heeft ermee te maken dat dit laagdrempelige activiteiten zijn, waarvan we bewust geen gegevens vastleggen.

Effectmeting

Er is sprake van een duidelijke stijging van het aantal deelnemers aan de groepen van collectieve ondersteuning. De veronderstelling is dat deelnemers hier meer mee gebaat zijn dan met individuele ondersteuning en dat daardoor minder beroep gedaan wordt op individuele ondersteuning. Met de huidige beschikbare gegevens kunnen we deze veronderstelling niet hard maken. Vandaar dat we in november 2021 gestart zijn met een effectmeting via een vragenlijst voor deelnemers, na beëindiging van iedere groep groepsmaatschappelijk werk en groepsbegeleiding. De resultaten zijn in 2022 beschikbaar.

2.4 Dagbesteding: van professioneel naar voorliggend

Met de transformatie dagbesteding willen we een verschuiving realiseren in de doelgroep die daarvan gebruik maakt. Thans maken veel mensen die op zoek zijn naar een daginvulling en sociale contacten gebruik van de dagbesteding. Voor deze mensen geldt dat:

- we meer gebruik willen maken van hun vaardigheden en met hen op zoek willen gaan naar passende vrijwillige activiteiten, bij voorkeur in hun eigen buurt
- we, voor mensen voor wie het bovenstaande niet haalbaar is, meer laagdrempelige vormen van een daginvulling in de buurt organiseren

De traditionele vorm van dagbesteding reserveren we voor mensen met een beperking of aandoening, die de voorzieningen en de meer gespecialiseerde begeleiding van de dagbesteding nodig hebben.

Inventarisatie bij nieuwe cliënten

Sinds oktober 2020 vindt er door de intake van de Sociale Buurtteams een brede uitvraag plaats naar de interesses en behoeften van mensen met een verzoek om daginvulling. Er vindt een inventarisatie plaats van het aantal en de aard van de vragen die binnenkomen, zodat we het aanbod daar beter op af kunnen stemmen.

Het monitoringssysteem dat we daartoe ontwikkeld hebben is in de eerste helft van 2021 aangepast, waardoor onderstaande gegevens betrekking hebben op de tweede helft van 2021.

Voor deze mensen hebben we gezocht naar de meest passende daginvulling binnen de mogelijkheden die we thans hebben. Dat heeft geleid tot onderstaand resultaat.

Inventarisatie daginvulling: nieuwe cliënten 2^e helft 2021

Reden daginvulling

Zinvolle daginvulling	25
Behoeftte aan structuur	21
Ontlasten mantelzorg	11
Eenzaamheid	9
Niet bekend	<u>3</u>
Totaal	69

Behoeftte daginvulling

Ontspannen	25
Ontwikkelen	17
Ontmoeten	12
Arbeidsmatig	9
Niet bekend	<u>6</u>
Totaal	69

Aanbod daginvulling : nieuwe cliënten 2^e helft 2021

Voorliggend veld	7
Buurtpunt	9
Dagbesteding STAND-BY!	41
Dagbesteding leverancier	6
Nog in te vullen	2
Geen hulpvraag	<u>4</u>
Totaal	69

23% van de vragen hebben we kunnen doorleiden naar andere vormen daginvulling, 68% maakt gebruik van de traditionele dagbesteding. We verwachten dat we het komende jaar meer mensen kunnen doorleiden naar de nieuw te ontwikkelen vormen van daginvulling.

Daling aantal cliënten dagbesteding

Door de hierboven genoemde andere werkwijze t.a.v. nieuwe cliënten neemt de instroom bij de dagbesteding af. Tegelijkertijd vindt er ook natuurlijke uitstroom plaats, vanwege o.m. toeleiding naar Wlz, verhuizing en overlijden. Daardoor daalt het totaal aantal cliënten binnen de traditionele dagbesteding.

Ontwikkeling aantal trajecten dagbesteding

	2021	2020	2019
Aantal trajecten	676	811	798
Instroom	167	201	267
Uitstroom	181	302	188

Ontwikkelen van nieuwe vormen van ondersteuning

In 2021 zijn we aan de slag gegaan met het realiseren van begeleide groepsactiviteiten. Deze activiteiten zijn bestemd voor mensen die meer structuur en aandacht nodig hebben dan de reguliere activiteiten in de buurtpunten. Een begeleider vanuit de dagbesteding coördineert de activiteiten. Deze activiteiten zijn bestemd voor de volgende doelgroepen:

- **Ouderen**

Veel ouderen hebben behoeften aan activiteiten en contacten met anderen. Dit draagt bij aan het voorkomen van eenzaamheid. Die activiteiten bieden we op loopafstand in de buurtpunten. Daar worden al veel vrije inloop activiteiten georganiseerd, maar er zijn ouderen die meer structuur en enige vorm van begeleiding nodig hebben. In 2021 hebben wij voorbereidingen gedaan om in de buurtpunten Molenwei (GMS) en Peter Schunck (Heerlerbaan) om activiteiten voor ouderen te organiseren onder begeleiding van vrijwilligers maar met deskundigheid van begeleider dagbesteding op de achtergrond. Vanwege corona én beperkingen van beide onderzochte locaties, kunnen de activiteiten pas begin 2022 van start gaan.

- **Mensen met GGZ- en psychosociale problemen**

Voor mensen met GGZ- en psychosociale problemen die behoefte hebben aan een daginvulling, realiseren we begeleide groepsactiviteiten in de buurt gericht op het versterken van zelfredzaamheid en zelfontplooiing. Het streven is dat zij hun eigen kwaliteiten onderkennen en versterken en, waar mogelijk, inzetten ten behoeve van hun buurt. De voorbereidingen zijn vergevorderd, start van de activiteiten is gepland in buurtpunt de Paulus (Passart) in 2022.

- **Kwetsbare jongeren**

Op initiatief van STAND-BY! is er een samenwerking voor kwetsbare jongeren ontstaan met JENS, bureau VSV Parkstad Limburg, Werk voor Heerlen en Mondriaan. Het gaat om jongeren, die voor wat betreft een daginvulling, tussen wal en schip dreigen te vallen. Gezamenlijk en met gebruikmaking van de mogelijkheden van de gezamenlijke organisaties wordt naar oplossingen voor deze jongeren gezocht richting opleiding of werk. Er zijn inmiddels 24 jongeren besproken, de ervaringen zijn zeer positief, de samenwerking verloopt goed en er worden daadwerkelijk oplossingen voor deze jongeren gevonden, vooral via Werk voor Heerlen.

Resultaten casuïstiek overleg kwetsbare jongeren

Begeleid terug naar school	2
MijnSpoor (instroomtraject Werk voor Heerlen)	11
Contract Werk voor Heerlen (d.m.v. en traject)	5
Begeleid richting werk	6
Totaal	24

2.5 Vervoer: van ieder voor zich naar samen

In 2021 zijn mogelijkheden onderzocht om een centrale vervoersdienst te realiseren voor cliënten dagbesteding van STAND-BY!. Hierbij is in eerste instantie gekeken naar de wijze waarop leden STAND-BY! zelf hun vervoer regelen met behulp van vrijwilligers. In een latere fase zou het vervoer dat uitbesteed is aan vervoersbedrijven ook aansluiten.

Bij deze pilot, waar Relim, Levanto en Novizorg bij betrokken waren, was het de bedoeling dat vrijwilligers met busjes van de drie organisaties cliënten dagbesteding STAND-BY! zouden vervoeren.

Ondanks alle zorgvuldige voorbereidingen moest de start van de pilot op het laatste moment uitgesteld worden als gevolg van enkele onverwachte tegenslagen in de uitvoering. Tevens bleek dat de betrokken vrijwilligers zich niet volledig konden vinden in de veranderingen die een centrale vervoersdienst voor hen zou betekenen (m.n. het centraal parkeren van de vervoersbussen). De start is hierdoor uitgesteld naar 2022.

2.6 Transformatie bij medewerkers

Nagenoeg alle vormen van ondersteuning die hierboven genoemd worden, worden verleend door onze medewerkers. Zij zijn de essentie van onze dienstverlening. Niet alleen onze dienstverlening is getransformeerd. Het zijn vooral onze medewerkers die de motor zijn tot transformatie. Hun drive om mensen vooruit te helpen leidt ertoe dat ze bestaande en vertrouwde werkwijzen los durven te laten als deze niet langer toereikend zijn en op zoek gaan naar alternatieven.

2.7 Wijkconnect

Wijkconnect is het digitale equivalent van de buurtpunten. Dit platform biedt ons de mogelijkheid gebeurtenissen en aanbod in de buurt op digitale wijze voor de inwoners toegankelijk te maken. Vrijwilligers uit de buurt spelen een belangrijke rol in het beheer van dit platform. Waar mogelijk sluiten we aan bij buurtorganisaties of wijkblaadjes om ervoor te zorgen dat dit echt iets van en voor de buurt wordt. Er zijn vier platforms, die aansluiten bij de gebieden. De platforms zijn als volgt te vinden:

www.hoensbroekonline.nl

www.heerlerheideonline.nl

www.heerlencentrumonline.nl

www.heerlenzuidonline.nl

Bij de opstart van de platforms hebben we flink last gehad van alle coronamaatregelen. Hoewel organisaties wel enthousiast waren om hun aanbod op de platforms te plaatsen gaven velen aan te wachten tot ná de coronacrisis om aan te sluiten op het platform. De coronacrisis heeft er ook toe geleid dat de geplande promotiecampagne tot nu toe niet is uitgevoerd. In 2022 gaan we het platform een nieuwe impuls geven.

Het aantal bezoekers van de platforms is desondanks fors gestegen.

Unieke bezoekers Platforms Wijkconnect

December 2020	8.803
December 2021	29.247

3 Samenwerking

STAND-BY! beperkt zich niet enkel tot de vraag van de burger maar kijkt ook overstijgend naar wat er speelt op het niveau van de buurt, het gebied en de stad. Patronen en knelpunten die wij constateren bespreken we met gemeente Heerlen en onze ketenpartners. Alleen samen kunnen wij goede dienstverlening voor burgers in Heerlen leveren.

De samenwerking met partners is zo veelzijdig en talrijk dat het ondoenlijk is om iedereen te benoemen.

We beperken ons tot die partners of samenwerkingsverbanden waarmee we in 2021 nieuwe afspraken gemaakt hebben of resultaten behaald hebben.

Belangrijkste samenwerkingspartners:

- Gemeente: uitvoerend, beleidsmatig en bestuurlijk
- JENS en Toegangsteams
- Huisartsen/POH-ers
- Mantelzorgers
- Buurtorganisaties
- Woningstichtingen
- Bewindvoerders, kredietbank
- Behandelcentra, Dichterbij, Vincent van Gogh
- Politie, flex-team, Veilig Thuis, Veiligheidshuis, GGD

3.1 Gemeente Heerlen

In het afgelopen jaar hebben we met het accountteam van de gemeente afspraken kunnen maken over een paar belangrijke knelpunten in de uitvoering:

- Er is een oplossing gevonden voor het langslappende probleem van de kosten van het milieupark in vervuilde huishoudens (zie ook 5.1).
- Voor casussen met een hoog veiligheidsrisico is met ingang van 2022 door de gemeente een extra budget beschikbaar gesteld voor de inhuur van specifieke expertise. Het team Toegang van de gemeente beheert dit budget.
- We zijn samen in gesprek over de gevolgen van het tekort schietende inburgeringsbeleid van de afgelopen jaren en maken samen afspraken voor de nieuwe Wet Inburgering, die met ingang van 1-1-2022 van kracht is.

3.2 Heerlen Noord

De verwachte langjarige investering door het Rijk in Heerlen Noord als 1 van 16 stedelijke vernieuwingsgebieden, biedt kansen om als STAND-BY! nog steviger te investeren in een sterkere sociale basis voor Heerlen Noord. Als STAND-BY! hebben we een actieve bijdrage geleverd aan het integrale uitvoeringsplan voor de komende jaren. Tevens zijn we betrokken bij een aantal activiteiten die reeds zijn opgestart in het kader van het programma Heerlen Noord, zoals de wijkgerichte aanpak Sociaal-Veilig en de Bovengrondse Vakschool.

3.3 Beweging Limburg Positief Gezond

De provincie Limburg heeft de ambitie om de eerste Positief Gezonde provincie in Nederland te zijn. Het streven is dat in de periode 2020-2022 75% van de Limburgers kennis heeft gemaakt met het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. Het kernteam is het coördinatiepunt voor de beweging Limburg Positief Gezond. Een medewerker van STAND-BY! maakt onderdeel uit van dit kernteam.

STAND-BY! is, nagenoeg vanaf de start, actief betrokken bij deze beweging. Onze medewerkers zijn getraind, wij dragen Positieve Gezondheid uit naar de burgers in Heerlen en binnen onze aanpak is Positieve Gezondheid verankerd.

Landelijk worden wij vaak als voorbeeld genoemd. Er zijn steeds meer organisaties en gemeentes die ons benaderen voor informatie en trainingen.

In de diverse PR-activiteiten, van de Beweging Positief Gezond zoals de nieuwsbrief en op social media worden voorbeelden binnen STAND-BY! met enige regelmaat aangehaald.

3.4 Sport, bewegen en gezondheid

Heel Heerlen beweegt

STAND-BY! neemt deel aan het programma Heel Heerlen Beweegt. Sportconsulenten van Alcander zijn gekoppeld aan de opbouwwerkers van de gebieden om samen beweegactiviteiten in de buurt te organiseren, zoals wandelen en fietsen, maar ook Meer Bewegen Voor Ouderen (MBVO) en valpreventie voor ouderen in samenwerking met een fysiotherapeut. Als blijkt dat er specifieke behoeften in de buurt zijn, dan wordt dat georganiseerd evenals sporttrainingen.

G-voetbal Bekkerveld

In samenwerking met de voetbalvereniging, Heel Heerlen Beweegt, Iedereen Kan Sporten Parkstad en STAND-BY! is in 2021 onderzocht of voetbalvereniging Bekkerveld kan en wil starten met voetbal voor Gehandicapten. Dat blijkt het geval te zijn en er is gestart met de werving van vrijwilligers/trainers om de groep te begeleiden. De rol van STAND-BY! is het werven van deelnemers/cliënten en het ondersteunen van de begeleiders in het omgaan met de doelgroep.

3.5 Huisartsen

De samenwerking met huisartsen blijft een punt van aandacht. In 2021 hebben we, zoals afgesproken, de samenwerking met de huisartsen geëvalueerd. Maar dat levert geen eenduidige bevindingen op over hoe de samenwerking met STAND-BY! in elke wijk is. Het verschilt per wijk en per praktijk.

Om de samenwerking met de huisartsen te verbeteren is het van belang dat we aan de overlegtafel zitten. In veel praktijken worden Multi Disciplinaire Overleggen (MDO's) per huisartspraktijk georganiseerd en bij een deel daarvan zitten we aan tafel.

De HOZL (Huisartsen Oostelijk Zuid Limburg) erkent het belang van samenwerking tussen huisartsen en ketenpartners en hebben wijkmanagers aangesteld om die samenwerking te versterken. Sinds eind 2021 zijn we met hen in gesprek om concrete afspraken te maken.

3.6 Platform 1sociaaldomein

Het project Integrale Wijk Aanpak (IWA) is afgerond. In dit project waren gemeente Heerlen, CZ, het Gezondheidscentrum Hoensbroek, Mondriaan, Lionarons, MET-GGZ, Burgerkracht en STAND-BY! vertegenwoordigd met als doel een betere samenwerking door de schotten in de financiering overbruggen. Een van de resultaten van deze samenwerking is het gebruik van het platform 1sociaaldomein. Dit is een landelijk platform voor professionals dat de integrale samenwerking moet bevorderen. Op dit platform kan informatie over casussen van de MDO's en patiëntinformatie gedeeld worden, er kunnen vragen gesteld worden en er kunnen channels aangemaakt waarop specifieke informatie gedeeld kan worden. De ervaringen van de medewerkers STAND-BY! in Hoensbroek zijn zeer positief. Het is wel van belang dat er meer ketenpartners van dit platform gebruik gaan maken.

3.7 Sluitende GGZ keten

Vanuit de herstructurering GGZ en de samenwerking binnen IWA is het initiatief ontstaan om in Hoensbroek invulling te geven aan een 'sluitende GGZ keten', waarbij huisarts, POH-GGZ en GGZ-professionals en het Sociale Buurtteam samenwerken en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor GGZ-problematiek. De vraag is hoe we de patiënt met GGZ-problematiek zo snel mogelijk op de juiste plaats krijgen. Vaak staan deze patiënten lang op een wachtlijst, waarna vervolgens, na plaatsing, blijkt dat het niet de juiste plek is.

Door de bovengenoemde ketenpartners toe te voegen aan het MDO, kan gezamenlijk besloten worden welke ondersteuning een patiënt nodig heeft. Dat gebeurt nu al op enkele plekken, bijv. in Hoensbroek en dat functioneert goed. Het doel is om deze werkwijze binnen twee jaar uit te rollen over heel Parkstad.

In Molenberg is het SBT door de GGZ benaderd om de samenwerking POH-GGZ, lokale GGZ en het sociaal domein vorm te geven. Alle partijen sluiten aan bij de casus om de lijnen kort te houden. Deze samenwerking verliep prima maar is gestagneerd vanwege het vertrek van de POH-er.

3.8 JENS

Vanwege de samenwerking in gezinnen en de afstemming ten aanzien van jongeren die als ze 18 jaar zijn tot de verantwoordelijkheid van STAND-BY! behoren, is JENS een zeer belangrijke samenwerkingspartner. We investeren op verschillende terreinen in deze samenwerking. Dat geldt voor de afspraken rond de overgang van 18-/18+ (zie ook 1.4) en dat geldt ook voor de inhoudelijke afstemming in onze werkwijze, zoals ten aanzien van 1G1P en regie (zie ook 5.2).

3.9 Werk voor Heerlen (WvH) en de Bovengrondse Vakschool (BVS)

In 2021 zijn bestuurders STAND-BY! en BVS overeengekomen om intensief samen te werken. WvH en BVS hebben als taak het opleiden van kandidaten en toeleiding naar werk. STAND-BY! wordt betrokken als het gaat om onderliggende problematiek en het versterken van zelfredzaamheid. Dat doen we onder meer doordat medewerkers van STAND-BY! fysiek aanwezig zijn op de BVS.

Beide organisatie willen ook een verbinding realiseren tussen dagbesteding en werk. Voor jongeren is een eerste initiatief gestart door middel van de werkgroep kwetsbare jongeren (zie ook 2.4)

3.10 Samenwerking sociaal en fysiek

Het veelbelovende initiatief, waarbij de woningcoöperaties Wonen Limburg, Weller en Vincio, de GGD en sociale partners, waaronder STAND-BY!, in GMS samenwerken om de dimensies van positieve gezondheid te vertalen naar factoren die bijdragen aan een gezonde buurt en haar bewoners, is in 2021 gestagneerd. Dit is het gevolg van de coronapandemie, maar ook vanwege een soortgelijk initiatief van de gemeente 'Brain the future', dat tot verwarring leidde. Partners hebben met elkaar afgesproken om het eigen initiatief, dat ook onderdeel is van het programma Heerlen Noord, in 2022 weer op te pakken.

4 Bekwame en happy professionals

4.1 Medewerkers van STAND-BY!

Medewerkers van STAND-BY! zijn vooral werkzaam in de 14 Sociale Buurtteams, het betreft de hiernaast genoemde functies. Aansturing vindt plaats door de 4 gebiedsmanagers van STAND-BY!.

Daarnaast zijn er de nodige medewerkers werkzaam in de dagbesteding, de aansturing daarvan vindt vooral door de moederorganisaties plaats.

In het afgelopen jaar hebben we redelijk wat verloop gehad onder medewerkers, vooral bij maatschappelijk werk maar ook bij begeleiders. De redenen voor het vertrek waren divers. Het was niet eenvoudig om nieuwe mensen aan te trekken, er is veel vraag naar hulpverleners, waardoor er weinig reacties op vacatures zijn.

Het vertrek van collega's heeft de nodige consequenties gehad voor de Sociale Buurtteams. Niet alleen verdween er kennis en kunde, de werkdruk op de overige medewerkers werd hierdoor flink vergroot.

Medewerkers Stand-BY! in fte's

	2021
Intakers	11,4
Maatschappelijk werkers	10,8
Praktisch begeleiders	6,0
Ambulant begeleiders	49,7
Opbouwmedewerkers	9,7
Overige hulpverleners	3,8
Totaal	91,4

4.2 Intakers in positie

Maandelijks hebben we een afstemmingsoverleg met intakers. Zij stemmen inhoudelijk met elkaar af over knelpunten in de dienstverlening en zorgen voor borging van de afspraken.

Het afgelopen jaar is er veel aandacht geweest voor een andere werkwijze ten aanzien van aanvragen daginvulling. Er wordt meer navraag gedaan naar de reden en wensen ten aanzien van een daginvulling en er wordt meer gebruik gemaakt van de mogelijkheden van de buurt en het buurtpunt.

Intakers zien ook toe op de trajecten bij leveranciers die voor de cliënten in hun SBT ingezet zijn. Er vindt een jaarlijkse evaluatie plaats waarbij er kritisch wordt gekeken of leveranciers de juiste dienstverlening voor onze cliënten leveren.

Verder is er gewerkt aan het op eenzelfde wijze toepassen van het methodisch kader en de registratie in Kedo.

Daarnaast hebben intakers een belangrijke rol in de ondersteuning en advisering van de begeleiders in hun SBT. Zo voeren zij o.m. de caseloadgesprekken met de begeleiders in hun SBT. In 2021 is met de intakers een plan opgesteld voor de ondersteuning en coaching van begeleiders. De vaardigheden die intakers daartoe nodig hebben zijn geïnventariseerd wat heeft geleid tot een scholing op maat.

4.3 Ervaringsdeskundigen

STAND-BY! vindt het belangrijk om met ervaringsdeskundigen te werken. Vanuit hun kennis en ervaring kijken ze op een andere wijze naar hulpverlening en gaan anders het gesprek met cliënten aan, hetgeen we als een meerwaarde beschouwen. In 2021 hebben we 3 ervaringsdeskundigen ingezet bij: de training positief gezond, de pilot verlengde intake en als stagiaire bij het SBT. De ervaringsdeskundigen zijn afkomstig vanuit Levanto en Mondriaan, zij zijn gecertificeerd en kundig.

4.4 Caseload

De medewerkers in een SBT zijn samen verantwoordelijk voor alle hulpvragen in hun buurt. Om te voorkomen dat hun caseload volloopt moeten ze met elkaar keuzes maken en prioriteiten stellen, maar vooral ook gebruikmaken van de vele vormen van ondersteuning die zij voor hun cliënten kunnen inzetten, zoals de verschillende maatjes, vormen van collectieve ondersteuning en de activiteiten in het buurtpunt.

Caseload medewerkers

(gemiddeld aantal cliënten per functie)	<u>2021</u>
Maatschappelijk werkers	129,6
Ambulant begeleiders	32,6
Praktisch begeleiders	31,7

4.5 Inwerkprogramma nieuwe medewerkers

Het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers is in 2021 in gebruik genomen. Een nieuwe medewerker wordt ingewerkt tot een volwaardig lid van het SBT, die samen met de collega's in het SBT de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening in zijn buurt op zich neemt. De medewerker leert het gedachtenpatroon van STAND-BY! kennen en oude patronen los te laten. Daarnaast wordt geleerd om het gedachtegoed van positieve gezondheid en het methodisch kader toe te passen. Ook maakt de nieuwe collega kennis met de collectieve ondersteuningsvormen, de voorzieningen in de buurt en het voorliggend veld. Iedere medewerker krijgt een buddy uit het SBT toegewezen, intakeers, maatschappelijk werkers en opbouwwerkers krijgen ook een buddy uit de eigen vakgroep.

Als onderdeel van het inwerkprogramma volgen medewerkers de volgende trainingen:

- Introductie Heerlen STAND-BY!
- Positieve gezondheid
- Methodisch handelen
- Registreren in Kedo (cliëntvolgsysteem)
- De meldcode huiselijk geweld

4.6 Scholing

In het afgelopen jaar hebben onder meer de volgende trainingen en scholingen plaatsgevonden:

- Alle medewerkers zijn geschoold in **positieve gezondheid**. In gebied 1 is een aanvullende training geweest over positieve gezondheid en oplossingsgericht werken. Ook komend jaar zullen we hier de nodige aandacht aan besteden. De ouderenmaatjes hebben een aangepaste training positieve gezondheid gevolgd.
- Daarnaast hebben alle medewerkers de e-learning "**Wijkteams, werken met een meldcode**" gevolgd, als onderdeel van een totaalprogramma Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Het komende jaar is deze training nog beschikbaar, samen met een aantal andere e-learnings in dit thema. De ouderenmaatjes hebben de training '**ouderenmishandeling**' gevolgd.
- Ook voor iedereen was de **inspiratiesessie collectieve voorzieningen**. Voor de collega's die direct hiermee te maken hebben was er, in overleg met de moederorganisaties, een ondersteunende training "Groepswork voor professionals in het sociaal domein".
- De training "**Open en Alert**" van Mondriaan over preventie van alcohol- en drugsgebruik is gevolgd door 15 medewerkers.

- De praktisch thuisbegeleiders hebben de e-learning “niet-aangeboren hersenletsel” gevolgd. Hier hebben we samengewerkt met de MeanderGroep.
- De schuldhulpmaatjes hebben deel genomen aan de training ‘Eerste hulp bij psychische problemen’.
- Daarnaast zijn er diverse trainingen van derden geweest die we hebben gecommuniceerd via intranet. Dit waren onder andere de thema’s: eenzaamheid, zorgverzekeringsschulden, vervuilde woningen, mantelzorg en huiselijk geweld.

4.7 De Meldcode

Het werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is verplicht voor onze medewerkers. De scholing en de implementatie van de meldcode doen we samen met de Toegangsteams, JENS en andere ketenpartners.

Een belangrijke rol is weggelegd

voor de aandachtsfunctionarissen, dit zijn medewerkers die een verdiepingstraining gevolgd hebben. Zij hebben het trainingsprogramma voor alle andere medewerkers samengesteld en voeren dit ook uit. Alle medewerkers zijn inmiddels getraind. In 2021 hebben de medewerkers tevens een e-learning gevolgd en een verdiepende training. Voor de verdiepende training hebben de aandachtsfunctionarissen korte vlogs gemaakt om uit te leggen hoe de stappen van de meldcode geïntegreerd zijn binnen STAND-BY! en JENS. Deze vlogs zijn geplaatst op intranet en maken deel uit van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.

Een aantal aandachtsfunctionarissen is van baan veranderd in 2021 en daardoor niet meer werkzaam voor STAND-BY!. Er zijn nieuwe aandachtsfunctionarissen aangetrokken, die nog niet allemaal geschoold zijn. Twee van de nieuwe aandachtsfunctionarissen zullen geschoold worden als aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling.

De e-learning en de opleiding tot aandachtsfunctionaris werden gesubsidieerd door gemeente en provincie. Het stappenplan van de meldcode is opgenomen in Kedo.

Als uitloper van dit traject wordt in 2022 de verwijzindex uitgerold.

4.8 Werkgroep professionaliteit

We hebben bij STAND-BY! altijd gewerkt met een reflectiegroep, een vertegenwoordiging van medewerkers die met ons meedenkt over het verbeteren van o.m. onze werkwijze, dienstverlening en registratie. Medio 2020 hebben medewerkers aangegeven behoefte te hebben aan een gezamenlijke reflectie op visie, werkwijze en diensten van STAND-BY!. Dit heeft geleid tot het traject ‘professionaliteit’.

Eind 2020 hebben we de werkgroep Professionaliteit geformeerd. In deze werkgroep, waarin een vertegenwoordiger uit ieder SBT aanwezig is, bespreken we de gevraagde onderwerpen met medewerkers. Leden van de werkgroep bespreken de onderwerpen in hun SBT en nemen de reactie mee terug naar de werkgroep. Het streven is om gezamenlijk antwoorden te formuleren op onderstaande vraagstukken met als uiteindelijk doel een samenhangende werkwijze die gedragen wordt door medewerkers.

Resultaten die we in 2021 verkregen hebben zijn onder meer:

- samen met medewerkers hebben we de missie en visie herschreven
- de grondhouding en competenties van medewerkers zijn vastgesteld
- trends en knelpunten t.a.v hulpvragen zijn besproken, waarna we geconstateerd hebben dat medewerkers bij 4 soorten hulpvragen overvraagd zijn:
 - cliënten met veiligheidsrisico’s
 - allochtonen die niet goed ingeburgerd zijn en onvoldoende Nederlands spreken

- uitbehandelde GGZ-cliënten met stevige problematiek
- zorgmijders

Voor al deze onderwerpen hebben we met medewerkers onderzocht wat wij wél of wat me nog meer zouden kunnen doen én wat niet van ons gevraagd kan worden. We hebben kaders opgesteld die medewerkers houvast bieden en zijn met de gemeente en ketenpartners in gesprek gegaan over de eerste twee onderwerpen.

Dat heeft geleid tot betere taakafspraken en bereidheid bij de gemeente om het een ander anders te organiseren (zie ook 1.4 en 3.1), waardoor de problemen waarschijnlijk opgelost zijn.

4.9 Werkgroep HR

We hebben frequent overleg met de leidinggevenden van de moederorganisaties die de hiërarchisch leidinggevenden zijn van de medewerkers STAND-BY!. Omdat er behoefte is aan uniforme afspraken over ziekte en vervanging, verlof en ontwikkelgesprekken, is een werkgroep HR gevormd, waaraan leidinggevenden van alle leden van STAND-BY! deelnemen. Bij het maken van afspraken baseren we ons op de richtlijnen die JENS hiertoe al geformuleerd heeft.

4.10 Medewerkersonderzoek

Het jaarlijkse medewerkersonderzoek is ingevuld door 49 medewerkers. Het onderzoek is uitgezet naar de basisteams van de Sociale Buurteams.

De medewerkers geven gemiddeld een 7,9 voor tevredenheid.

Medewerkers zijn tevreden over:

- De flexibiliteit en de mogelijkheid om maatwerk te leveren.
- Samenwerking binnen de Sociale Buurteams en het samen verantwoordelijkheid nemen voor de buurt.
- De mogelijkheid om mee te denken.
- De handen uit de mouwen mentaliteit.

Op de vraag; waar wil je van af of wat kan beter valt dit jaar op:

- Teveel aan administratie wordt minder vaak genoemd.

Verder werden er vooral veel praktische tips en verbetervoorstellen gegeven. Hiermee gaan we aan de slag.

4.11 Huisvesting medewerkers

In Heerlen hebben we twee locaties waar we samen met JENS gebruikmaken van gezamenlijke kantoorfaciliteiten voor onze medewerkers, namelijk de locatie van Alcander in de Kruisstraat voor de medewerkers van Heerlen Centrum en Heerlen Zuid en een locatie aan het Horstplein in Hoensbroek voor Heerlen Noord. Gezamenlijke kantoorhuisvesting is een van de manieren waarmee we de samenwerking tussen JENS en STAND-BY! faciliteren. Deze laatste locatie is begin 2020 in gebruik genomen, maar de verhuurder heeft reeds in 2020 laten weten het gebouw te verkopen waardoor de huur opgezegd zou worden. De huur is niet opgezegd in 2021, maar er is wel gezocht naar een alternatief. In overleg met de gemeente Heerlen is een locatie gevonden, een leegstaand schoolgebouw, dat na een verbouwing in gebruik genomen kan worden. Naast JENS en STAND-BY! is ook het expertiseteam Noord van de gemeente Heerlen betrokken bij deze ontwikkeling.

5 Kwaliteit van dienstverlening

5.1 Snelheid van dienstverlening

1^e contact	2021
binnen 3 werkdagen	77%
binnen 20 werkdagen	99%
langer dan 20	1%
starten ondersteuning	
binnen 10 werkdagen	82%
binnen 30 werkdagen	97%
langer dan 30	3 %

Het bieden van snelle en adequate ondersteuning is een belangrijk uitgangspunt voor STAND-BY! en voor de gemeente.

Afspraak met de gemeente is dat er bij 80% van de aanvragen binnen 3 werkdagen na een melding contact gelegd wordt met de cliënt. In het afgelopen jaar is dat niet helemaal gelukt, het percentage is 77%.

Een andere afspraak is dat in 80% van de situaties de ondersteuning start binnen 10 werkdagen na de intake. Met een percentage van 82% hebben we dat ruim gerealiseerd.

5.2 Plan op maat en regie

Essentieel in onze werkwijze is dat iedere cliënt een plan op maat krijgt. Dat heeft niet alleen betrekking op de aard van de ondersteuning maar ook op de mate van eigen verantwoordelijkheid en regie. Wij zoeken daarbij naar een balans tussen:

Eigen regie

De cliënt maakt zijn eigen plan 'Mijn Plan' en bepaalt waaraan hij wil werken en op welke wijze. De werkwijze vanuit Positieve Gezondheid is leidend. 'Mijn Plan' blijft in het bezit van de cliënt en de verantwoordelijkheid ligt vooral bij de cliënt. De begeleider stimuleert en ondersteunt.

Deze werkwijze passen we toe bij cliënten met enkelvoudige problematiek of bij cliënten met meervoudige problematiek zonder kinderen.

Regie bij de hulpverlener

Als er sprake is van cliënten met meervoudige problematiek met minderjarige kinderen of als er sprake is van multi-problem gezinnen, dan is sturing vanuit de hulpverlening noodzakelijk. We sluiten dan aan bij de werkwijze van de gemeente Heerlen en maken gebruik van de Zelfredzaamheidsmatrix en 1Gezin1Plan. De regie bij cliënten met meervoudige problematiek ligt vaak bij de begeleiders van STAND-BY!, de regie bij multi-problem ligt bij de Toegangsteams van de gemeente.

Afstemming met JENS en Toegangsteams

Alhoewel JENS, Toegangsteams en STAND-BY! allen met 1G1P en regie werken hebben we toch onze eigen werkwijzen en definities en instrueren we medewerkers op verschillende manieren. Eind 2021 hebben de directies van JENS en STAND-BY! de opdracht gegeven om op een uniforme wijze te werken; in 2022 gaan we dat realiseren.

5.3 Kwaliteitskader

STAND-BY! heeft geen kwaliteitscertificaat nodig, wij varen op de certificaten van de moederorganisaties. Desalniettemin willen we aan kwaliteitseisen voldoen.

In 2021 zijn de hoofdprocessen geactualiseerd en op een uniforme en systematische wijze beschreven.

5.4 Klanttevredenheid/effecten van de dienstverlening

Begin 2021 kondigde de overheid aan dat de Wmo-effectmeting anders vormgegeven zou worden. Hiervoor werd een handreiking in het vooruitzicht gesteld. Met de gemeente werd afgesproken om dit samen op te pakken. Door het late verschijnen van de handreiking is dat echter niet meer gelukt voor 2021.

Omdat we toch graag een effectmeting wilden doen hebben we een vragenlijst verstuurd naar 1200 cliënten die afgelopen jaar een traject hadden. Er hebben 110 mensen gereageerd. Van deze groep zijn 10 mensen telefonisch benaderd voor een verdiepende uitvraag.

De cliënten gaven gemiddeld een 7 voor tevredenheid. Van deze respondenten was 79% tevreden tot zeer tevreden (6 op 10 of hoger).

Klanttevredenheidsmeting

Percentage mensen dat tevreden is (cijfer 6 of hoger)	79%
Percentage mensen dat zeer tevreden is (cijfer 8 of hoger)	57%
Percentage mensen dat een 10 geeft	23%

Voor komend jaar gaan we samen met de gemeente op zoek naar een nieuwe manier van meten.

5.5 Klachtenafhandeling

Begin 2021 is een nieuwe klachtencommissie gestart voor JENS en STAND-BY! gezamenlijk. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en enkele leden. Deze zijn onafhankelijk. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

In 2021 waren er 11 uitingen van onvrede (die intern werden afgehandeld) en twee formele klachten waar de klachtencommissie zich over gebogen heeft.

Uitingen van onvrede

- Bij vijf meldingen gaven mensen aan geen contact te krijgen met de betrokken medewerker van STAND-BY!. Vier hiervan zijn opgelost. De vijfde persoon hebben we niet kunnen benaderen vanwege het ontbreken van contactgegevens.
- Bij één melding was een ouder niet tevreden over het aanbod dat aan haar zoon gedaan werd. Deze melding hebben we positief kunnen afsluiten.
- Vijf meldingen hadden betrekking op bejegening. Twee hiervan zijn opgelost. Twee andere zijn ingetrokken of niet doorgezet. Een laatste is naar de klachtencommissie gegaan.

Klachten

Afgelopen jaar zijn er twee klachten behandeld door de klachtencommissie.

- De eerste klacht is gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond verklaard. Als advies gaven zij dan ook dat bij het starten van een hulpverleningstraject met een jongvolwassene, afspraken tussen STAND-BY! en ouders in een door de betrokkene getekende toestemmingsverklaring moeten worden opgenomen.

- De tweede klacht is ongegrond verklaard, op één onderdeel na waar de klachtencommissie zich heeft onthouden van een uitspraak. Het advies dat hieruit voortkwam was dat het wenselijk is dat bij overdracht van een cliënt van een andere organisatie naar STAND-BY! er sprake dient te zijn van adequate informatievoorziening.

6 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering is ondersteunend voor de uitvoering. Uitgangspunt is minimale maar eenduidige registratie. In 2021 hebben we meer grip gekregen op onze bedrijfsvoering door middel van gerichte stuurinformatie (verantwoordingsrapportages) en een controle-mechanisme (controleoverzichten, signaleringslijsten).

Ook de komende periode zal het de nodige aandacht vergen om dit verder te verfijnen, uit te bouwen en waar nodig te actualiseren.

Data ontsluiting

In 2021 zijn de technische voorbereidingen gestart om de geregistreerde data van STAND-BY! via Power BI te ontsluiten. Power BI biedt het voordeel dat het niet afhankelijk is van een specifiek onderliggend registratiesysteem en daarnaast zijn de managementrapporten/ dashboards gemakkelijk te delen en ook via mobile devices te raadplegen.

Data consistentie

In 2021 is gebleken dat de geregistreerde data in Kedo niet 100% betrouwbaar zijn. Hiervoor zijn diverse oorzaken aan te wijzen die zowel binnen als buiten STAND-BY! liggen. De data met betrekking tot de trajecten dagbesteding zijn per ultimo 2021 volledig gecontroleerd en met terugwerkende kracht tot 2018 gecorrigeerd. Tevens zijn de structurele controlemethodieken en middelen aangescherpt en verder doorontwikkeld en vindt er met betrekking tot de dagbesteding voortaan een geautomatiseerde periodieke data vergelijking plaats. De data van de overige trajecten zullen op overeenstemmende wijze gecontroleerd, hersteld en gemonitord worden.

Als gevolg van deze maatregelen is ervoor gekozen om in het jaarverslag van 2021 geen vergelijkende cijfers met voorgaande jaren te presenteren totdat de volledige data tot en met 2021 het stempel betrouwbaar krijgen. Zodra deze situatie bereikt is zullen vergelijkende overzichten met terugwerkende kracht via Power BI mogelijk zijn en beschikbaar gesteld worden.

Digitaal medewerkersregister

In Kedo is het medewerkersregister operationeel waardoor er zicht is op medewerkers die ten behoeve van STAND-BY! ingezet worden. Via een automatische koppeling met de autorisatiematrix in Kedo is de toegang tot de cliëntgegevens conform AVG geregeld.

Sturing middels P&C cyclus

Met ingang van 2021 wordt gewerkt met de PDCA methodiek. De rapportagecyclus is afgestemd op de jaarplanning en de daarbij gestelde doelen.

AVG

Begin 2021 zijn verwerkersovereenkomsten getekend met alle moederorganisaties. De rollen in Kedo zijn verder afgeschermd. De gezamenlijke database in Kedo van STAND-BY! en de gemeente Heerlen is gesplitst voor zover dat mogelijk was. Een deel van de gegevens in Kedo is gemeenschappelijk, met name daar waar de verantwoordelijkheid in casussen gedeeld wordt, dat kan zowel met de Wmo als met de Expertiseteams.

Communicatie

In het jaar 2021 stond, net als in 2020, een deel van onze communicatie in het teken van corona. De steeds veranderende regels maakten heldere communicatie met medewerkers en inwoners noodzakelijk. Dankzij een gezamenlijke werkgroep waarin Heerlen STAND-BY!, JENS en Alcander vertegenwoordigd waren konden we gezamenlijk optrekken en zoveel als mogelijk uniforme berichtgeving inzetten.

In 2021 leverde communicatie op verschillende manieren een bijdrage aan de bekendheid van Heerlen STAND-BY!, de buurtpunten en de activiteiten die daar plaatsvinden.

Heerlenonline.nl

Zo werd het platform Heerlen Online verder doorontwikkeld, waardoor onze activiteiten én die van andere organisaties die actief zijn in de verschillende gebieden in Heerlen, beter toegankelijk werden. Helaas waren de mogelijkheden om activiteiten te organiseren in de buurtpunten beperkt door de coronamaatregelen. In 2022 willen we het platform daarom een nieuwe impuls geven.

Postcodetool

Op onze website (www.heerlenstandby.nl) introduceerden we een handige tool waarmee verwijzers en inwoners snel en eenvoudig het dichtstbijzijnde buurtpunt kunnen vinden. Door het invullen van een postcode verschijnt de informatie van zowel het buurtpunt als het buurtteam dat zich in die buurt bevindt. Uiteraard hebben we hier ook de link gelegd met het platform Heerlen online.

Informatie voor nieuwe cliënten

Verder werd gestart met het maken van een informatiemap voor cliënten. Deze map is in het eerste kwartaal van 2022 gereedgekomen en bevat een algemene folder over Heerlen STAND-BY!, het buurtpunt, onze 'huisregels' en verdere informatie die voor de cliënt relevant is. Met deze map zorgen we ervoor dat de cliënt bij de start van onze ondersteuning weet wat hij van ons mag verwachten, wat wij van hem verwachten en waar hij terecht kan in de buurt.

Re-design website

Verder werden er voorbereidingen getroffen voor het moderniseren van de website. De uitwerking van deze plannen is verschoven naar 2022 omdat we vanaf medio 2021 een openstaande vacature hadden voor een communicatieadviseur.

7 Kosten ondersteuning populatie

Het realiseren van lagere kosten is geen op zichzelf staand doel. Het organiseren van onze diensten binnen de daarvoor beschikbare middelen wel. De middelen zijn hierbij vastgesteld in de contractverlenging die in 2019 is gerealiseerd. Lagere kosten kunnen wel een afgeleide zijn van een efficiënt en effectief ingerichte organisatie van de overige 3 aims, samenwerking en bedrijfsvoering.

7.1 Gemiddelde ondersteuningskosten per cliënt

In 2021 werd via STAND-BY! aan 3.861 (unieke) cliënten ondersteuning geboden. Dit betreft alle volwassen cliënten van STAND-BY! inclusief leveranciers en waarbij geen onderscheid tussen welzijn en Wmo is gemaakt.

Bij de berekening zijn alle door STAND-BY! gemaakte kosten (inclusief overhead en programmakosten) in 2021 meegenomen.

De gemiddelde ondersteuningskosten per unieke cliënt bedragen in 2021 :

- € 3.692 (exclusief leveranciers)
- € 4.475 (leveranciers)
- € 3.765 (inclusief leveranciers)

De cliëntaantallen zijn in werkelijkheid hoger aangezien bezoekers van de buurtpunten of cliënten die een eenmalig contact hebben met STAND-BY! niet geregistreerd worden. Dit betekent dat de feitelijke kosten dan ook lager zullen zijn dan de berekende bedragen op basis van de geregistreerde cliëntaantallen.

7.2 Individuele ondersteuning en dagbesteding

Voor de dagbesteding en de individuele begeleiding zijn de gemiddelde kosten per unieke cliënt ook inzichtelijk gemaakt.

Ook hierbij is een onderscheid gemaakt tussen cliënten die rechtstreeks ondersteuning kregen van STAND-BY! en cliënten die ondersteuning kregen van leveranciers.

	unieke cliënten	gemiddelde kosten per cliënt
Heerlen Stand-BY!		
Dagbesteding	666	€ 5.130
Individuele ondersteuning	1.515	€ 2.339
Leveranciers :		
Dagbesteding	72	€ 5.234
Individuele ondersteuning	62	€ 3.365

7.3 Leveranciers

Over de positie van de leveranciers is STAND-BY! altijd duidelijk en transparant geweest. Leveranciers zijn een aanvulling op de dienstverlening die STAND-BY! zelf niet wil of kan aanbieden. Dit beleid heeft ertoe geleid dat het aantal leveranciers in 2021 is afgenomen met 5 leveranciers. Het aantal cliënten bij leveranciers is gedaald van 202 naar 141 cliënten.

Alle lopende raamovereenkomsten (26) met leveranciers zijn per 1 oktober 2021 opgezegd. De leveranciers die ook in 2022 aan Heerlen STAND-BY! verbonden blijven hebben vóór 1 januari 2022 een aangepaste nieuwe raamovereenkomst (22) ontvangen. In de aangepaste raamovereenkomsten is een clausule toegevoegd die aansluit bij het beleid van gemeente Heerlen hetgeen inhoudt dat STAND-BY! de raamovereenkomst met een

leverancier met onmiddellijke ingang kan opzeggen indien deze leverancier op een lijst is geplaatst waarmee gemeente Heerlen, om gegronde redenen, geen zaken wil doen en waarvan de gemeente Heerlen ook verwacht dat STAND-BY! als opdrachtnemer van de gemeente Heerlen met deze partij geen zaken meer doet.

7.4 Overheadkosten

De daling overhead is ontstaan door het wegvallen van de vergoeding aan de leden voor de beschikbaarstelling van bestuurders.

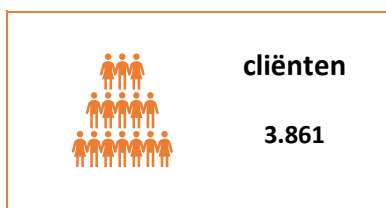
Aandeel overhead

2017 : 15,0%
2018 : 10,0%
2019 : 9,0%
2020 : 8,2%
2021 : 7,6%

7.5 Resultaten

Het boekjaar 2021 sluit af met een positief resultaat ad € 10.142,-. Voor een verdere onderbouwing van het financiële resultaat wordt verwezen naar de jaarrekening 2021.

8 Kerncijfers



Opmerking

Er is geen 1:1 relatie tussen cliënten en trajecten. Een cliënt kan meerdere trajecten hebben en vice versa kunnen bij een traject meerdere cliënten uit hetzelfde huishouden direct betrokken zijn.



Hulpvragen aan Heerlen STAND-BY! :
3.365



Periode :
jaar 2021



Hoe bereikt hulpvraag STAND-BY! ?



	<u>2021</u>
via centraal meldpunt :	2.398
via Meldpunt Eenzaamheid :	74
via zij-instroom :	893
	3.365



Status afhandeling hulpvraag

	<u>2021</u>
Hulpvragen nog in behandeling :	6
Afgehandeld zonder traject :	944
Opgepakt als nieuw traject :	1.931
Opgepakt in bestaand traject	140
Opgepakt in traject buiten HSB :	344
	3.365

Hoe snel vindt eerste contact plaats na ontvangst hulpvraag ?

	<u>2021</u>
- binnen 3 werkdagen (KPI gemeente 80%)	77%
- binnen 20 werkdagen	99%
- langer dan 20 werkdagen	1%



Afhandeling hulpvraag inclusief start traject

	<u>2021</u>
- binnen 10 werkdagen	82%
- binnen 30 werkdagen (KPI gemeente 80%)	97%
- langer dan 30 werkdagen	3%



Aantal cliënten ondersteund door Heerlen STAND-BY!
3.861



Periode :
jaar 2021



Aantal unieke cliënten

2021

Dagbesteding	666
Groepsmaatschappelijk werk	148
Groepsondersteuning	237
Housing	50
Individuele ondersteuning	1.515
Maatschappelijk werk	1.538
Praktisch Begeleider	186
Respijtzorg	4
Sociaal Raadsman	119
Totaal coöperatie excl. Leveranciers	3.767
Leveranciers	141
Totaal inclusief leveranciers	3.861

Cliënten Stand-BY! uitgedrukt in % van aantal inwoners betreffende buurt/ gebied

Hoensbroek de Dem	7,43%	Gebied 1	5,8%
Maria Gewanden-Terschuren	4,99%		
Mariarade	3,46%		
Nieuw Lotbroek	5,66%	Gebied 2	6,5%
Rennemig-Beersdal	6,04%		
Heerlerheide-Passart	7,75%		
Heksenberg	4,56%		
Vrieheide-De Stack	6,78%	Gebied 3	6,1%
Eikenderveld	6,10%		
Meezenbroek-Schaesbergv.-Palemig	6,60%		
Molenberg	6,78%		
Grasbroek-Musschemig-Schandelen	5,78%		
Zeswegen-Nieuw Husken	4,73%	Gebied 4	3,6%
Bekkerveld-Aarveld	4,24%		
Caumerveld-Douve Weien	3,08%		
Heerlerbaan	4,13%		
Welten-Benzenrade	1,70%		
Heerlen-Centrum	4,46%		



Aantal trajecten ingezet via HeerlenSTAND-BY!
4.511



Periode :
jaar 2021



Trajecten

	<u>2021</u>		Instroom		Uitstroom	
			leden	leveranciers	leden	leveranciers
Dagbesteding	675	Januari	182		229	21
Groepsmaatschappelijk werk	168	Februari	180		170	5
Groepsondersteuning	179	Maart	214	7	209	4
Housing	50	April	134	3	144	5
Individuele ondersteuning	1.574	Mei	165	2	173	8
Maatschappelijk werk	1.394	Juni	155	3	219	7
Praktisch begeleider	194	Juli	168	2	177	1
Respijtzorg	3	Augustus	140		118	3
Sociaal Raadsman	119	September	154	2	185	4
	<u>4.356</u>	Oktober	160	2	161	5
Leverancier	155	November	111	1	143	2
		December	118		129	5
Totaal incl. leveranciers	<u>4.511</u>		<u>1.881</u>	<u>22</u>	<u>2.057</u>	<u>70</u>



Medewerkers



Periode :
jaar 2021



	<u>fte 2021</u>	<u>Workload medewerkers</u>	<u>2021</u>
Ambulant begeleider	49,65	<u>Begeleiding individueel</u>	
Gedragswetenschapper	0,21	Fte	49,65
Groepsmaatschappelijk werker	1,68	Trajecten	1.574
Intaker	11,40	Gemiddeld per fte	31,7
Maatschappelijk werker	10,76	<u>Maatschappelijk werk</u>	
Opbouwwerker	9,67	Fte	10,76
Praktijkbegeleider	5,95	Trajecten	1.394
Seniorenadviseur	1,07	Gemiddeld per fte	129,6
Sociaal Raadsman	0,97	<u>Praktijkbegeleider</u>	
		Fte	5,95
		Trajecten	194
		Gemiddeld per fte	32,6
	<u>91,36</u>		



Gemiddelde kosten per cliënt

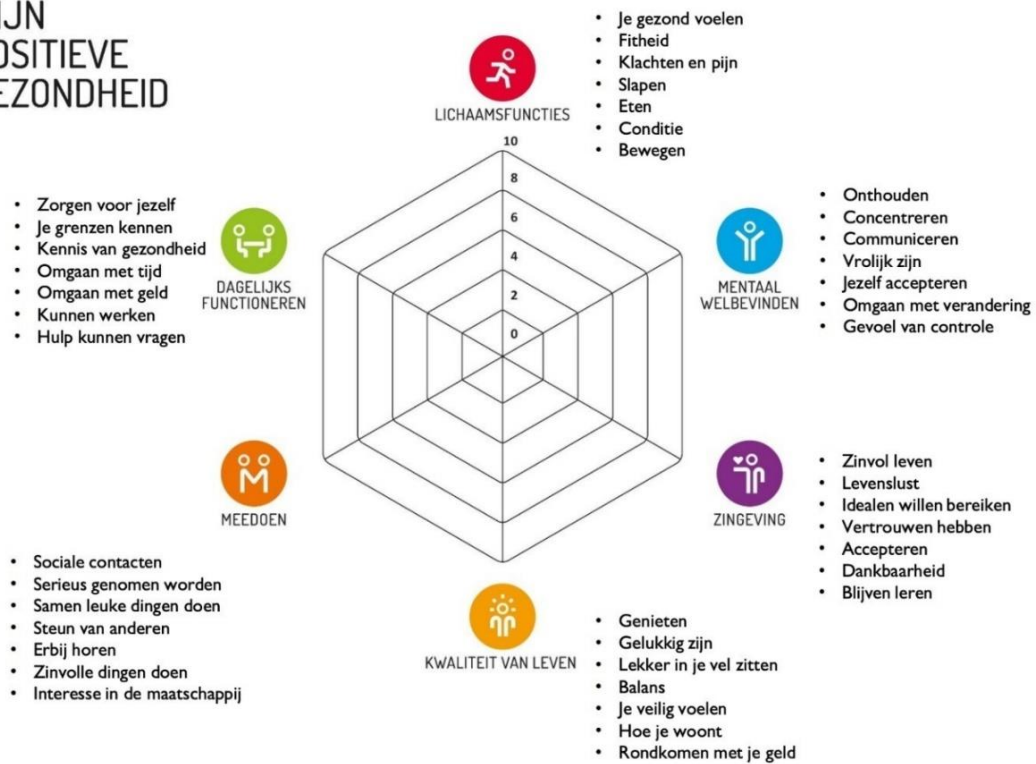


Periode :
jaar 2021



Aantal unieke cliënten :	unieke cliënten	gemiddelde kosten per cliënt
HSB exclusief leveranciers	3.767	€ 3.692
Leveranciers	141	€ 4.475
HSB inclusief leveranciers	3.861	€ 3.765
Dagbesteding	666	€ 5.130
Individuele ondersteuning	1.515	€ 2.339
Dagbesteding leveranciers	72	€ 5.234
Individuele ondersteuning leveranciers	62	€ 3.365

Bijlage 1: Dimensies Positieve Gezondheid



Bijlage 2:

Locaties buurtpunten in Heerlen

Gebied 1

Soort locatie	Naam locatie	Straat
Buurtpunt	de Koffiepot	Kasteel Hoensbroeklaan
Buurtpunt	BMV de Vlieger	Maria Gewandenstraat
Buurtpunt in oprichting	OC de Wijenberg	Weijenbergstraat

Gebied 2

Soort locatie	Naam locatie	Straat
Buurtpunt	t Heitje	Anjelierstraat
Buurtpunt	De Paulus	Laurierstraat
Buurtpunt in oprichting	Mijn Spoor	Belemnieturf
Ouderencentrum	OC Vogelsanck	Cookstraat

Gebied 3

Soort locatie	Naam locatie	Straat
Buurtpunt	Sam-Sam	Mijnzetellaan
Buurtpunt	Molenwei	Molenwei
Buurtpunt	Markieshuis	Markiesstraat
Buurtpunt	The Break	Schandelermolenvweg
Buurtpunt	Molenberg	Kerkraderweg
Buurtpunt	Buurtwinkel Wonen Limburg	Sittarderweg
Ouderencentrum	OC de Eik	Eikenderweg

Gebied 4

Soort locatie	Naam locatie	Straat
Buurtpunt	Aambosveld	Aambosveld
Buurtpunt	A gene Bek	Tacitusstraat
Buurtpunt	Peter Schunck	Peter Schunckstraat
Buurtpunt	The Flash	Vullingsweg
Buurtpunt in oprichting	t Heukske	Mariabad
Ouderencentrum	OC de Haagdoorn	Ypenburgstraat
Ouderencentrum	OC Corisberg	Corisberg