

**Jaarverslag 2013**

**Maatschappelijk Werk  
in de**

**Middelsee Gemeenten  
(Het Bildt, Ferwerderadiel  
Leeuwarderadeel, Menameradiel)**

**door**  
**Welzijn Centraal  
&  
Zorgcombinatie Interzorg**

 Stichting  
Zorgcombinatie **'Interzorg'**  
*Bijzonder in zorg!*

 **WELZIJN**  
CENTRAAL

## Inhoudsopgave

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Voorwoord.....                                                                      | 3  |
| 1. Inleiding.....                                                                   | 4  |
| 1.1. Werkgebied.....                                                                | 4  |
| 2. Professionele hulp.....                                                          | 4  |
| 2.1. Wat vonden uw burgers van het maatschappelijk werk? .....                      | 5  |
| 2.2. Hoe heeft het maatschappelijk werkt gewerkt? .....                             | 5  |
| 2.3. Aanmelding.....                                                                | 5  |
| 2.4. Front-office contacten .....                                                   | 5  |
| 2.5. Huiselijk geweld .....                                                         | 5  |
| 2.6. Korte contacten.....                                                           | 6  |
| 2.7. Groepsaanbod Welzijn Centraal.....                                             | 6  |
| 2.8. Samenwerken met vrijwilligers en stagiaires binnen Welzijn Centraal.....       | 6  |
| 2.9. Uitwisseling aanmeldingen.....                                                 | 7  |
| 3. Wat was de aard van de hulpverlening .....                                       | 7  |
| 4. Waar kwamen onze klanten vandaan? .....                                          | 8  |
| 5. Samenwerkingspartners.....                                                       | 9  |
| 5.1 Samenwerking Welzijn Middelsee en Welzijn Centraal .....                        | 9  |
| 6. De IZO-Pilot en het School Maatschappelijk Werk.....                             | 9  |
| 6.1. Training (V)echtscheiding.....                                                 | 10 |
| 7. Het Omtinkerteam in Menameradiel en Leeuwarderadeel .....                        | 11 |
| 8. Samen onder één dak .....                                                        | 12 |
| 9. Project Nieuwkomers van Welzijn Centraal en Welzijn Middelsee gemeente Het Bildt | 12 |
| 10. Signaleringen van het sociaal werk .....                                        | 12 |
| 11. Vooruitblik 2014 Welzijn Centraal.....                                          | 13 |
| 12. Realisatie afspraken Middelsee gemeenten .....                                  | 13 |
| Bijlage II Pilot IZO - Overzicht deelnemende scholen .....                          | 15 |
| Bijlage II Werkwijze van de maatschappelijk werkers .....                           | 17 |

## **Voorwoord**

### **De bestuurders aan het woord**

Voor u ligt het jaarverslag 2013 van het algemeen- en schoolmaatschappelijk werk van Stichting Zorgcombinatie Interzorg en Welzijn Centraal. Met deze verslaglegging verantwoorden wij onze inzet van dit jaar, uitgevoerd op basis van de verstrekte subsidie door de Middelsee gemeenten. Deze verantwoording betreft zowel onze inzet voor- en met cliënten, als ook onze inzet met ketenpartners in diverse netwerken en overlegverbanden.

Het maatschappelijk werk is bezig met het vormgeven van de kanteling van de WMO en Welzijn Nieuwe Stijl. Welzijn Centraal en Interzorg ziet haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om samen met de ketenpartners de leefbaarheid van de lokale samenleving te bevorderen, sociaal isolement en achterstandsituaties te voorkomen of te verminderen en sociale integratie en participatie aan te moedigen.

Het maatschappelijk werk sluit aan bij de eigen kracht en het bestaande oplossingsvermogen van mensen en leert hen die krachten verder uit te bouwen. Vanuit deze gedachte wordt expliciete aandacht besteed aan samenwerking. Dit geldt naar gemeenten toe, maar ook naar zorgaanbieders, scholen, vrijwilligersorganisaties, politie en vele andere partijen. Die samenwerking maken wij zo concreet mogelijk.

Namens Ernst Janssen,  
directeur/bestuurder Welzijn Centraal

en

Jan Douwe de Jong,  
directeur Stichting Zorgcombinatie Interzorg

De hulpverlening vindt individueel, gezin/systeemgericht of via een groepsgewijze aanpak plaats. Het aanbod is lokaal, laagdrempelig, vraaggericht, kosteloos en op maat. Onze maatschappelijk werkers stemmen hulp- en dienstverlening optimaal met elkaar af.

## **2.1. Wat vonden uw burgers van het maatschappelijk werk?**

Burgers uit de Middelseegemeenten meldden zich voor een groot gedeelte zelf aan, meestal telefonisch. De huisarts was ook dit jaar een belangrijke verwijzer. Steeds vaker kwamen de aanmeldingen rechtstreeks van onze netwerkpartners die de maatschappelijk werkers kennen vanuit de verschillende netwerken zoals het CJG, het Sociaal Team en het Omtinkerteam. Onze belangrijkste verwijzende netwerkpartners zijn: de scholen, Fier Fryslân, de Kredietbank en de woningbouwverenigingen

## **2.2. Hoe heeft het maatschappelijk werk gewerkt?**



**“Onze werkwijze is voortdurend in ontwikkeling  
zodat we zoveel mogelijk klanten van dienst te kunnen  
zijn.”**

uitspraak van maatschappelijk werkers

Wanneer de klant zich bij ons aanmeldt wordt er op een oplossingsgerichte wijze bevestigd. Hiermee proberen de maatschappelijk werkers de gehele situatie direct in kaart te brengen. Daarbij worden de talenten, mogelijkheden en het netwerk van de klant aan de orde gesteld en worden er meteen afspraken gemaakt over wie wat gaat doen. De klant wordt dus direct tijdens het eerste telefoongesprek een stap verder geholpen. En er wordt in de daarop volgende tijd regelmatig contact gehouden met de klant, hetzij telefonisch, hetzij via e-mail. Onze ervaring is dat door het gebruik van deze werkwijze lang niet iedere aanmelding leidt tot een langer durend en meer tijdrovend individueel traject. De klant komt niet meer op een wachtlijst waarbij langere tijd gewacht moet worden zonder contact te hebben met een hulpverlener én het oplossend vermogen van de klant wordt gestimuleerd. Deze werkwijze gaan we in 2014 verder ontwikkelen in samenwerking met de netwerkpartners in het op te richten gebiedsteam).

## **2.4. Front-office contacten**

De klanten wisten ons vaak te vinden wanneer zij korte (eenvoudige) vragen hadden of advies nodig hadden. Deze vragen gingen veelal over het invullen van formulieren, over subsidies en over juridische zaken.

## **2.5. Huiselijk geweld**

Huiselijk geweldzaken en aanmeldingen vanuit het Sociaal Team Middelseegemeenten worden altijd met voorrang behandeld, overigens zijn bij de meeste van de zaken ook kinderen betrokken. Wanneer er een aanmelding huiselijk geweld binnenkomt wordt er diezelfde dag nog contact opgenomen met betrokkenen. We schatten de situatie in en horen wat de klant verwacht van de hulpverlening. Er wordt gewerkt volgens een strak tijdspad om binnen twee werkdagen in actie te komen bij tijdelijke huisverboden en snelle interventies.

Vaak is het voor de maatschappelijk werkers moeilijk om contact te krijgen met de betrokkenen omdat niet alle contactgegevens bekend zijn. In veel gevallen stellen de betrokkenen verdere hulp niet op prijs. Er wordt altijd terug gerapporteerd naar Fier. Wanneer we merken dat de veiligheid van kinderen op het spel staat doen we een zorgmelding bij het AMK en zetten het kind(eren) in de Verwijsindex.

Daarnaast hebben we ook twee 3<sup>e</sup>-jaars stagiaires aangenomen die hun jaarstage bij Welzijn Centraal uitvoeren. Ook zij worden intensief begeleidt zodat ook zij klanten hulp kunnen verlenen.

## **2.9. Uitwisseling aanmeldingen**

Wanneer zowel Welzijn Centraal als Interzorg constateerden dat klanten, die een individueel traject nodig hadden, toch lang zouden moeten wachten, dan namen we contact op met elkaar met de vraag of de ander nog ruimte had voor het oppakken van een klant. In de praktijk bleek regelmatig dat beide organisaties die ruimte vaak niet hadden.

## **3. Wat was de aard van de hulpverlening**

De meeste ondersteuningsvragen kwamen voor op psychosociaal gebied. Direct gevolgd door hulpvragen met betrekking tot het beheren van financiën. Op de derde plaats staan de ondersteuningsvragen die te maken hebben partnerrelatie en echtscheiding.

Onder psychosociale problematiek verstaan we o.a. opvoedingsvragen, depressieve klachten, verwerkingsvragen, eenzaamheid, identiteitsvragen en assertiviteitsvragen. De meeste ondersteuningsvragen op het gebied van partnerrelatie hebben te maken met echtscheiding en dan met name dat ouders goede afspraken willen gaan maken rondom de zorg en de opvoeding van hun kinderen. We zien deze groep hulpvragers groeien. Vaak is de echtscheiding al ontwikkeld tot een vechtscheiding waardoor kinderen erg in de knel komen.

Hulpvragen op financieel gebied betreft meestal mensen die schulden hebben of die in een situatie zitten waarbij schulden dreigen te ontstaan. Daarnaast hebben zij vaak geen grip meer op hun administratie en zijn er veel betalingsachterstanden. Ook komen mensen met vragen over het inkomen, het invullen van subsidieaanvragen en het aanmelden bij de kredietbank. We werken nauw samen met de vrijwilligers van Humanitas.

Crisisvragen gaan meestal over dreigende huisuitzettingen en afsluitingen van gas en licht. Prioriteit wordt gegeven aan gezinnen met kinderen. Het doel is om de huisuitzetting of afsluiting te voorkomen. Korte lijnen met de woningbouwverenigingen maken dat problemen met het betalen van de huur eerder worden gesignaleerd. Hierdoor kan er op tijd een interventie worden gepleegd i.s.m. met de woningbouwvereniging, zodat de huisuitzetting in steeds meer situaties niet hoeft te worden aangezegd.

## 5. Samenwerkingspartners

De maatschappelijk werkers werken nauw samen met huisartsen, eerstelijns psychologen, GGD/JGZ, Bureau Jeugdzorg, Sociale Zaken, alle scholen (zowel primair als het voortgezet onderwijs), de woningbouwverenigingen, VNN, Politie, Thuiszorg, Kredietbank, Fier Fryslan, vrijwilligersorganisaties en de tweedelijns-GGZ.

### 5.1 Samenwerking Welzijn Middelsee en Welzijn Centraal

In 2012 is er een start gemaakt om samen met Welzijn Middelsee te onderzoeken waar de raakvlakken liggen in elkaars werk en hoe we meer gebruik van elkaar kunnen maken. Deze ontwikkeling hebben we in 2013 voortgezet en geïntensiveerd. In 2013 heeft de opening van het Burgers Servicepunt plaatsgevonden. De Voedselbank, het SUG, Welzijn Middelsee en Welzijn Centraal hebben deze opening georganiseerd. In de loop van het jaar is verder onderzocht op welke domeinen we verder met elkaar zouden kunnen samenwerken. Dit heeft er toe geleid dat de voedselbank het maatschappelijk werk vaker benadert wanneer zij zien dat klanten meer hulp nodig hebben. Het Maatschappelijk werk verwijst klanten met financiële vragen ook wel door naar het SUG en andersom. Een medewerker van Welzijn Middelsee is ingewerkt door één van onze maatschappelijk werkers op de cursus *Geldt Telt*. Inmiddels wordt de cursus regelmatig aangeboden in Stiens en verzorgd door zowel een maatschappelijk werker van Welzijn Middelsee als van Welzijn Centraal.

## 6. De IZO-Pilot en het School Maatschappelijk Werk

Samen met de Jeugd Gezondheid Zorg wordt de IZO-pilot uitgevoerd. IZO staat voor Intern Zorg Overleg, dat kort samengevat inhoudt dat er op een school tussen de smw-er, de jgz-er en de ib-er een goede afstemming plaatsvindt. De frequentie van dit overleg wordt bepaald door de deelnemers zelf, afhankelijk van het aantal zorgleerlingen dat een school heeft. Vastgesteld is dat het minimaal 2 x per jaar plaatsvindt. In dit zorgoverleg kunnen ib-ers de zorgen die zij over leerlingen hebben bespreken, advies ontvangen en het plan van aanpak wordt besproken. Er worden afspraken gemaakt over wie de regiehouder wordt en wie de hulpverlening in gang zet.

**“Eerst de vraag in kaart zonder overhaaste stappen  
maar snel en op tijd handelen als het nodig is”**

uitspraak: maatschappelijk werker

Er wordt door de smw-er altijd allereerst onderzocht wat het probleem is, hoe dit probleem door ieder die betrokken is wordt beleefd (inclusief het kind(eren) zelf) en welke andere instanties er mogelijk nog meer bij betrokken zijn. Wanneer nodig wordt er een overleg georganiseerd met alle betrokken instanties waaronder vaak de huisarts. Voor dit (zorg) overleg worden ouders altijd uitgenodigd. Ook wanneer er meer specialistische hulp nodig is blijft de smw-er de vaste contactpersoon van de ouders. In het IZO-overleg worden ook de gezinnen/kinderen besproken waarvan de hulpverlening loopt, zodat de school op de hoogte blijft van de stand van zaken.

**“Eindelijk....we hebben weer tijd om ons  
met het onderwijs bezig te houden!”**

uitspraak van het onderwijs

met “vechtende” ouders werd voor de maatschappelijk werkers steeds moeilijker. Er is daarom door Welzijn Centraal een training georganiseerd die is verzorgd door BJZ. “Hoe blijf je onpartijdig?” Hoe doe je een risicotaxatie?” Hoe help je de ouders bewust te worden van de effecten op hun kind? Hoe laat je de kinderen aan het woord?”. Als vervolg op de training is een medewerker van BJZ met specialistische kennis een aantal keer aanwezig geweest bij een casuïstiek bespreking waarin moeilijke vechtscheidingszaken werden besproken.

***Voor een overzicht van alle deelnemende scholen aan het IZ- project zie bijlage II***

## **7. Het Omtinkerteam in Menameradiel en Leeuwarderadeel**



**“Wij Omtinkers kennen elkaar!  
Minder bureaucratie, sneller afspraken,  
Kortom: hele korte lijntjes!!”**

uitspraak van de Omtinkers

De hulpverleners die nu meedraaien in het Omtinkerteam van Leeuwarderadeel en Menameradiel kennen elkaar inmiddels heel goed, werken allemaal in hetzelfde gebied, stemmen hun activiteiten snel met elkaar af en maken snel afspraken. En niet onbelangrijk; de sfeer is goed! 4 maal per jaar zien zij elkaar in een vergadering.



**“Geen eindeloos heen en weer gmail  
en formulieren invullen”**

uitspraak van maatschappelijk werker

In 2013 hebben de teams het mandaat gekregen om zelf huishoudelijk hulp in te kunnen zetten wanneer dit snel nodig is. Zij beheren zelf een budget om dit voor maximaal 1 maand uit te voeren. In de tussentijd moet er dan een officiële aanvraag worden gedaan. Hierdoor zijn de klanten met een terechte acute vraag snel geholpen.



**“Eh...zijn jullie van Omrin?”**

uitspraak van cliënten

Studenten van de NHL hebben onder begeleiding van Welzijn Centraal in het najaar een onderzoek gedaan onder de burgers van Leeuwarderadeel en Menameradiel om de bekendheid van de Omtinkers te meten. Zij hebben hiervoor interviews afgelegd op straat, burgers telefonisch benaderd en op sommige plaatsen huis aan huis aangebeld. De conclusie was dat de term Omtinker niet heel erg bekend was, maar de namen van de hulpverleners van de deelnemende organisaties wel. Burgers weten kennelijk wel de weg te vinden op het moment wanneer zij hulp nodig hebben. Hoewel het Omtinkerteam beschikbaar is voor alle leeftijden wordt het toch meestal geassocieerd met ouderen en hulpbehoevenden.

## 11. Vooruitblik 2014 Welzijn Centraal

- Participatie in het gebiedsteam
- Intensivering contacten met huisartsen
- Uitbreiden samenwerking binnen het BSP in Stiens
- Doorontwikkelen werken binnen gebiedsteams
- Implementatie CJG functie in gebiedsteams
- Klanttevredenheidonderzoek onder het School Maatschappelijk Werk
- Organiseren "Gezinsmaatje" i.s.m. CJG
- Uitbreiden en ontwikkelen groepsaanbod
- Deskundigheidsbevordering maatschappelijk werkers: motiverende gespreksvoering, hoe de klant ondersteunen bij ontwikkelen en inzetten eigen netwerk, opfrissen kennis van Regelingen en Voorzieningen, organiseren Intervisie maatschappelijk werkers.

## 12. Realisatie afspraken Middelsee gemeenten

De taakstelling is ruimschoots gehaald. Zowel volwassenen, gezinnen, jongeren als kinderen zijn geholpen, ondersteund en begeleid. Wanneer beslist noodzakelijk, zijn cliënten begeleid en doorverwezen naar tweedelijns instellingen zoals de GGZ, BJZ, VNN, ZIENN, Thuisbegeleiding of Limor. Afhankelijk van de vraag van de klant varieerden de werkzaamheden met de samenwerkingspartners van: informatieverstrekking, consultatie, doorverwijzing en samenwerking, tot dienstverlening of nauwe samenwerking.

### Realisatie Taakstelling cijfers reguliere subsidie

|                             | Leeuwarderadeel | Menameradiel   | Het Bildt     | Ferwerderadeel  |
|-----------------------------|-----------------|----------------|---------------|-----------------|
| <b>Taakstelling AMW+SMW</b> | <b>916</b>      | <b>1058</b>    |               |                 |
| AMW Interzorg               | 207             | 218,5          | 724,5         | 1115,5          |
| AMW Welzijn Centraal        | 571             | 627,25         | 503,25        | 70              |
| SMW Interzorg               |                 |                |               | 30              |
| SMW Welzijn Centraal        | 157,50          | 278            | 311           |                 |
| <b>Totaal</b>               | <b>935,50</b>   | <b>1123,75</b> | <b>814,25</b> | <b>1.075,50</b> |
| <b>Taakstelling IZO</b>     | <b>238</b>      | <b>264</b>     |               | <b>225</b>      |
| IZO Interzorg               | 55              | 88             |               | 39              |
| IZO Welzijn Centraal        | 183             | 176            |               | 186             |
| <b>Totaal</b>               | <b>238</b>      | <b>264</b>     |               | <b>225</b>      |

## Bijlage II Pilot IZO - Overzicht deelnemende scholen

Versie 20-01-2014

Pilot IZO deel 1: Schooljaar 2012-2013 reeds gestart  
 Pilot IZO deel 2A: Schooljaar 2013-2014 (start 1 september 2013)  
 Pilot IZO deel 2B: Schooljaar 2013-2014 (start begin 2014)  
 Pilot IZO deel 3: Schooljaar 2014-2015 start vanaf september 2014

|    | Gemeente        | Pilot IZO<br>Deel 1                             | Pilot IZO<br>Deel 2A                               | Pilot<br>IZO<br>Deel 2B                                 | IB-er                  | SMW-er                      | JGZ-er                                            |
|----|-----------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------|
| 1  | Leeuwarderadeel | OBS de<br>Twilling<br>( <i>Stiens</i> )         |                                                    |                                                         | Dorithia<br>Jansma     | Monique<br>van den<br>Broek | Silvia<br>Bruin                                   |
| 2  |                 |                                                 | CBS de<br>Sprankel<br>( <i>Stiens</i> )            |                                                         | Eke<br>loonstra        | Henk<br>Renkema             | Silvia<br>Bruin                                   |
| 3  |                 |                                                 | CBS de<br>Foarikker<br>( <i>Britsum</i> )          |                                                         | Wikje de<br>Vries      | Henk<br>Renkema             | Silvia<br>Bruin                                   |
| 4  |                 |                                                 |                                                    | OBS<br>Arjen<br>Roelofs-<br>skoalle<br>( <i>Hijum</i> ) | Dorithia<br>Jansma     | Monique<br>van den<br>Broek | Silvia<br>Bruin                                   |
| 5  | Het Bildt       | OBS de<br>Opstap<br>( <i>St.<br/>Jacob</i> )    |                                                    |                                                         | Rennie<br>Meijer       | Marthijn<br>de Wit          | Silvia<br>Bruin                                   |
| 6  |                 | CBS de<br>Slotschoo<br>l<br>( <i>St. Anna</i> ) |                                                    |                                                         | Matthijs<br>Elsma      | Henk<br>Renkema             | Silvia<br>Bruin                                   |
| 7  |                 | CBS de<br>Koppel<br>( <i>St.<br/>Jacob</i> )    |                                                    |                                                         | Thomin<br>a Weyer      | Henk<br>Renkema             | Silvia<br>Bruin                                   |
| 8  |                 |                                                 | CBS de<br>Wizebeam<br>( <i>Minnertsga</i><br>)     |                                                         | Willy<br>Greydan<br>us | Henk<br>Renkema             | Silvia<br>Bruin                                   |
| 9  |                 |                                                 | CBS de<br>Korenaar<br>( <i>Oude<br/>Bildzijl</i> ) |                                                         | A.Teits<br>ma          | Henk<br>Renkema             | Silvia<br>Bruin                                   |
| 10 |                 |                                                 | OBS 't<br>Fonnemint<br>( <i>St. Anna</i> )         |                                                         | Anita<br>Wieling       | Marthijn<br>de Wit          | Silvia<br>Bruin                                   |
| 11 |                 |                                                 | OBS de<br>Toverbal<br>( <i>St. Anna</i> )          |                                                         | Anita<br>Wieling       | Marthijn<br>de Wit          | Margree<br>t<br>Tijmers<br>ma<br>/Silvia<br>Bruin |
| 12 |                 |                                                 |                                                    | OBS de<br>Lytse<br>terp<br>( <i>Minnert<br/>sga</i> )   | Anja<br>Riem           | Marthijn<br>de Wit          | Silvia<br>Bruin                                   |

## Bijlage II Werkwijze van de maatschappelijk werkers

Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) is toegankelijk voor iedere burger woonachtig in de gemeenten waarvoor wij werken. In de praktijk zijn het veelal de meest kwetsbare groepen die gebruik maken van onze voorzieningen. Wij richten ons op mensen die gedurende een bepaalde fase in hun leven door verschillende oorzaken minder zelfredzaam zijn. Wij zijn aanwezig in de directe leefomgeving van burgers, voor iedereen toegankelijk.

De maatschappelijk werkers zetten op een integrale manier de zeven functies van het AMW in; die zijn gericht op cliënten, op professionele netwerken en op de samenleving. De zeven functies zijn:

1. toegang verschaffen;
2. begeleiden en behandelen;
3. bemiddelen namens de cliënt naar personen en instanties;
4. ondersteunen;
5. dienst verlenen en consultatie;
6. bijdragen aan preventie van gezondheid- en welzijnsproblemen;
7. signaleren.

Er is geen verwijzing nodig en wij vragen geen eigen bijdrage. Hierdoor kunnen we laagdrempelig werken en dat is de kracht van het maatschappelijk werk,. De aanpak laat zich als volgt omschrijven:

- Bevorderen van de psychosociale zelfredzaamheid van mensen door het voeren van persoonlijke gesprekken met mensen die problemen hebben en het bieden van praktische en materiële hulp.
- Helpen van mensen met meerdere problemen ('multiproblem' cliënten) door outreachende hulpverlening. Op aanwijzing van een bezorgde omgeving neemt het AMW zelf contact op met mensen en brengt hun problemen samen met hen in kaart. Vervolgens begeleidt het AMW deze cliënten en helpt hen weer grip op hun leven te krijgen.
- Focussen, niet op het probleem, maar op het individu en zijn directe omgeving en het integraal oppakken van de problematiek, samen met de cliënt.
- Werken vanuit de KOT (korte oplossingsgerichte therapie) en de focus niet op het probleem maar op de oplossing leggen (uitgaan van wat goed gaat, de eigen kracht van de cliënt en dit versterken).
- Werken met taakgerichte hulpverlening en systeemgerichte hulpverlening.
- Verbinding leggen tussen de cliënt en het netwerk dat aanvullende hulp biedt, zoals de partners van het Centrum voor Jeugd en Gezin en andere organisaties.

