

# Tellen & Vertellen 2019

## Voortgangsrapportage



## Inhoud

1. Inleiding / voorwoord.....	3
2. Halfjaarresultaten uit de prestatiegerichte afspraken 2019.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2.1 Kwaliteitskompas en toetsingskader.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3. Rapportages aan de hand van het plan Tellen en Vertellen.....	5

## 1. Inleiding / voorwoord

Januari 2019: daar waar we in 2018 zijn geëindigd, zijn we verder gegaan. Sterk Papendrecht werkt aan het realiseren van de ambities zoals gesteld in de subsidieafspraken 2019 en het plan 'Tellen & Vertellen 2019'.

In dit document hebben we beschreven wat we het afgelopen half jaar hebben gedaan en waar dit- tot nu toe- naar heeft geleid. Door met elkaar de resultaten van het afgelopen half jaar te verzamelen en in het plan 'Tellen & vertellen' gestructureerd weer te geven, ontstaat volgens ons het beeld dat we op de goede weg zijn. De inwoners van Papendrecht weten ons goed te vinden. We helpen hen op weg met hun vragen, maar houden de inwoners zeker niet langer 'binnen' dan noodzakelijk. Dit realiseren we door meer en meer integraal te werken, waardoor ieders kennis sneller en beter wordt benut. Hierdoor zijn we ook beter in staat om af te schalen waar mogelijk.

Ook kunnen we met gepaste trots melden dat team Jeugd erin is geslaagd om met de extra inzet de wachtlijst onder controle te krijgen. Er wachten nog steeds mensen op hulpverlening, alleen wel aanzienlijk korter. Waar dat 109 dagen waren op het moment van de start van de extra inzet, waren dat er in juni 2019 nog 31 dagen. En de belangrijkste verandering: al deze mensen zijn bezocht en hun hulpvraag is breed in beeld gebracht. Tijdens de wachtperiode kunnen deze mensen als ze vragen hebben terugvallen op de professionals bij wie ze langs zijn geweest.

Per 1 juli is de nieuwe organisatie Stichting de Sociale Basis een feit, de back-office-organisatie waar de dienstverlening van de BWI, Vivenz en MEE zijn ondergebracht. Deze overgang is soepel verlopen evenals de implementatie van de nieuwe hardware en de nieuwe digitale omgeving.

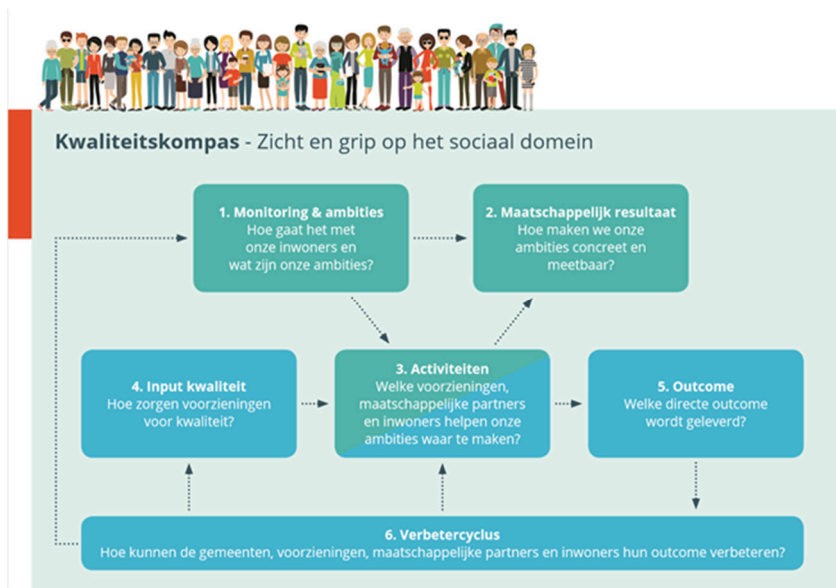
Tegelijkertijd realiseren we ons dat het prestatiegericht verantwoord van onze activiteiten en dan vooral het inzichtelijk maken van het maatschappelijk effect van de activiteiten zeker nog om een doorontwikkeling vraagt. Zoals afgesproken zijn in de afgelopen periode stappen gezet, maar het uiteindelijk doel is om te komen tot KPI's. Om dit doel te realiseren dienen wij het één en ander te doen op het gebied van ICT (de huidige mogelijkheden sluiten nog niet optimaal aan), het vergroten van kennis van de medewerkers op het vlak van verantwoord, het SMART'er formuleren van de speerpunten en het (anders) meten van de cliënttevredenheid.

Het bewust bezig zijn met de totstandkoming van KPI's heeft er wel toe geleid dat er inmiddels een duidelijker beeld is van de meetbare indicatoren die in het nieuwe digitale 0-100 dossier moeten worden opgenomen. Zij zijn dan ook toegevoegd aan het programma van eisen, het gebruikelijke kader dat opgesteld wordt bij aanschaf van een ICT-systeem. Verder kan over de totstandkoming van het ICT-systeem gemeld worden dat dit helaas niet zo snel gaat als gehoopt. Op 1 januari zal er geen volledig geïmplementeerd systeem (inclusief werkwijze, workflow, getrainde medewerkers) zijn waar de gewenste managementrapportages uitrollen. Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan het projectplan waarin de informatie opgehaald uit de regio en de opbrengsten van de verschillende pilots verwerkt zijn. Van de toegekende subsidie met betrekking tot dit ICT-systeem is op dit moment nog niets ingezet.

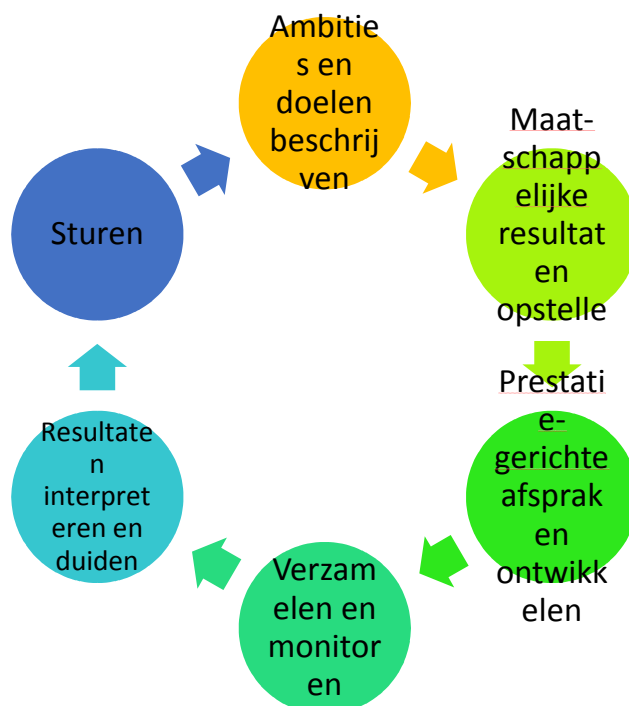
## 2. Halfjaarresultaten aan de hand van de prestatiegerichte afspraken 2019

### 2.1 Kwaliteitskompas en toetsingskader

Om vorm te geven aan de verantwoording in het kader van deze prestatiegerichte subsidie en SMART werken, hebben wij het plan Tellen & Vertellen 2019 opgesteld. Aan de hand van dat plan gaan wij meer samenhang tussen de verschillende cijfers creëren en ook (gemonitorde) voortgangresultaten vastleggen. Belangrijke onderdelen uit het plan Tellen & Vertellen 2019 zijn het kwaliteitskompas en het toetsingskader (zie hieronder).



*Kwaliteitskompas van Movisie, NJi en Vilans (2018)*



## 2.2 Meten van prestaties: halfjaarresultaten

In het plan Tellen & Vertellen 2019 zijn prestaties, doelen en gewenste maatschappelijke resultaten van Sterk Papendrecht vastgelegd. Zie onderstaand overzicht voor de voortgang m.b.t. deze afspraken. Dit zijn de resultaten van januari tot juli 2019.

### Doel 1: wat hebben we afgesproken in 'Tellen & Vertellen 2019'?

<i>We werken aan:</i>	<i>Over 4 jaar willen we :</i>	<i>Hoe maken we de prestaties en de voortgang zichtbaar? Via:</i>
Een toegankelijke en laagdrempelige ingang voor alle inwoners van Papendrecht met (ondersteunings)vragen	Dat alle inwoners van Papendrecht (0-100 jaar) met ondersteuningsvragen op verschillende leefgebieden weten dat zij terecht kunnen bij Sterk Papendrecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Het aantal inwoners met ondersteuningsvragen dat contact heeft gehad met Sterk Papendrecht</li> <li>➤ Het aantal inwoners met een ondersteuningsvraag dat binnenloopt bij Sterk Papendrecht, en tevreden is over de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van Sterk Papendrecht</li> </ul>

### Welke resultaten zijn behaald in het 1<sup>e</sup> halfjaar?

- *Het aantal inwoners met ondersteuningsvragen dat contact heeft gehad met Sterk Papendrecht (2018 + 2019)*

	<b>Telefonisch 2019</b>	<b>Telefonisch 2018</b>	<b>Fysiek 2019</b>	<b>Fysiek 2018</b>	<b>Digitaal 2019</b>	<b>Digitaal 2018</b>
<b>December</b>		267		201		101
<b>Januari</b>	218		137			
<b>Februari</b>	264		191			
<b>Maart</b>	386		240		18	
<b>April</b>	318		335		63	50
<b>Mei</b>	305	244	277	110	80	101
<b>Juni</b>	327	297	224	221	68	
<b>Totaal</b>	<b>1818</b>		<b>1410</b>		<b>229</b>	

Ten opzichte van 2018 zien we dat de maand januari 2019 relatief rustig was t.o.v. december 2018. In februari 2019 was het aantal contacten weer nagenoeg gelijk aan december 2018. Doordat we in de 2018 de maanden januari t/m april het aantal bezoekers nog niet hebben geregistreerd kunnen we die maanden niet vergelijken wel concluderen we dat de toename van het aantal contacten eind 2018 zich door lijkt te zetten in 2019.

T.a.v. de vragen waarmee bezoekers zich melden bij Sterk Papendrecht, zien we:

- Een toename van het aantal complexe vragen. Dit roept de vraag op of onze inzet een nog preventiever karakter zou kunnen hebben als mensen zich eerder melden. De komende periode gaan we dit verder onderzoeken.
- Een toename van financiële en juridische vraagstukken tijdens de inloopsprekken. Om te voorkomen dat dit gaat leiden tot lange(re) wachttijden, wat drempelverhogend zou kunnen werken, plagen we de komende periode een aantal interventies;

- Werven van nieuwe vrijwilligers, waardoor we het aantal financiële spreekuren kunnen uitbreiden
- Nauwere Afstemming met de Sociale Dienst Drechtsteden, op het vlak van werkprocessen, waardoor we kennis kunnen verbinden, efficiënter kunnen werken en dubbelingen kunnen voorkomen.

➤ *Het aantal inwoners met een ondersteuningsvraag dat binnenloopt bij Sterk Papendrecht en tevreden is over de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van Sterk Papendrecht.*

De tevredenheid van de bezoekers van Sterk Papendrecht hebben we de afgelopen periode op verschillende manieren gepeild;

- **HappyOrNot-zuil**

In het afgelopen half jaar hebben 410 bezoekers middels de HappyOrNot-zuil teruggekoppeld of ze, voor hun gevoel, goed geholpen zijn. 87% van de respondenten was positief of zeer positief, 13 % gaf een negatief antwoord. Mensen geven aan vooral positief te zijn over de houding van het personeel en over de dienstverlening. Bezoekers die minder positief zijn noemen met name de behandeling door het personeel en de wachttijd als verbeterpunten. Wekelijks proberen we de uitkomsten te analyseren, waardoor we soms bepaalde uitkomsten heel makkelijk kunnen verklaren. Over het algemeen geeft deze onderzoeksmethode echter weinig sturingsinformatie doordat de reacties anoniem zijn, waardoor we geen verdiepend gesprek kunnen voeren, en ook is niet duidelijk voor welke dienst de reactie is gegeven. De komende periode zullen we de zuil handhaven zodat we de reacties kunnen vergelijken met de reacties in 2018.

- **Clienttevredenheidsonderzoek (middels Survio)**

In februari en maart 2019 is er middels Survio een Clienttevredenheidsonderzoek uitgezet onder 85 cliënten van Sterk Papendrecht. Hierop hebben 35 mensen gereageerd, een respons van 38,8 %. De vragen binnen dit onderzoek waren gericht op de ervaringen met Sterk Papendrecht in de volle breedte. Er zijn geen vragen gesteld over de toegang waardoor het geen inzicht geeft in de prestaties op dit onderdeel. Het onderzoek kan dus ook niet dienen als 0-meting. Daarnaast is het de vraag of het aantal respondenten representatief is. We gaan hiermee stoppen en het meten van clienttevredenheid op een andere manier aanpakken. Over de wijze waarop treden wij nog in overleg met de gemeente (onze opdrachtgever).

- **Onderzoek vanuit de cliëntenraad in samenwerking met de WMO-adviesraad**

Op dit moment wordt er door de cliëntenraad van MEE Plus, samen met een vertegenwoordiging van Vivenz en vanuit het Jeugd Expertise Team (JET) in samenwerking met de WMO-adviesraad van de gemeente Papendrecht een onderzoek uitgevoerd onder de mensen die bekend zijn bij Sterk Papendrecht. Er zijn in totaal 740 vragenlijsten verstuurd en op dit moment zijn er 155 ingevulde lijsten geretourneerd. Van deze 155 mensen hebben 42 mensen aangegeven een gesprek te willen. Doel van dit onderzoek is het ophalen van klantervaringen waarbij dit onderzoek zich vooral richt op het proces van doorverwijzen van frontoffice naar backoffice. De uitkomsten van dit onderzoek zullen verwerkt worden in het jaarverslag.

## Doel 2: wat hebben we afgesproken in 'Tellen & Vertellen 2019'?

<i>We werken aan:</i>	<i>Over 4 jaar willen we:</i>	<i>Hoe maken we de prestaties en de voortgang zichtbaar? Via:</i>
Inzet op preventieve en vroegtijdige ondersteuning, zodat zwaardere vormen van ondersteuning kunnen worden voorkomen.	Dat minder jeugdigen en volwassenen uiteindelijk gespecialiseerde jeugdhulp uit de regionale zorgmarkt en maatwerkvoorzieningen nodig hebben, door inzet op preventie en vroegtijdige signalering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aantal korte contacten en ondersteunings- en hulpverleningstraject en binnen Sterk Papendrecht en de verhouding daartussen.</li> <li>➤ Het aantal jeugdigen dat gebruik maakt van ondersteuning door Sterk Papendrecht.</li> <li>➤ (Ontwikkeling van) het aantal jeugdigen dat gebruik maakt van jeugdhulp met beschikking (dan wel gefinancierd vanuit de regionale zorgmarkt door de Serviceorganisatie Jeugd)</li> <li>➤ Het aantal volwassenen dat gebruik maakt van Sterk Papendrecht (Ontwikkeling van) het aantal volwassenen dat gebruik maakt van een maatwerkvoorziening (SDD)</li> </ul>

### Welke resultaten zijn behaald in het 1<sup>e</sup> halfjaar 2019?

- *Aantal korte contacten\* en ondersteunings- en hulpverleningstrajecten binnen Sterk Papendrecht en de verhouding daartussen*

Aantal korte contacten in de eerste helft van 2019 ;

- Team Jeugd: 270
- Team Volwassenen: 374

In het 2<sup>e</sup> halfjaar van 2018 stond de teller van het aantal korte contacten van het team volwassenen (dit is na invoering van de bureaudienst) op 221. Dit was een groei van 113 korte contacten ten opzichte van het 1<sup>e</sup> halfjaar 2018. We zien nu dat het aantal korte contacten wederom toegenomen is: er is een toename van 153 korte contacten ten opzichte van het tweede half jaar 2018.

Bij team Jeugd nemen we een zelfde tendens waar; de 1<sup>e</sup> helft van 2018 had team Jeugd 140 korte contacten. Het 2<sup>e</sup> halfjaar waren dit er 209; een toename van 69 contacten ten opzichte van het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2018. In de 1<sup>e</sup> helft van 2019 zien we groei ten opzichte van eind 2018, dit keer met 61 contacten.

Sinds maart 2019 registreren we welke korte contacten uiteindelijk toch leiden tot een langdurig contact. Onze wens is om in het nieuwe registratiesysteem ook te kunnen registreren op welke

wijze we afschalen naar eigen kracht, netwerk of algemene voorzieningen en wat daar de eventuele effecten van zijn (op zowel korte als langere termijn).

\*Korte contacten: alle enkelvoudige vragen die niet leiden tot langdurige ondersteuning

➤ *Het aantal jeugdigen dat gebruik maakt van ondersteuning door Sterk Papendrecht*

In het onderstaand overzicht staan de jeugdigen die een langdurig ondersteuningstraject hebben gekregen vanuit Sterk Papendrecht, afgezet tegen de korte contacten. Beide vormen van ondersteuning stijgen; een signaal waar we met extra inzet van uren op in spelen. Het aantal korte contacten stijgt aanzienlijk harder dan het aantal lange contacten. We slagen er dus in om vragen sneller te verduidelijken.

kwartaal	2018 kortdurend	2018 langdurig	2019 kortdurend	2019 langdurig
1 (januari – maart)	66	320	129	337
2 (april – juni)	74	312	146	344
3 (juli – september)	88	310		
4 (oktober – december)	121	303		

➤ *Ontwikkeling van) het aantal jeugdigen dat gebruik maakt van jeugdhulp met beschikking (dan wel gefinancierd vanuit de regionale zorgmarkt door de serviceorganisatie Jeugd)*

Onderstaand schema geeft een beeld van 2016 t/m 2018. Uit dit overzicht blijkt dat meer inzet van Sterk Papendrecht leidt tot minder inzet van de regionale zorgmarkt Jeugdhulp. De inzetcijfers jeugdhulp over 2019 zijn nu nog niet bij ons bekend. Dit nemen we op in de verantwoording aan het einde van het jaar.

Vanuit Sterk Papendrecht anticiperen we op de plannen die binnen regio worden gemaakt om meer grip te krijgen op jeugdhulp en de bijbehorende financiële uitgaven. Samen met de praktijkondersteuner van de huisartsen proberen we meer grip te krijgen op het aantal doorverwijzingen van de huisartsen en werken we aan nauwere samenwerkingsafspraken.

Ook daar waar jeugdbescherming actief is, lopen we zo veel mogelijk samen op en nemen we de regie terug waar dat kan. En als laatste denken we samen met de gemeente na over hoe we meer vormen van de jeugdhulp, die nu in de regionale zorgmarkt Jeugdhulp geleverd worden, op een lokale wijze kunnen vormgeven binnen Sterk Papendrecht.

verwijzer_categorie	Waarden budgetjaar			Som van totaal budgetjaar		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Glverwijzer	41	107	123	543.748	1.592.813	1.926.113
Jeugdteam	301	225	162	2.317.150	2.480.345	1.582.121
Medisch verwijzer	372	406	440	884.470	1.194.048	1.766.434
Overig	34	55	86	157.639	211.414	267.233
<b>Eindtotaal</b>	<b>642</b>	<b>666</b>	<b>720</b>	<b>3.903.007</b>	<b>5.478.620</b>	<b>5.541.900</b>

Resultaten serviceorganisatie Jeugd – 2016 t/m 2018

De belangrijkste resultaten:

- Het aantal doorverwijzingen door het team Jeugd naar de regionale zorgmarkt Jeugdhulp neemt af, en is in 2018 46 % lager dan in 2016.
- Het aantal doorverwijzingen door andere verwijzers naar de regionale zorgmarkt Jeugdhulp neemt toe.
- Sterk Papendrecht blijft monitoren dat er geen 'shopgedrag' ontstaat wanneer men via team Jeugd niet de gewenste indicatie krijgt. Dit vraagt een gezamenlijke aanpak van gemeente, de serviceorganisatie Jeugd en Sterk Papendrecht.



Onderstaand schema laat zien dat het aantal doorverwijzingen door team Jeugd afneemt met 46% en dat het aantal cliënten dat door team Jeugd wordt gezien toeneemt met 56%. Het aantal professionals dat actief is in het team is ten opzichte van 2016 toegenomen met 27%. De toename in FTE's is dus lager dan de toename in cliënten.

	Aantal cliënten JT	FTE's	Wachlijst
2016	347	7,6	36
2017	412	8,7	21
2018	540	9,6	30
<b>Vershil16-17</b>	<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>-42%</b>
<b>Vershil17-18</b>	<b>31%</b>	<b>11%</b>	<b>43%</b>
<b>Vershil16-18</b>	<b>56%</b>	<b>27%</b>	<b>-17%</b>

#### Doorverwijzingen team Jeugd

- *Het aantal volwassenen dat gebruik maakt van ondersteuning door Sterk Papendrecht*  
In het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2019 zijn er 283\* langdurige trajecten gestart. In heel 2018 waren dit er 532. Je zou de aanname kunnen doen ( op basis van het feit dat het aantal korte contacten fors is toegenomen en het aantal langdurige trajecten nagenoeg gelijk is gebleven) dat het aantal mensen met een enkelvoudige vraag die Sterk Papendrecht weten te vinden groeit en dat dit (nog) niet zorgt voor toename van het aantal langdurige trajecten.

*\*Dit betreft alleen de trajecten vanuit de cliëntondersteuners en maatschappelijk werkers*

- *(Ontwikkeling van) het aantal volwassenen dat gebruik maakt van een maatwerkvoorziening (SDD)*

In het infobericht Sociaal Domein 2019 (versie 29-08-2019) staat de volgende informatie:

Waarnemingen over het aantal cliënten met maatwerkondersteuning, leveringsvorm en actieve Wmo-indicaties.

Voor wat betreft het subdomein Wmo zijn op deze d3 vlakken cijfers in kaart gebracht. Het aantal cliënten dat maatwerkondersteuning ontvangt in Papendrecht is in de periode 30-06-2017 t/m 31-12-2018 gestegen met 11% (102 extra cliënten).

Ook bij de verschillende manieren waarop deze maatwerkvoorzieningen worden geleverd (PGB, ZIN of beide) zien we een groei. Grootste stijger binnen deze categorie is het aantal cliënten dat op basis van PGB een maatwerkvoorziening krijgt. Dat aantal steeg met 10 van 49 naar 59 cliënten.

Het aantal actieve Wmo-indicaties in Papendrecht neemt, over bijna de gehele linie, toe. Opvallende dalers zijn het gebruik van rolstoelen en beschermd wonen. Respectievelijk daalden deze categorieën met 3% en 17%. Grootste stijger is met 38% het gebruik van maatschappelijke opvang.

Bovenstaande laat zien hoeveel Papendrechtters in 2018 gebruik hebben gemaakt van een maatwerkvoorziening. Ook laat het een toename t.o.v. 2017 zien. Vanuit Sterk Papendrecht zouden we graag de mogelijkheden bespreken om deze gegevens structureel te kunnen ontvangen. Hiermee kunnen we onderzoeken of er wellicht nog knoppen zijn waar we aan kunnen draaien, dan wel welke interventies aantoonbaar van invloed zijn. In de verantwoording aan het einde van het jaar zullen we de cijfers van 2019 naast die van 2017 en 2018 leggen.

### *Recente ontwikkelingen*

Sterk Papendrecht zet op diverse manieren in op preventieve en vroegtijdige ondersteuning, zodat zwaardere vormen van ondersteuning voorkomen kunnen worden. Ook richten we ons op de verwijzingen naar de eigen kracht, het netwerk en het voorveld. Tot slot zetten we ook in op o.a. pilots die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling. Voorbeelden hiervan zijn:

- Preventieve ondersteuning/vroegsignalering bij ouderen, gericht op langer en veilig thuis wonen en signalering dementie. We bieden individuele voorlichting op vraag van de cliënt. Veel zorgen worden weggenomen doordat de wijkverpleegkundige meekijkt wat er allemaal mogelijk is. Hierdoor kunnen ouderen langer thuis blijven wonen. Tevens kan de wijkverpleegkundige de nodige ondersteuning inzetten. Vroegsignalering van dementie (gelinkt aan de zorgmeldingen) is bovendien preventiever dan voorheen.
- Extra inzet op basisscholen en middelbare scholen. Iedere Papendrechtse school heeft een contactpersoon van team Jeugd toegewezen gekregen, aanvullend op het schoolmaatschappelijk werk (SMW). Deze professional wordt betrokken wanneer SMW aanvullende hulp nodig heeft voor de gesignaleerde problematiek. In totaal zijn we bij circa 30 trajecten betrokken geraakt via de scholen. De betrokken professionals merken dat ze eerder bij problematiek van leerlingen betrokken worden en daarom sneller de juiste acties in kunnen zetten. We gaan ervan uit dat dit op termijn voor minder inzet van zware zorg zorgt. De komende periode evalueren we onze inzet op de scholen, en de samenwerking met het onderwijs.

### Doel 3: Wat hebben we afgesproken in 'Tellen & Vertellen 2019'?

<i>We werken aan:</i>	<i>Over 4 jaar willen we :</i>	<i>Hoe maken we de prestaties en de voortgang zichtbaar? Via:</i>
Een ondersteuning op maat , waar nodig individueel en waar mogelijk collectief	<p>Dat inwoners met een ondersteuningsvraagondersteuning krijgen die zij zelf als passen ervaren</p> <p>Dat middelen efficiënter en effectiever ingezet worden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ontwikkelingen van het aantal inwoners met een ondersteuningsvraag dat individuele en/of collectieve ondersteuning ontvangt bij Sterk Papendrecht</li> <li>➤ Inwoners met een ondersteuningsvraag die individuele ondersteuning hebben ontvangen en de ondersteuning als passend hebben ervaren</li> <li>➤ Inwoners met een ondersteuningsvraag die ondersteuning in een groep hebben ontvangen en de ondersteuning als passend hebben ervaren</li> </ul>

### Welke resultaten zijn behaald in het 1<sup>e</sup> halfjaar?

#### Recente ontwikkelingen

- We zijn bezig met het formuleren van een antwoord op de vraag hoe we e.e.a. gaan registreren in het gezamenlijke systeem; Wat en wie registreren we wel? Wat en wie niet? Doel is dit op de juiste manier te verwerken in het nieuwe registratiesysteem, zodat we er met minimale moeite maximale sturingsinformatie uit kunnen halen.
- Er vindt een doorontwikkeling van het groepswerk plaats. Dit gebeurt met behulp van het expertisecentrum Sociaal Werk (onderdeel van MEE-Vivenz), dat o.a. Sterk Papendrecht faciliteert bij het (door) ontwikkelen en uitvoeren van het groepswerk/geven van trainingen en cursussen. Naast dat groepswerk bij bepaalde vraagstukken efficiënter en effectiever is, zien we ook dat het regelmatig leidt tot een vorm van informeel (lotgenoten)contact.
- De huidige onderzoeken die gedaan worden bieden onvoldoende inzicht in de vraag of de inwoners de ondersteuning (individueel en/of collectief) als passend hebben ervaren. Het stellen van deze vraag zal de komende periode standaard opgenomen worden in het werkproces. We zijn op dit moment nog in gesprek met verschillende experts/ervaringsdeskundigen op dit vlak over de wijze waarop.

*Naast dat er ontwikkelingen spelen, zien we de volgende ontwikkelingen in de dagelijkse gang van zaken*

Team Jeugd is gestart met een veranderde intake-procedure. Zij heeft dit kunnen realiseren met behulp van de extra inzet van de gemeente. Het team bespreekt een aanmelding direct na binnenkomst. Hierna vindt de intake binnen 2 weken plaats, en wordt dit meestal door 2 collega's gedaan. Vervolgens ronden zij de zaak af als dat snel kan, anders zorgen ze voor een goed verduidelijkte vraag op de wachtlijst. Ervaringen die collega's tot nu toe hebben met deze werkwijze zijn positief:

- Ouders zijn opgelucht en vaak positief verrast dat ze hun verhaal snel en op een goede manier kunnen doen
- De wachttijd valt ouders daarna minder zwaar
- Er worden na de intake betere matches gemaakt
- Opvoedondersteuners kunnen door deze werkwijze vaker zelf opvoedondersteuning geven, waardoor de vraag niet doorgestuurd hoeft te worden naar de zorgmarkt
- Medewerkers voelen eerder ruimte om een nieuwe zaak op te pakken doordat veel duidelijker is wat ze precies op moeten pakken

Na deze succesvolle testperiode gaan we de komende tijd investeren om deze werkwijze ook in team Volwassenen door te voeren.

Het verloop van de wachtlijst in de afgelopen periode wordt weergegeven in onderstaand schema. Duidelijk is dat we de wachttijd hebben kunnen terugdringen. Dit is gelukt dankzij de extra formatie. Alhoewel het spannend is of we ook in 2020, met minder extra formatie, grip kunnen houden op de wachtlijst, gaan we er vanuit dat dit door het invoeren van de vernieuwde werkwijze gaat lukken.

	Gestart	Afgesloten	Aantal wachtenden	Gemiddelde wachttijd sinds aanmelding
Augustus 2018	22	23	14	109
September 2018	16	7	12	98
Oktober 2018	16	12	18	38
November 2018	22	18	25	12
December 2018	14	16	32	30
Januari 2019	26	14	28	31
Februari 2019	24	16	28	43
Maart 2019	23	2	24	46
April 2019	24	18	19	48
Mei 2019	22	20	17	31
Juni 2019	10	8	20	31

*Verloop wachtlijsten en –tijden 2018/2019*

### *Recente ontwikkelingen*

- Er is binnen Sterk Papendrecht een breed groepsaanbod, voor zowel jeugd als volwassenen. Hiervoor werken we samen met andere partijen. In verantwoording aan het einde van het jaar zal een overzicht van het volledige groepsaanbod worden opgenomen.
- Sterk Papendrecht werkt vanuit de Sociale Netwerkversterkingsgedachte (SNV) en gebruikt de bijbehorende methodiek. Alle medewerkers zijn hierin geschoold, en ook binnen de casuïstiekbespreking worden casussen vanuit de SNV-gedachte besproken.

### *Doel 4: Wat hebben we afgesproken in 'Tellen & Vertellen 2019'?*

<i>We werken aan:</i>	<i>Over 4 jaar willen we:</i>	<i>Hoe maken we de prestaties en de voortgang zichtbaar? Via:</i>
<b>Integrale en vraaggerichte ondersteuning op alle leefgebieden, waarbij de veiligheid van kinderen en kwetsbare volwassenen gewaarborgd is</b>	Dat professionals bij Sterk Papendrecht ondersteuning bieden vanuit één plan en kijkend vanuit alle leefgebieden. De klanten van Sterk Papendrecht ervaren dat zij met een plan en op alle leefgebieden ondersteuning (kunnen) ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Professionals die ervaren dat zij vragen integraal en klantgericht kunnen oppakken</li> <li>➤ Klanten die ervaren dat hun vraag integraal en klantgericht wordt opgepakt</li> </ul>

### *Welke resultaten zijn behaald in het 1<sup>e</sup> halfjaar?*

- *Professionals ervaren dat zij vragen integraal en klantgericht kunnen oppakken*  
Op dit moment wordt er binnen Sterk Papendrecht steeds meer integraal en klantgericht gewerkt. Het proces naar volledig integraal en klantgericht werken zal nog de nodige tijd in beslag nemen. Alle stappen/ontwikkelingen die op dit moment lopen, hebben als doel om uiteindelijk volledig integraal en vraaggericht te gaan werken. Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van het nieuwe aanmeldformulier waarin alle levensgebieden terugkomen. Daarnaast hebben we de integrale klantroute beschreven, waarbij de vraag van de klant leidend is. Alhoewel er op dit moment nog geen officiële nulmeting heeft plaatsgevonden en e.e.a. (nog) niet met cijfers onderbouwd kan worden, wordt binnen Sterk Papendrecht ervaren dat vragen integraal en vraaggericht opgepakt kunnen worden.
- *Klanten ervaren dat hun vraag integraal en klantgericht wordt opgepakt*  
Het klanttevredenheidsonderzoek wat onlangs heeft plaatsgevonden heeft zich niet gericht op deze vraag. Hierdoor kunnen we dit nu (nog) niet cijfermatig onderbouwen. Dit nemen we mee voor de verantwoording aan het einde van het jaar. .

### Recente ontwikkelingen

- In mei 2019 is het convenant “Samenwerkingsafspraken bij vermoeden van Huiselijk Geweld/Kindermishandeling tussen Sterk Papendrecht en Veilig Thuis ZHZ” getekend. Dit heeft bijgedragen aan een nauwere samenwerking met Veilig Thuis, waarbij de werkwijze is aangepast. Er is een integraal team binnen Sterk Papendrecht, waarin de casuïstiek besproken wordt en gezamenlijke plannen van aanpak worden gemaakt. Hier is de inzet effectiever en efficiënter. Ook vindt structureel overleg met Veilig Thuis plaats, en zijn de lijnen kort.
- We zien een toename, van +31% t.o.v. 2018, van huiselijk geweldzaken die doorgezet worden van Veilig Thuis naar Sterk Papendrecht. Op dit moment analyseren we wat de oorzaak is van deze toename en waar mogelijk eerder, andere of extra interventies gepleegd kunnen worden. Onze bevindingen zullen wij toetsen bij Veilig Thuis.
- Er wordt niet alleen binnen Sterk Papendrecht integraal gewerkt, maar ook binnen de keten. Eén van de voorbeelden hiervan is de pilot voor meer vroegtijdige signalering van sociale problematiek. Door vroegtijdige ondersteuning wordt hierbij een lichtere vorm van ondersteuning ingezet en kan escalatie worden voorkomen. In deze pilot werken we samen met Woonkracht 10, de politie, Dienst Gezondheid en Jeugd en de gemeente Papendrecht. Aandachtspunt blijft het niet (onnodig) gaan medicaliseren. Hier houden we elkaar voortdurend scherp op.

### Doel 5: Wat hebben we afgesproken in 'Tellen & Vertellen 2019'?

<i>We werken aan:</i>	<i>Over 4 jaar willen we:</i>	<i>Hoe maken we de prestaties en de voortgang zichtbaar? Via:</i>
<b>Een goede samenwerking in de keten, met zowel professionele als vrijwillige organisaties</b>	Dat Sterk Papendrecht en samenwerkingspartners signalen aan elkaar doorgeven, op- en afschalen en doorverwijzen	➤ Aantal organisaties dat tevreden is over de samenwerking met Sterk Papendrecht

### Welke resultaten zijn behaald in het 1<sup>e</sup> halfjaar?

- **Aantal organisaties dat tevreden is over de samenwerking met Sterk Papendrecht**

In de bijlage staat een overzicht van alle organisaties waar Sterk Papendrecht in meer of mindere mate mee samenwerkt. Op dit moment wordt er een reputatieonderzoek voorbereid wat we onder al onze stakeholders willen uitvoeren.

### Recente ontwikkelingen

Goede samenwerking is uiteraard met alle partners van belang, en is standaard een doel van Sterk Papendrecht. Er zijn er aantal samenwerkingspartners waar we ons, om diverse redenen, extra op zullen richten/hebben gericht:

- Careyn -> nieuwe aanbieder jeugdgezondheidszorg vanaf 2020. Het is belangrijk om direct goede afspraken te maken, aanvullende werkprocessen door te spreken en dubbelingen te voorkomen.
- SDD -> de afgelopen periode hebben we werkzaamheden vergeleken, en geconcludeerd dat er complementair aan elkaar gewerkt wordt waarbij er geen dubbelingen zijn. Gezien de toename van vragen op het gebied van schulden en andere juridische vragen i.c.m. de kansen om (nog) preventiever te gaan werken, wordt dit contact de komende periode geïntensiveerd.

- Organisaties op het gebied van vrijwilligerswerk -> vrijwilligerswerk is en blijft van belang voor inwoners en voor de samenleving als geheel. De komende jaren zal het belang eerder toe- dan afnemen. Het is belangrijk om de kracht van de gemeente te versterken. Dit vraagt om een stevig lokaal vrijwilligersbeleid, waarmee we nieuwe uitdagingen het hoofd kunnen bieden. De komende periode willen we inzetten op een doorontwikkeling van het steunpunt vrijwilligerswerk, zodat we in de toekomst vrijwilligers optimaal kunnen blijven ondersteunen en faciliteren. De krachten van alle partijen die actief zijn op dit vlak willen we bundelen. We willen daarom de contacten met deze organisaties verder aanhalen waarbij PuurPapendrecht een belangrijke partner is.

#### Doel 6: Wat hebben we afgesproken in 'Tellen & Vertellen 2019'?

<i>We werken aan:</i>	<i>Over 4 jaar willen we:</i>	<i>Hoe maken we de prestaties en de voortgang zichtbaar? Via:</i>
<b>Passende ondersteuning, begeleiding en waardering voor mantelzorgers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dat overbelasting van mantelzorgers en duurdere zorg wordt voorkomen</li> <li>➤ Dat mantelzorgers zich gesteund en gewaardeerd voelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aantal mantelzorgers met een ondersteuningsvraag dat individuele/collectieve ondersteuning heeft ontvangen, en de ondersteuning als passend heeft ervaren</li> <li>➤ Aantal mantelzorgers dat waardering heeft ontvangen, en tevreden is met de geboden waardering</li> </ul>

#### Welke resultaten zijn behaald in het 1<sup>e</sup> halfjaar?

- **Aantal mantelzorgers met een ondersteuningsvraag dat individuele/collectieve ondersteuning heeft ontvangen, en de ondersteuning als passend heeft ervaren**

Het laatste tevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers is eind 2018 uitgevoerd. De uitkomsten hiervan waren positief. Dit zegt alleen nog niets over of men Sterk Papendrecht al kent als de plek waar je terecht kunt voor alle vragen/behoefte aan ondersteuning op het vlak van mantelzorg. Graag merken we op dat de cursussen en trainingen die, op basis van de door ons gesignaleerde vragen, gegeven worden druk bezocht en positief beoordeeld worden.

- **Aantal mantelzorgers dat waardering heeft ontvangen en tevreden is met de geboden waardering**

De periode rond de Dag van de Mantelzorg (10 november) zullen wij niet alleen gebruiken om mantelzorgwaardering aan te bieden, maar we richten ons tegelijk op het aanspreken van (nieuwe) mantelzorgers en het creëren van bewustwording. We hebben hiervoor een projectleider aangesteld (vanuit het brede expertiseteam MEE Mantelzorg) die dit zal coördineren, en die als opdracht heeft meer bewustwording te creëren bij mantelzorgers en hun omgeving en een campagne te ontwikkelen die de zichtbaarheid van alles wat er binnen de gemeente Papendrecht beschikbaar is voor mantelzorgers vergroot.

### Recente ontwikkelingen

- De komende periode wordt ingezet op duurzame ontwikkeling zodat er een toekomstbestendige basis gecreëerd wordt in het aanbod van mantelzorgadvies, -informatie, -kennis en -ondersteuning. We willen op mantelzorgvlak meer naar buiten treden, zodat steeds meer inwoners en professionals bereikt en geholpen worden. Zo kunnen we mantelzorg(ers) sneller (h)erkennen, en kunnen we sterker inzetten op preventie. Deze duurzame ontwikkeling richt zich op organisaties, processen en medewerkers.
- Er is een groot scala aan mogelijkheden voor respijtzorg in Papendrecht en de directe omgeving. Dit wordt echter vaak nog niet of te laat door mantelzorgers gebruikt. Op basis van ervaringen elders, maar ook in Papendrecht, concluderen wij dat dit enerzijds te maken heeft met een stukje vraagverlegenheid (zowel bij de mantelzorger als zijn/haar omgeving) en onbekendheid. We willen het nieuwe respijtaanbod van MEE Mantelzorg de komende periode graag ook binnen Papendrecht implementeren.

### Doel 7: Wat hebben we afgesproken in 'Tellen & Vertellen 2019'?

<i>We werken aan:</i>	<i>Over 4 jaar willen we:</i>	<i>Hoe maken we de prestaties en de voortgang zichtbaar? Via:</i>
<b>Dat vrijwilligers passende ondersteuning, begeleiding en waardering ontvangen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dat alle vrijwilligers zich gesteund, begeleid en gewaardeerd voelen</li> <li>➤ Dat maatschappelijke organisaties Sterk Papendrecht weten te vinden als het gaat over vrijwillige inzet Sterk Papendrecht heeft een actieve rol en is gericht op het bevorderen van vrijwillige inzet binnen de gemeente Papendrecht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aantal vrijwilligers dat begeleiding heeft ontvangen en tevreden is met de geboden begeleiding en matching</li> <li>➤ Aantal organisaties dat tevreden is over de samenwerking met Sterk Papendrecht op het gebied van vrijwillige inzet</li> </ul>

### Welke resultaten zijn behaald in het 1<sup>e</sup> halfjaar?

- *Aantal vrijwilligers dat begeleiding heeft ontvangen en tevreden is met de geboden begeleiding en matching*

Individuele bemiddeling: 78 gevallen. Dit betreft zowel het boeien, matchen als binden van vrijwilligers en is veelal maatwerk.

Collectieve ondersteuning aan 3 groepen met ieder 28 deelnemers. Hierbij gaat het om aanbod aan een aantal specifieke groepen zoals statushouders en jong volwassenen met autisme.

- *Aantal organisaties dat tevreden is over de samenwerking met Sterk Papendrecht op het gebied van vrijwillige inzet.*

Er is aan organisaties individueel 13x ondersteuning geboden, collectief 19x. Daarnaast hebben 150 organisaties het 1<sup>e</sup> halfjaar onze nieuwsbrief 4x ontvangen.



### Recente ontwikkelingen

- De integrale werkwijze en werken vanuit de SNV-gedachte hebben o.a. als effect dat er meer vraag is naar de inzet van vrijwilligers en dat steeds meer mensen die bij Sterk Papendrecht binnenkomen met een vraag later vrijwilliger worden.
- De verschillende ontwikkelingen maken dat het noodzakelijk is om te komen tot een herijking van onze aanpak en activiteiten op het gebied van vrijwilligerswerk. Centrale vragen zullen zijn: Wat doen we en blijven we doen? Wat gaan we niet meer doen? En wat doen we nog niet maar willen we wel gaan doen? Deze herijking gaan we niet alleen doen. Dit doen we samen met maatschappelijke partners, vrijwilligersorganisaties en inwoners.

### Doel 8: Wat hebben we afgesproken in 'Tellen & Vertellen 2019'?

<i>We werken aan:</i>	<i>Over 4 jaar willen we :</i>	<i>Hoe maken we de prestaties en de voortgang zichtbaar? Via:</i>
<b>Ondersteuning van inwoners met een laag inkomen en/of schulden, waar mogelijk preventief</b>	Dat de schuldenproblematiek verminderd en beheersbaar is. Inwoners met een laag inkomen zijn voldoende zelfredzaam naar vermogen. Een deel van de inwoners zal niet volledig zelfredzaam kunnen worden en heeft behoefte aan blijvende ondersteuning (in een zo licht mogelijke vorm).	➤ Aantal inwoners met een laag inkomen en/of schulden dat ondersteuning heeft ontvangen, en tevreden is met de (passende) ondersteuning

### Welke resultaten zijn behaald in het 1<sup>e</sup> halfjaar?

- **Aantal inwoners met een laag inkomen en/of schulden dat ondersteuning heeft ontvangen, en tevreden is met de (passende) ondersteuning**

Het 1<sup>e</sup> halfjaar hebben 722 mensen ondersteuning ontvangen. In 2018 waren dit er 505. Zoals eerder aangegeven is er ook binnen de gemeente Papendrecht een groei in het aantal vragen. Het inloopspreekuur voorziet in een behoefte. Hoewel we ons hier m.n. richten op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid, zien we een toenemende behoefte aan chronische ondersteuning. Een belangrijke oorzaak hiervan is de digitalisering.

- De integrale aanpak rondom om het voorkomen van huisuitzettingen lijkt zijn vruchten af te werpen. In het 1<sup>e</sup> halfjaar zijn er geen huisuitzettingen geweest.

### Recente ontwikkelingen

- Er zijn verschillende interventies gepleegd waardoor we meer mensen kunnen ondersteunen. Voorbeelden hiervan zijn het verhogen van de frequentie van het inloopspreekuur, het verbreden van het spreekuur (voorheen alleen voor statushouders, nu voor iedereen), overleg met adviseurs geldzaken zodat men nog meer complementair kan werken verfijning van het werkproces waardoor men direct bij de juiste persoon terecht komt en het ontwikkelen van collectief aanbod rondom financiële thema's.
- 1 oktober 2019 zullen we starten met het project Aanpak Zorgpremie achterstanden. Vanwege AVG-technische zaken was het helaas niet mogelijk om eerder van start te gaan.