



Aan de leden van de gemeenteraad

Raadsinformatiebrief 138

Helmond, 19 december 2022
Onderwerp: Voortgangsrapportage Sociale Teams Helmond

Zaaknummer: 51198525

Geachte leden van de gemeenteraad,

Vanaf 1 januari 2022 is Stichting Sociale Teams Helmond (STH) gestart. Zij heeft de opdracht om laagdrempelige en vrij toegankelijke eerstelijns hulp en ondersteuning te bieden aan alle inwoners en huishoudens van Helmond. Dit bereikt STH door zelf de hulpvraag op te pakken, een groter bereik te realiseren in de wijken en de samenwerking met onder andere onderwijs en huisartsen te versterken. De sociaal werkers van STH bieden zelf hulp, en als dat nodig is, indiceren ze zorg of dragen inwoners warm over naar de juiste organisatie.

Terugblik

Er is hard gewerkt de afgelopen maanden. Er zijn clusterteams opgezet, die werken in de vier gebieden in Helmond. De organisatie is inmiddels formatief op orde, en dat is knap in de huidige arbeidsmarkt. Er zijn sociaal werkers gekoppeld aan het onderwijs, en er liggen korte lijnen met verschillende samenwerkingspartners. Er is dus al veel gerealiseerd. Maar natuurlijk moet er ook nog veel gebeuren.

Vooruitblik

De focus voor het vervolg ligt op de aanpak van financiële problemen, het wegwerken van wachtlijsten, vindplaatsgericht werken en kwaliteitsverbetering.

De huidige koopkrachtcrisis vraagt een stevige inzet op ondersteuning aan inwoners bij financiële problemen. Dit gebeurt in de directe contacten met inwoners, en in samenwerking met partijen in de stad. Helaas zijn er ook wachtlijsten bij STH. Om deze weg te werken is de organisatie gestart met inloopsprekuren, groepsbijeenkomsten en neemt ze tussentijds contact op met de wachtenden.

Het vindplaatsgericht werken krijgt verder vorm door het koppelen van vaste contactpersonen aan kinderopvanglocaties en huisartsen. Daarnaast wordt in West de eerste 'centrale voordeur' opgezet, waar een inwoner terecht kan met al zijn vragen.

Intern ontwikkelt de organisatie ook door. STH gaat aan de slag met het meten van ervaringen van hun cliënten en verbeteren en vereenvoudigen interne procedures.

Wachttijden gemeentelijke backoffice

Naast wachtlijsten bij STH hadden inwoners en organisaties ook te maken met achterstanden bij de gemeentelijke organisatie. Door uitval van personeel waren de doorlooptijden van aanvragen en het afgeven van indicaties vertraagd. Dit had ook effect op de dienstverlening van STH. De gemeentelijke achterstanden zijn inmiddels weggewerkt.

Gemeentelijke opdrachtgevende rol

De gemeentelijke organisatie blijft intensief samenwerken met STH. Er komen steeds meer verbindingen tussen onze (uitvoerend) ambtenaren en de medewerkers bij STH.

Daarnaast bewaken we ook de uitvoering en voortgang van de opdracht die STH gekregen heeft. Dit doen we via afstemmings- en verantwoordingsoverleggen. Daarin monitoren we de gestelde Kritische Prestatie



Indicatoren (KPI's) en eisen uit de aanbesteding. De verantwoordingsrapportages worden halfjaarlijks met u gedeeld.

Tot slot onderzoeken we eind dit jaar de tevredenheid over de samenwerking met STH via een ervaringsonderzoek onder een deel van de partners uit de stad. Die tevredenheid gaan we jaarlijks meten, en de resultaten delen we ook met u.

Bijlage

1. Voortgangsrapportage 2022 Verslag eerste half jaar Sociale Teams Helmond

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Helmond,

mevr. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel
burgemeester

H.J. de Ruiter
secretaris

Voortgangsrapportage 2022

Verslag eerste half jaar Sociale Teams Helmond



Terugblik eerste half jaar. In korte tijd zijn er veel mooie resultaten behaald.

.....
Vooruitblik tweede half jaar. Acties en plannen die op stapel staan.

.....
Cijfers. Onze resultaten in cijfers.

Inhoudsopgave

We zijn trots op het eerste halfjaar van Sociale Teams Helmond (STH). We vertellen u hoe we het eerste halfjaar beleefd hebben, wat er inmiddels ontwikkeld is en welke resultaten we hebben behaald. U maakt verder kennis met ons en met ons werk.



Voorwoord

“Trots op wat er is bereikt”

Met trots presenteren wij de eerste voortgangsrapportage van Sociale Teams Helmond (STH) over het eerste half jaar van 2022. Wij zijn blij met deze mooie opdracht en vol enthousiasme aan de slag gegaan om de sociale teams opnieuw vorm te geven. Dat doen we met oog voor vernieuwing en behoud van de expertise en samenwerkingsrelaties die al aanwezig waren.

In de aanbesteding gaf de gemeente Helmond al een aanzet voor de KPI's. STH heeft daar KPI's aan toegevoegd en deze zijn in de stuurgroep verder uitgediept. Dit heeft geresulteerd in een mooie set aan KPI's die, naast het 'vertellen', ook de mogelijkheid geven tot 'tellen'. Hoewel deze gesprekken nog lopen en we nog geen cijfermatige resultaten kunnen laten zien, presenteren we in deze rapportage alvast een eerste indruk van de wijze waarop wij hierover in toekomst verantwoording zullen afleggen.

Beloften waargemaakt

Toen ik in juni startte bij Sociale Teams Helmond zag ik dat er het afgelopen half jaar al heel hard gewerkt is en al heel veel ontwikkeld en neergezet is. Veel van wat we in onze offerte bij de aanbesteding hebben beloofd, is waargemaakt. En daar zijn we trots op.



Tanja Banken
Directeur Sociale
Teams Helmond

Resultaten in het kort

Veel is vanzelfsprekend, maar een aantal resultaten licht ik er graag uit:

- Er staan **vier clusterteams** die met veel expertise werken in de wijken. Iedereen heeft een laptop en telefoon. De ICT werkt over het algemeen goed.
- De **werkprocessen zijn opgezet en geïmplementeerd**.
- We hebben een **huisstijl**, een **website** die voldoet aan de toegankelijkheidseisen die de overheid stelt en een intranet om intern informatie te delen.
- Bij de start lagen er veel nieuwe vragen en herindicaties te wachten. Met vereende krachten hebben we deze opgepakt zodat **de zorg voor inwoners onverminderd doorloopt**.
- Met alle samenwerkingspartners is er contact geweest en zijn er **samenwerkingsafspraken** gemaakt.

- We hebben **ruim 100 mensen in dienst** waarvan een deel (iets minder dan de helft) is overgekomen van de latende partijen en **meer dan de helft nieuw** is. In de huidige arbeidsmarkt is dat een heel knappe prestatie.
- Financieel lopen we netjes in lijn met de begroting en zijn we **financieel gezond**.
- In korte tijd zijn er veel 'lijntjes gelegd' tussen de gemeente en STH; we zijn **echt een samenwerking** aangegaan.

En zo zijn er nog meer positieve verhalen te vertellen. Natuurlijk moet er nog heel veel gebeuren, maar zoals onze opdrachtgever zegt: we zijn niet *al* een half jaar bezig, maar we zijn *pas* een half jaar bezig.

De ontwikkeling van STH gaat door. Komend half jaar staat in het teken van naar buiten treden. We gaan werken op scholen en bij huisartsen en zetten open spreekuren en 'centrale voordeuren' op met samenwerkingspartners. Inwoners kunnen hier binnenlopen voor een kopje koffie (ontmoeting) of gewoon om een vraag te stellen. Ze worden direct te woord gestaan en verder geholpen. Op deze manier werken we – preventief en enthousiast – samen aan gezonde wijken. En met het oog op de recente maatschappelijke ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld de energiecrisis, is dit belangrijker dan ooit. Samen met onze partners doen wij wat we kunnen om de inwoners van Helmond te helpen mee te doen, rond te komen en vooruit te komen.

“De zorg voor bewoners liep onverminderd door”

Terugblik eerste halfjaar 2022

In deze terugblik op ons eerste halfjaar leest u hoe wij de eerste maanden van STH beleefd hebben, wat er inmiddels ontwikkeld is en welke resultaten we hebben behaald. Aan de hand van enkele voorbeelden maakt u verder kennis met ons en met ons werk.

Op maandag 3 januari was het zover: de aftrap van Sociale Teams Helmond. Omdat er nog sprake was van een gedeeltelijke lockdown, was een grote gezamenlijke fysieke bijeenkomst niet mogelijk. Gelukkig waren we inmiddels vertrouwd met MS Teams en kon directeur Bouke Goedhart alle nieuwe medewerkers toespreken via het scherm. Daarna zijn we direct gestart met het bouwen van onze teams.

Missie en opdracht helder

Alle teams bespraken met elkaar onze missie en opdracht: 'Mensen die vastlopen in hun leven samen weer op de rit krijgen'. Ook deelden we onze vier belangrijkste kernwaarden: vertrouwen, duidelijkheid, gedeelde verantwoordelijkheid en veiligheid. We bespraken met elkaar wat deze waarden betekenen voor de inwoners van Helmond en voor onze sociaal werkers en andere medewerkers.



Orde op zaken stellen

Vol enthousiasme stortten de vier teams zich vervolgens op het implementeren en uitvoeren van de opdracht. Alle medewerkers voelen dat het anders kan, dat het anders moet. De ambitie om 80% van de vragen zelf op te pakken is met open armen ontvangen. Maar al snel bleken de teams nog erg druk met de erfenis uit het verleden. Zo was er veel tijd nodig

voor het op orde brengen van OZO, zodat het aan geldende wet- en regelgeving voldoet. Er ging ook de nodige tijd en aandacht naar de overname van aanmeldingen en casussen uit 2021 en de vele aflopende indicaties begin 2022. En hoewel de formatie inmiddels op orde is, was dat in het begin wel anders. Medewerkers hadden hier begrip voor, maar de olopende wachttijden maakten het niet makkelijk om de transitie te maken.

Wachlijsten terugdringen

Inmiddels pakken medewerkers hun eigenlijke taak op: de begeleiding van inwoners. We doen we er alles aan om de wachttijden terug te dringen. Denk hierbij aan inlooppreekuren, groepsbijeenkomsten en aandacht voor de inwoners die al lange tijd op de aanmeldlijst staan. Soms is een kleine handreiking genoeg om zelfstandig weer verder te kunnen.

In volle vaart vooruit

We zijn een half jaar verder en gaan in volle vaart vooruit. Tanja Banken volgde Bouke Goedhart op als nieuwe directeur. De teams zijn uitgebreid en op volle sterkte. Er is veel saamhorigheid in de teams en een grote bereidheid om de omslag te maken. Nieuwe medewerkers worden zorgvuldig ingewerkt en men helpt elkaar daar waar het kan. De soms lange wachttijden zijn frustrerend, maar dat belet medewerkers niet om de wijk in te gaan, contacten te leggen met buurtbewoners en samenwerkingspartners en korte lijnen te hebben met huisartsen en scholen.

Processen vereenvoudigen

Inmiddels zijn de werkprocessen uitgediept en geïmplementeerd. Daardoor is het zoeken naar 'hoe doen we dat nou' een stuk minder is geworden. Toch kan een aantal processen eenvoudiger en efficiënter. Samen met de gemeente kijken we hoe we dat het beste kunnen doen. We willen immers minder bureaucratisch werken en meer aandacht geven aan de inwoners van Helmond. Daar staan we voor en maken we ons sterk voor.

**“We zijn nabij
en willen zorg-
vuldig en goed
samenwerken”**



**Irske
Wassenberg**
Teamcoach

Netwerkbijeenkomst met samenwerkingspartners groot succes

“Net als de andere teams, wilde ook team Noord graag kennismaken met de samenwerkingspartners in de wijk. We wilden weten wie ze zijn, wat we van elkaar kunnen verwachten en natuurlijk onszelf voorstellen. Daarom organiseerden we in april 2022 een netwerkbijeenkomst in de Terp. En wat een opkomst! Er waren wel 30 samenwerkingspartners!

Er was een interactief programma en natuurlijk een hapje en een drankje. De bijeenkomst was een mooie eerste stap in de samenwerking. We hebben ons gedachtengoed als STH goed kunnen neerzetten: we zijn nabij, werken outreachend en willen goed en zorgvuldig samenwerken. Inmiddels zijn de lijnen kort en weten we elkaar te vinden. Zo'n informele bijeenkomst draagt daar zeker aan bij. In het najaar organiseren we er weer een.“



Deskundigheidsbevordering

Ontwikkeling van de medewerkers vinden we bij STH belangrijk. We willen dat zij hun kennis en expertise op peil houden en zich verder kunnen bekwamen en groeien in hun vak. Onze 'STH-dag' begin juli stond dan ook in het teken van 'verbinding en ontwikkeling'.

Als T-shaped-professional moet je van vele markten thuis zijn. Medewerkers hebben daarom casuïstiekbesprekingen en intervisie. Ook volgen medewerkers online trainingen van Movisie, Humanitas en GoodHabit (online platform met talrijke leermodules).

Inmiddels is een leeracademie opgezet. Medewerkers kunnen verschillende (verplichte) trainingen volgen die hen verder helpen bij de uitvoering van hun vak. Op deze manier draagt de organisatie bij aan de verdere ontwikkeling van de professionaliteit van de medewerkers.

Expertises verder ontwikkelen

Niet elke medewerker heeft dezelfde kennis en vaardigheden. Medewerkers hebben juist vaak een specifieke expertise waarmee zij hun inbreng en bijdrage hebben binnen het team. STH wil aandacht hebben voor de expertises, zorgen dat deze behouden blijven en ook worden doorontwikkeld. We doen dit door middel van expertisegroepen die organisatiebreed toegankelijk zijn voor alle medewerkers. De opdracht van de expertisegroepen is om de expertise op peil te houden, kennis te ontwikkelen en om deze binnen de rest van de organisatie te verspreiden.

Daarnaast werken medewerkers van onze partners Vincent van Gogh en Pactum in onze teams. Zij brengen hun expertise in op het gebied van geestelijke gezondheid en jeugdzorg. Ook maken we gebruik van de gespecialiseerde deskundigheidsbevordering van beide organisaties.



Vooruitblik naar het tweede halfjaar van 2022

STH heeft een jaarplan dat we ieder kwartaal actualiseren. We zijn een startende organisatie, dus er is nog veel te ontwikkelen. In deze vooruitblik leest u meer over onze plannen en acties voor de komende periode.

Belangrijke thema's

Het komend half jaar gaan we met veel onderwerpen en acties verder. Dit zijn onze prioriteiten:

- Aanpak financiële problemen
- Vindplaatsgericht werken
- Kwaliteitsverbetering

Prioriteiten

Aanpak financiële problemen

Inwoners van Helmond worden geconfronteerd met diverse maatschappelijke problemen zoals woningnood, hoge energiekosten, inflatie, dreigende recessie, enz. De bestaanszekerheid van veel mensen komt hiermee onder druk te staan. Veel mensen redden het financieel niet meer. STH ondersteunt hen maar kan dit niet alleen. Samenwerking met partners is nu belangrijker dan ooit. Gezamenlijk pakken we dit aan en we onderzoeken wat we kunnen doen om de inwoners van Helmond te ondersteunen.

In trajecten met inwoners hebben wij extra aandacht voor (dreigende) financiële problemen. We trainen onze sociaal werkers in de aanpak van financiële problemen. We werken hierbij samen met o.a. de gemeente (schuldhulpverlening), woningcorporaties, Formulierenbrigade, Sociaal Raadsliden en andere relevante partners.

Vindplaatsgericht werken

Bereik inwoners en samenwerking

STH wil aanwezig zijn op alle vindplaatsen. Om daar, zonder wachttijd, nieuwe vragen van inwoners op te pakken. Er zijn al contactpersonen gekoppeld aan de scholen. Dit najaar kop- pelen we ook contactpersonen aan de huisartsenpraktijken waar we mogelijk ook gesprekken zullen draaien. Ook maken we samenwerkingsafspraken met onder andere de verschillende kinderopvanglocaties.



Centrale voordeur

Sociale Teams Helmond heeft als nadrukkelijke opdracht om een centrale voordeur in de wijk op te zetten. Een plek waar inwoners altijd aan het juiste adres zijn om de juiste hulp en ondersteuning te ontvangen. Het is vervolgens aan de organisaties 'achter' deze voordeur om dit te regelen. STH heeft de regie hiervan op zich genomen en onze samenwerkingspartners hebben zich hieraan geconformeerd. Dit in samenspraak met de gemeente en in relatie tot Vaneiges en de Doorbraakaanpak. Deze ontwikkeling krijgt in het najaar vorm. Het voornemen is om de eerste 'voordeur' in West op te zetten.

“De centrale voordeur in de wijk is zo snel mogelijk een feit”

Zij-instroom

Om de vragen van inwoners op vindplaatsen meteen goed op te kunnen pakken, richten we een werkproces in om de 'zij-instroom-route' goed vorm te geven. Dat doen we op zo'n manier dat het geen negatieve invloed heeft op de wachttijd voor vragen die op andere manier binnenkomen.

Kwaliteitsverbetering

Zwaarwegend Advies

In Q3 ontwikkelen we het werkproces Zwaarwegend Advies verder door. We zoeken in overleg met de gemeente naar concrete aanpakpunten om dit proces te verbeteren en

de bureaucratie eruit te halen. Ook de deskundigheid van onze teams op het gebied van Wmo en Jeugdwet verhogen we.

OZO

De kwaliteit van de registratie in OZO moet verbeterd worden. Er komt een projectgroep met key-users. Door de inzet van key-users uit de teams komen er meer medewerkers die in de eigen teams de kwaliteit van OZO onder de aandacht kunnen brengen. Verder werken we in overleg met de gemeente aan het gebruikersvriendelijker maken van OZO. We werken aan de implementatie van een systeem om manage-

mentinformatie en de KPI's duidelijk weer te geven. Dit systeem koppelen we aan OZO.

Kwaliteitszorg

Vanaf Q4 verrichten we dossier-steekproeven in het kader van kwaliteitszorg. De uitkomst gebruiken we om onze kwaliteit nog verder te verbeteren.



Training 'Piep zei de muis': helpt kinderen veilig opgroeien

'Piep zei de Muis' is een training die zowel de kinderen als de ouders ondersteunt. Zodat ze beiden beter met de thuissituatie om kunnen gaan en kinderen veilig(er) opgroeien.

Psychische en/of verslavingsproblematiek zorgen in een gezin voor veel stress. Ouders hebben veel aan hun hoofd en kinderen vangen

spanningssignalen feilloos op. Ze voelen zich schuldig, worden stiller of drukker, boos of onzeker of hebben juist moeite zich te uiten. Voor kinderen is het moeilijk om te praten over hun gevoelens en zij kunnen bepaalde gebeurtenissen minder goed plaatsen. Dit komt omdat kinderen niet alles kunnen overzien en dingen op zichzelf betrekken. De Piepgroep kan hierbij helpen!

Handpop Piep de Muis

De handpop PIEP de Muis vertelt over wat hij allemaal meemaakt en nodigt de kinderen uit om samen naar oplossingen te zoeken. Zo leren de kinderen spelenderwijs om problemen te verwerken en met emoties om te gaan. Naast de kindergroep zijn er vijf ouderbijeenkomsten.

Overige Onderwerpen en acties

Groepswerk komt op gang

Groepswerk bieden we zowel vraaggericht als aanbodgericht aan. Soms signaleren we meerdere malen dezelfde problematiek. In die gevallen nodigen we inwoners uit om op een collectieve manier, door ons begeleid, aan hun problemen te werken. Daarnaast hebben wij een vast groepsaanbod. Als een bewoner zich meldt met een vraag, kijken we altijd of deelname aan een groep mogelijk is.

Samenwerkingspartners opzoeken

Op alle niveaus is er contact met samenwerkingspartners. Feedback die we krijgen, nemen we serieus en delen we met elkaar. Ook komen we in actie om eventuele verbeterpunten op te pakken. Zo is er in het najaar een stadsbrede bijeenkomst voor medewerkers van Veilig Thuis en STH om de samenwerking te verbeteren. Hierin leggen we uit wat we doen, wat we aan elkaar hebben en wat we van elkaar kunnen verwachten. Daarna verdiepen we de kennis-making in kleine groepen per wijk.

Helmond-plein

We onderzoeken of we Helmond-plein kunnen

opzetten voor de inwoners van Helmond. Dit is een online platform waar inwoners informatie vinden over tal van onderwerpen: van opvoeding tot verslaving. En van schuldenproblematiek tot eenzaamheid. Ook vinden ze er ervaringsverhalen, filmpjes, testen, blogs, artikelen, enz. De bedoeling is dat dit platform een preventieve werking heeft. Inwoners vinden op Helmond-plein antwoord op hun vragen en steun, waardoor verdere hulpverlening niet altijd meer nodig is.

Crisis-communicatieplan

Op het moment dat STH in het nieuws komt moet duidelijk zijn of en hoe we reageren. Ook moeten medewerkers weten wat hierin van hen verwacht wordt. Hiervoor stellen we een crisis-communicatieplan op dat we afstemmen met de gemeente.

Caseload

We onderzoeken hoe de caseload per team en per medewerker eruit kan zien en sturen hier gericht op. Hierbij houden we rekening met tijd die nodig is voor samenwerking, deskundigheidsbevordering, administratie en andere algemene zaken.

Formatie

We werken verder aan een divers personeelsbestand, met hbo'ers, mbo'ers en ervaringsdeskundigen en anderstaligen. Zo zoeken we - met het oog op het hoge aantal Poolse inwoners in onze gemeente - medewerkers die Pools spreken.

Mening Inwoners

STH start met het uitvragen van de ervaringen van inwoners via Ervaringswijzer. De Gemeente voert doorlopend Cliënt Ervarings Onderzoek (CEO) uit. We stemmen goed met elkaar af wie wat doet om dubbele uitvraag te voorkomen. In het najaar starten wij met Spiegelgesprekken. Hierbij geven bewoners in een groepsbijeenkomst direct hun reactie op de verleende en ervaren begeleiding. Op deze manier halen wij feedback op waarmee wij onze dienstverlening direct kunnen verbeteren.

Medezeggenschap medewerkers

Lentl-breed onderzoeken hoe we medezeggenschap van medewerkers het beste vorm kunnen geven. In het najaar zullen we de gekozen medezeggenschapsstructuur implementeren.

KPI's

Overzicht in 1 schema

KPI 1: 80/20%

De Sociale Teams vangen minstens 80% van de inwoners en huishoudens met hulpvragen zelf op, door hen tijdig van passende hulp te voorzien, al dan niet met gebruikmaking van voorliggende voorzieningen in de Sociale basis.

Resultaat: maximaal 20% zwaarwegende adviezen in 2025

KPI 2: Tijdigheid

Inwoners die zich melden worden tijdig te woord gestaan en basis-ondersteuning wordt tijdig gestart.

Resultaat: reguliere melding: 80% van de vragen binnen 10 werkdagen opgepakt

KPI 3: Bereik

Het aantal inwoners en huishoudens met hulpvragen uit de lage SES-wijken dat ondersteuning ontvangt vanuit de Sociale Teams, is toegenomen, omdat de Sociale Teams met name in deze wijken sterk gebieds- en vindplaatsgericht werken. Het bereik in de overige wijken is tenminste gelijk gebleven.

Resultaat nog niet vastgesteld: 0-meting in 2022



KPI 4: Ervaring inwoners

De kwaliteit van de hulp en ondersteuning door de Sociale Teams in termen van tijdigheid, doeltreffendheid en laagdrempeligheid/nabijheid wordt gemonitord.

Resultaat: circa 7,5 op een schaal van 1-10

KPI 5: Ervaring Samenwerkingspartners

De kwaliteit van de Sociale Teams als ervaren door samenwerkingspartners in de Sociale basis en andere belangrijke partners in de wijken (zoals opvang, scholen, JGZ, huisartsen, woningcorporaties, politie) wordt gemonitord.

Resultaat: periodiek stakeholder-onderzoek (SEO) en deze moet ruim voldoende zijn

KPI 6: Scholen/huisartsen

De scholen en huisartsen weten de Sociale Teams steeds beter te vinden. Hierdoor verwijzen zij méér inwoners en huishoudens rechtstreeks naar de Sociale Teams en minder rechtstreeks (via de huisarts) naar de Specialistische hulp in de tweede lijn.

Resultaat: aantal verwijzingen naar STH neemt toe en de instroom specialistische hulp via huisarts neemt af. Aantallen nog niet vastgesteld, 0-meting in 2022.

KPI's

Verhalen achter de cijfers

KPI 1: 80/20%

De Sociale Teams vangen minstens 80% van de inwoners en huishoudens met hulpvragen zelf op door hen tijdig van passende hulp te voorzien, al dan niet met gebruikmaking van voorliggende voorzieningen in de Sociale basis. **Resultaat:** maximaal 20% zwaarwegende adviezen in 2025.

Op eigen kracht weer verder Margriet, sociaal werker Jeugd en gezin

Een vrouw met twee kleine kinderen en een licht verstandelijke beperking is jarenlang ondersteund door een zorgaanbieder. STH heeft de zorg voor dit eenoudergezin overgenomen. Samen met moeder zijn doelen vastgesteld en binnen een aantal bezoeken zijn alle doelen behaald. Zo wilde ze haar financiën beter beheren, leren om ook vrije tijd voor haarzelf te nemen in plaats van er altijd alleen voor de kinderen te zijn en ze wilde groeien naar betaald werk. Inmiddels is ze gestart met vrijwilligerswerk. De hulp is afgesloten met de afspraak dat ze altijd contact op kan nemen.

KPI 6: Scholen/huisartsen

De scholen en huisartsen weten de Sociale Teams beter te vinden, waardoor zij méér inwoners en huishoudens rechtstreeks naar de Sociale Teams hebben verwezen en zij minder inwoners en huishoudens rechtstreeks (via de huisarts) hebben verwezen naar de Specialistische hulp in de tweede lijn. Huisartsen: aantal verwijzingen neemt toe en omvang instroom specialistische hulp via huisarts neemt af. **Resultaat nog niet vastgesteld:** 0-meting in 2022

Kindcentrum tevreden over STH

Fragment uit een brief van Kindcentrum De Bundertjes aan het Eindhovens Dagblad na een oproep om ervaringen met Sociaal Wijkteam Helmond, te melden.

“In voorgaande jaren hadden we erg veel negatieve ervaringen met gezinscoaches die aan gezinnen van onze basisschool verbonden waren. Er waren veel personeelwisselingen en veel verschillende gezichten. Voorafgaand aan de start van Sociale Teams Helmond hebben we contact gehad met de lei-

dinggevende en werd afgesproken de pilot te starten zodra Sociale Teams Helmond van start zou gaan in Helmond. Er is direct bij de start in januari 2022 een match gemaakt met één sociaal werker jeugd en gezin die aan alle lopende en nieuwe casussen van ons kindcentrum werd gekoppeld. Op zeer zorgvuldige wijze zijn we de samenwerking gestart met het uitwisselen van wederzijdse verwachtingen en afspraken over evaluatie van de pilot. Ondertussen zijn we een half jaar verder en uitermate tevreden over onze samenwerking. Zaken worden door deze vaste contactpersoon zeer snel opgepakt, er is

sprake van zeer korte lijnen met de intern begeleiders van ons kindcentrum en de geboden expertise is zeer passend bij de hulpvragen die gezinnen hebben. Het succes van de pilot is met name toe te schrijven aan het werken met 1 contactpersoon die onze organisatie goed leert kennen en korte lijnen onderhoudt. Afspraken worden snel nagekomen en inmiddels is onze contactpersoon een vertrouwd gezicht voor medewerkers en ouders. Op deze manier werkt het naar tevredenheid en kunnen we snel hulp bieden aan gezinnen die daar om vragen”.

KPI's

Voorbeelden

KPI 3: Bereik

Het aantal inwoners en huishoudens met hulpvragen uit de lage SES-wijken dat ondersteuning ontvangt vanuit de Sociale Teams, is toegenomen. Omdat de Sociale Teams met name in deze wijken sterk gebieds- en vindplaatsgericht werken. Het bereik in de overige wijken is tenminste gelijk gebleven. **Resultaat nog niet vastgesteld:** 0-meting in 2022

Aan de voordeur

Ronald, sociaal werker volwassenen

“Afgelopen jaar is door collega’s hard gewerkt om in de wijken meer zichtbaar te zijn. Zo zijn we aangesloten bij het initiatief van Compaen en de Levgroep “Aan de Voordeur”. Letterlijk aan de voordeur voeren we met bewoners van Mierlo-Hout gesprekken over woonomgeving, leefbaarheid en veiligheid. Problemen van bewoners worden snel zichtbaar en als het nodig is, komt er snel een interventie van het samenwerkingsverband. We zijn ook aangesloten bij de Kern- en Preventiegroep Kansrijk Mierlo-Hout. Hierin bespreken we thema’s die in de wijk leven. Zo krijgen we als STH

goed in beeld wat er speelt en wat er van ons wordt verwacht.

We gaven dit jaar voorlichting aan de netwerkpartners in Mierlo-Hout over wat STH doet en kan betekenen. Dit jaar komen er ook voorlichtingen over thema’s als autisme en opvoeden. Verder nemen we op verzoek van Kansrijk Mierlo-Hout deel aan een inloopspreekuur op de dinsdagavond in de Geseldonk om bewoners nog meer van dienst te kunnen zijn. In Oud-West onderzoeken we of een structuur zoals die van kansrijk Mierlo-Hout ook daar kan worden opgezet.”



**“We werken hard
aan zichtbaarheid
in de wijken”**

Onze cijfers

Cijfers uitgelicht

Behalve verhalend willen wij ons werk ook cijfermatig verantwoorden. OZO wordt aangepast want dit systeem levert nog niet de gewenste managementinformatie op. We werken er hard aan om samen met de gemeente een oplossing te vinden. Zodat we zo snel mogelijk onze cijfers 100% kloppend kunnen maken.

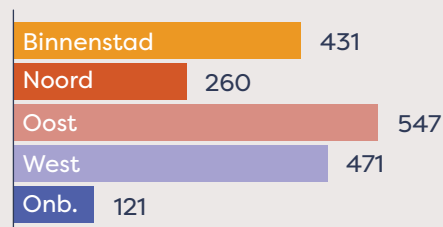
We werken met OZO. OZO is bedoeld als een regiesysteem waarbij de inwoner de regie heeft over zijn dossier. Het is niet bedoeld voor het verkrijgen van managementinformatie. Het goed invullen van het systeem is zeer tijdrovend. Verschillende zaken kunnen op meerdere plekken geregistreerd worden en dat zorgt voor verwarring. In het verleden is hier ook niet altijd goed geregistreerd; in de overgedragen dossiers is het soms zoeken naar wat waar staat. De complexiteit brengt met zich mee dat er vele trainingen en instructiefilmpjes nodig zijn om met OZO te leren werken.

Vervolgens ligt het aan de sociaal werker of zaken op de goede plek geregistreerd worden. Het systeem ondersteunt daarmee de werkprocessen onvoldoende. Dit maakt dat wij nog niet

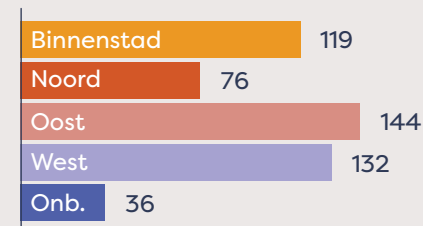
garanderen dat onze cijfers kloppend zijn. Samen met de gemeente en OZO werken we de komende periode hard aan een oplossing.

Instroom

Aantal casussen per wijk die voor januari 2022 actief waren; overgenomen zijn door STH of tussen januari/juli actief waren. Totaal: 1830.

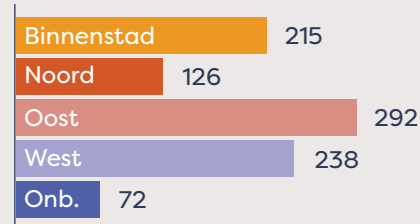


Instroom in periode januari tot en met juli 2022. Totaal: 507.



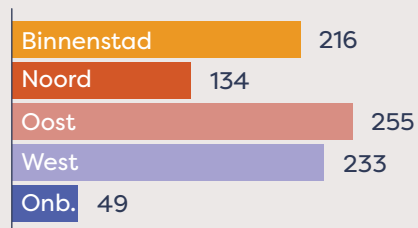
In caseload

Totaal: 943.



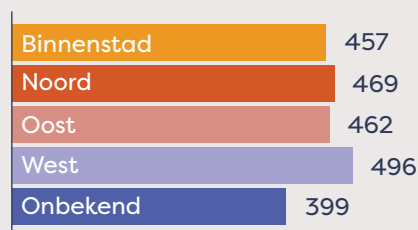
Uitstroom

Het aantal casussen dat in de maanden januari tot en met juni is afgesloten of bevroren. Totaal: 887.



Doorlooptijd

Gemiddeld aantal dagen dat een casus actief is. Omdat bij de casussen datum bevrozing niet is ingevuld wordt voor die casussen datum 30 juni gebruikt. Gemiddeld: 456.



Type problematieken/leefdomeinen

Aangezien de sociaal werkers alle leefgebieden nagaan met de inwoner wordt op ieder leefgebied gerapporteerd en kan niet uit het systeem gehaald worden welke problematieken/leefdomeinen het hoogst scoren.

Personeelsopbouw en continuïteit

We zijn in januari gestart met 64 medewerkers (55,14 FTE). Er zijn 8 medewerkers vertrokken in Q1 en Q2/ verlooperpercentage van 10,56%. Landelijk gemiddelde Sociaal werk is 17%.

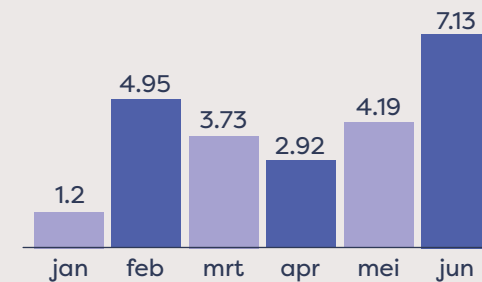
In juli 2022 in dienst bij STH

- 25 sociaal werkers volwassenen (22,98 FTE) plus via Vincent van Gogh 11 sociaal werkers volwassenen (7,64 FTE)
- 35 sociaal werkers jeugd en gezin (30,89 FTE) plus via Pactum 10 sociaal werkers jeugd en gezin (9,17 FTE)
- 9 ondersteuning primair proces (werkbegeleiders, clusterondersteuners) – 6,86 FTE
- 11 Supportteam (bedrijfsvoering)/ teamcoaches/ directeur – 9,78 FTE

Vacatures

6fte + nog twee zwangerschapsvervangingen en nog 1,76 FTE ter vervanging van inleen.

Verzuim



In FTE's. Vanaf half mei 2 langdurig zieken.

Klachten

- 12 klachten ontvangen, 4 nog lopende
- Betreffende voornamelijk uitblijven van (her) indicatie en afspraken
- Wijze van afhandeling: in overleg met sociaal werker en/of teamcoach STH opgelost.
- De externe onafhankelijke klachtencommissie is niet ingeschakeld.



Sociale Teams
Helmond

**“We zijn goed
op weg”**



Contact

Algemeen

Sociale Teams Helmond
Postbus 6050
5700 ET Helmond
088 - 00 17 300
info@sthelmond.nl
www.socialeteamshelmond.nl