



**Maatschappelijk  
Dienstverleners**

**Jaarverslag 2020  
Socius Maatschappelijk  
Dienstverleners**

**Gemeente Uitgeest**

## **Voorwoord**

Voor u ligt de het jaarverslag Socius Maatschappelijk Dienstverleners – gemeente Uitgeest 2020 voor de subsidie onderdelen Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW), Schuldhulpverlening (SHV), Inloopspreekuur Geldzaken, Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD), Jeugdmaatschappelijk Werk 12+ en Preventie Huisuitzetting (PU).

## **Corona**

In de beginfase van corona hebben alle werkers kwetsbare cliënten gebeld. Ook diegenen die (kortgeleden) waren afgesloten. We kijken ook vooruit wat corona betreft en zullen mogelijke te verwachten effecten specifiek beschrijven.

## **Inleiding**

In hoofdstuk 1 vindt u informatie over de aantallen aanmeldingen. In hoofdstuk 2 leest u op welke leefgebieden er door de professionals is geïntervenieerd.

Hoofdstuk 3 gaat over de wijze waarop de inwoners van Uitgeest door onze professionals zijn geholpen.

In hoofdstuk 4 leest u meer over de samenwerking met ketenpartners, die wij hebben betrokken tijdens de ondersteuning en waar wij cliënten naartoe hebben verwezen.

In hoofdstuk 5 vindt u conclusies en ook een vooruitblik naar 2021.

Het is het eerste jaarverslag waarbij geheel gebruik wordt gemaakt van informatie uit het nieuwe cliëntrapportagesysteem CS10. CS10 is allereerst een systeem om dossierinformatie van en over de hulpverlening aan cliënten op te slaan. Als het gaat om management- en beleidsinformatie is CS10 ingericht om (in grote lijnen) antwoord te geven op de volgende vragen:

- Wie zijn onze cliënten?
- Welke ondersteuningsbehoefte hebben zij?
- Welke interventies zijn hiervoor ingezet?
- Met welk resultaat?
- Keren cliënten (met dezelfde ondersteuningsvragen) terug?
- Welke redenen zijn hiervoor aan te wijzen?

Uiteraard kunnen in het systeem talloze dwarsverbanden worden gelegd. Met de huidige inrichting zal het dus ook mogelijk zijn om te achterhalen welk type interventie bijvoorbeeld de beste resultaten genereert bij inwoners met schulden of met een taalachterstand. Het systeem is dienend als het gaat om optimalisering van onze dienstverlening.

Omdat CS10 een nieuw systeem is, is de inrichting ervan in 2020 gefinetuned. Zo zijn de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling geïntegreerd en is het mogelijk om in kaart te brengen in hoeveel gevallen bijvoorbeeld bepaalde factoren van invloed zijn op de looptijd en intensiteit van trajecten.

Alleen roepen dat de problematiek zwaarder wordt, is niet genoeg. Wij willen dit ook onderbouwen met objectieve en kwantificeerbare gegevens. Factoren die in de hand werken dat trajecten langer duren en/ of vaker aanleiding zijn voor een her- aanmelding vanwege dezelfde redenen zijn onder andere:

- Laaggeletterdheid
- Niet spreken van de Nederlandse Taal
- Aanwezigheid van Psychiatrische problematiek en verslavingen.
- Een inkomen onder de beslagvrije voet
- Dakloosheid

In hoofdstuk 3 vindt u terug hoe vaak dit aan de hand is geweest en welke cliëntfactoren hier debet aan zijn geweest.

In dit rapport geven wij per onderdeel aandacht aan de activiteiten en de resultaten; cijfers en ervaringen.

Ik hoop dat u deze rapportage met interesse zal lezen.

*Bob Walter*  
*Gebiedsmanager Socius*

**Inhoud**

1. Aanmeldingen .....	5
1.1 Wijze van aanmelding .....	5
1.2 Wachttijden .....	6
1.3 Her-aanmelding .....	6
1.4 Inloopsprekuren Geldzaken .....	7
2. Leefgebieden .....	9
2.1 Leefgebieden .....	9
2.2 Sub-Leefgebieden .....	9
3. Wijze van afhandeling .....	10
3.1 Werksoorten .....	10
3.2 Interventies .....	11
3.3 Collectieve inzet .....	12
4. Samenwerking met ketenpartners .....	14
4.1 Verwijzingen .....	14
4.2 Onderdeel van Wijkteam .....	15
4.3 Deelname aan overleg .....	15
5. Conclusies en vooruitblik 2021 .....	16

## 1. Aanmeldingen

In 2020 waren er 118 aanmeldingen bij Socius, door totaal 87 inwoners.

### 1.1 Wijze van aanmelding

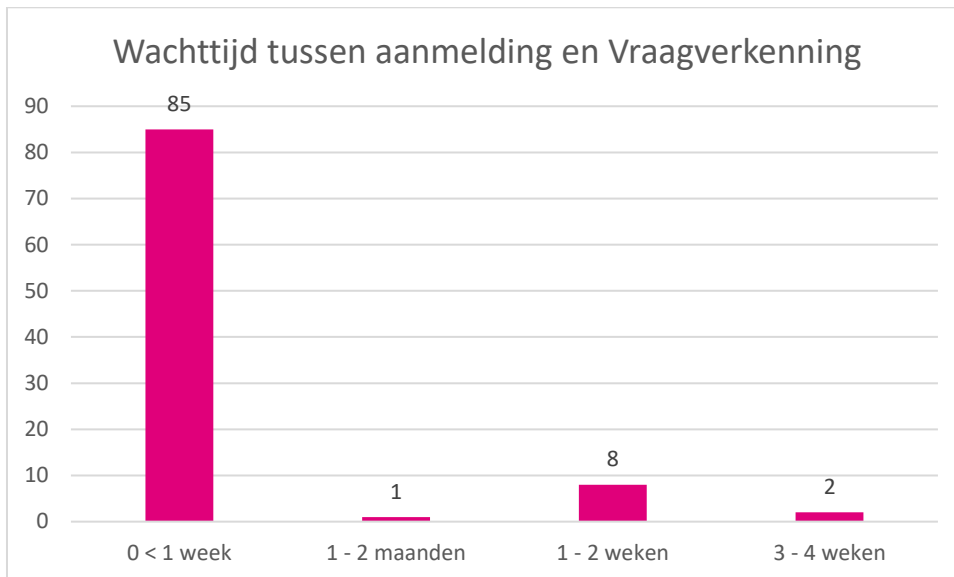
Veruit de meeste inwoners wisten Socius op eigen initiatief te vinden. Bij 32 aanmelding waren de inwoners verwezen.



Bij een deel van de inwoners kon bij de aanmelding worden volstaan met het geven van informatie en advies. Daarna kon het contact weer worden afgesloten.

Van de 118 aanmeldingen bleken 96 op het juiste adres te zijn bij Socius. Deze inwoners kregen soms ter plekke een gesprek doch in de meeste gevallen een afspraak om met een professional in gesprek te gaan over hun vragen en ondersteuningsbehoefte.

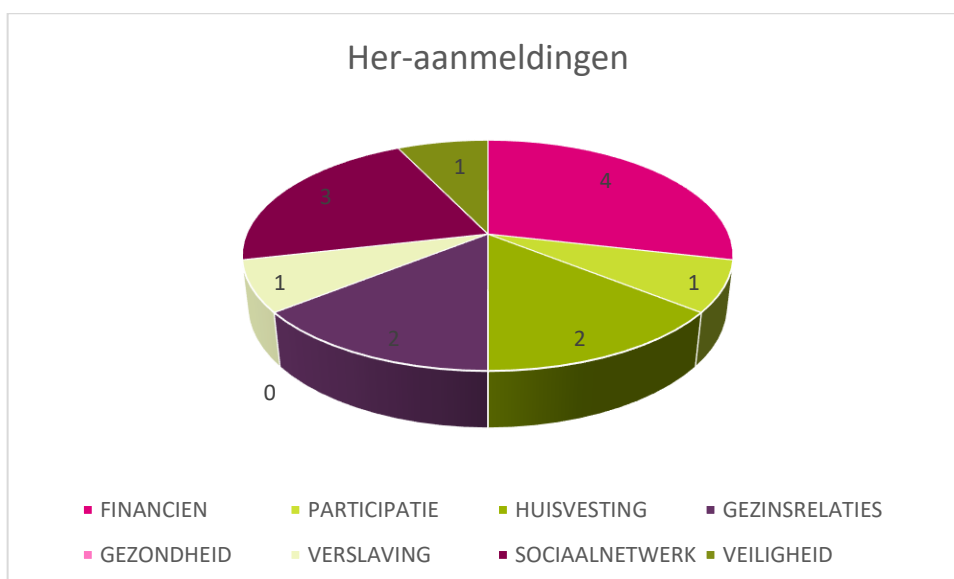
## 1.2 Wachttijden



Uitgangspunt is dat wij vraagverkenning doen binnen twee weken na de aanmelding. In tijden waarin er een grotere vraag naar ondersteuning is dan wij kunnen bieden, geven wij prioriteit om aan de voorkant een inschatting kunnen maken welke vragen we als eerste oppakken en welke iets langer kunnen wachten.

In een klein aantal casussen was dit wel het geval. Dit had overigens geen betrekking op capaciteitsgebrek. In bijna alle gevallen heeft dat ermee te maken dat wij onze cliënten na de aanmelding niet meer kunnen bereiken nadat cliënt niet verschijnt op de gemaakte afspraak voor vraagverkenning.

## 1.3 Her-aanmelding



Het komt natuurlijk ook voor dat inwoners zich opnieuw aanmelden voor ondersteuning nadat zij eerder een traject daarvoor hebben doorlopen.

Als we kijken naar de redenen voor deze her-aanmeldingen dan valt op dat financiën de grootste reden is, gevolgd door huisvesting. Aangezien hier alleen gekeken wordt naar bekendheid van inwoner binnen de nieuwe registratie module is het werkelijke aandeel waarschijnlijk hoger. Het systeem kijkt 15 maanden terug. Klanten die voor deze tijd begeleiding kregen worden niet meegeteld. De verhoudingen corresponderen wel met hoe de professionals het in de praktijk ervaren. Schulden en financiële vragen worden sowieso het meest gesteld. Daarnaast is de confrontatie met de werkelijkheid en het aanvaarden van de consequenties veelal een taai proces dat met vallen en opstaan gaat. Als er een acuut probleem is, dan is de motivatie er vaak wel om hulp te zoeken. Als de situatie enigszins onder controle is en het vooral aankomt op aanpassen van de levensstijl, zien we dat cliënten daar moeite mee hebben. Uiteindelijk komen de problemen natuurlijk net zo hard weer terug en daarmee ook de noodzaak zich weer voor ondersteuning aan te melden.

#### **1.4 Inloopspreekuur Geldzaken**

Vanwege corona is het inloopspreekuur in 2020 geruime tijd dicht geweest. Het spreekuur werd gehouden in het gemeentehuis van Uitgeest. Vanwege de pandemie was het gemeentehuis gesloten voor deze inlooffaciliteit. In oktober hebben wij met Sociaal.nl het spreekuur georganiseerd op onze werklocatie in Geesterhage in Castricum. Op de vrijdagochtend konden inwoners van Uitgeest en Castricum hier op afspraak terecht. Dat laatste was nodig vanwege de check op klachten. Doordat vrije inloop niet mogelijk was, zagen wij minder inwoners dan normaal verschijnen op het spreekuur. Deze terugloop baart ons zorgen. Wij hebben gemerkt dat het voor juist de kwetsbaarste groep inwoners met problematische schulden, bellen om een afspraak te maken al een probleem is. Vooral voor mensen die de taal niet machtig zijn, vormt dit een grote drempel. Organisaties waar deze inwoners ook bekend zijn zoals de Voedselbanken hebben wij actief benaderd over het spreekuur. Ook hebben wij afgesproken korte lijnen te hanteren met de Voedselbank. In gevallen zoals hierboven beschreven, neemt de Voedselbank namens inwoner contact met ons op om een afspraak te maken.

Als de inwoners eenmaal op het spreekuur zijn dan doen we samen met Sociaal.nl een integrale vraagverkenning.

*Vragen waar de integrale vraagverkenning een antwoord op geeft:*

- Hoe is het gesteld met de redzaamheid van betrokkene en diens vaardigheden?
- Is er sprake van onderliggende gedragsmatige en psychosociale aard en in hoeverre beïnvloedt deze een SHV traject?
- Overziet hij/zij de consequenties van het aangaan van een SHV traject?
- Is er sprake van crisissituatie (dreigende uitzetting)?
- Maakt hij/zij gebruik van voorliggende voorzieningen?
- Welk vervolgtraject is het meest geeigend?
- Kan er op korte termijn een vrijwilliger voor de thuisadministratie (Welzijn Castricum/ Uitgeest) worden ingezet om kans van slagen te vergroten en secundair bewindvoering en budgetbeheer te voorkomen?
- Kan algemeen cursusaanbod zoals omgaan met geld, uitkomen met weekgeld een antwoord geven op de ondersteuningsbehoefte?

*Vervolg op de vraagverkenning:*

- Bij een crisissituatie: crisisinterventie.
- Inschakelen Sociaal Team of andere ketenpartner (vrijwilligers Welzijn Castricum/ Uitgeest) bij geen problematische schuld.
- Vervolgafspraken voor SHV-regeling (Sociaal.nl en/of maatschappelijk werk Socius)
- Een combinatie van bovenstaande mogelijkheden.

In 2020 zijn er totaal 8 inwoners op het inloopspreekuur geweest. Van deze 8 inwoners was bij 6 sprake van een problematische schuld.

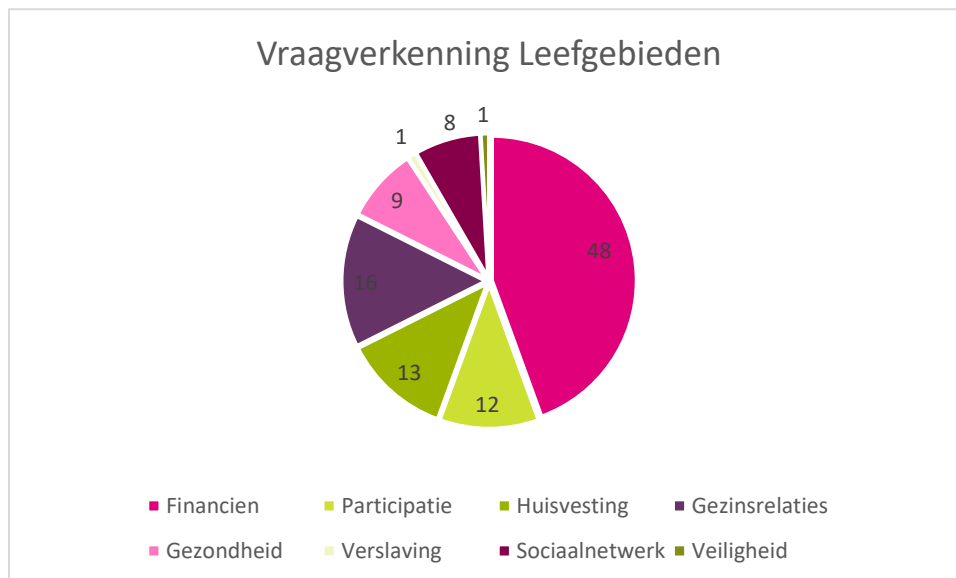
Deze inwoners hebben een saneringstraject gekregen bij Sociaal.nl en een traject bij Socius. Voor de andere inwoners gold dat hun schuld niet problematisch bleek maar dat ze andere vragen hadden m.b.t. financiën. Een deel van deze inwoners heeft of gaat deelnemen aan de groep Grip op je Knip. Deze groep wordt gegeven door maatschappelijk werkers van Socius.



## 2. Leefgebieden

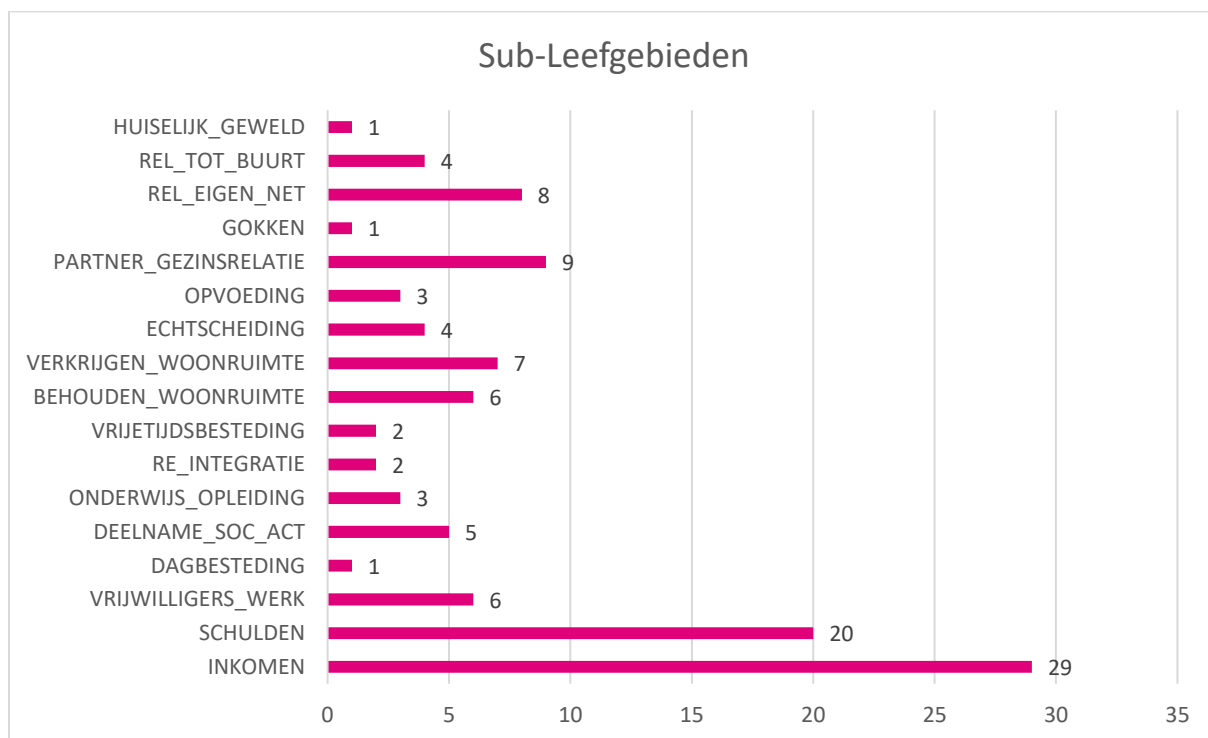
De redenen voor aanmelding houden (deels) gelijke trend met de redenen voor her-aanmelding. Financiën vormt de grootste reden, gevolgd door gezinsrelaties, huisvesting en participatie.

### 2.1 Leefgebieden



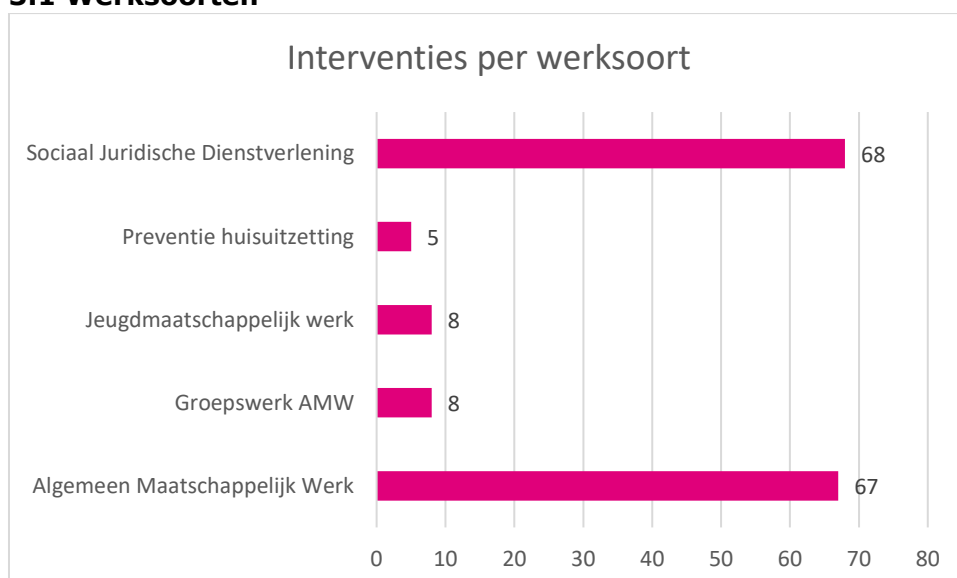
### 2.2 Sub-Leefgebieden

Als we inzoomen op de sub-leefgebieden zien we dat naast het verkrijgen van woonruimte ook echtscheiding een veelvoorkomende reden is om hulp te zoeken. In bijna alle gevallen van echtscheiding komt ook het vinden van woonruimte op enig moment om de hoek kijken. Vanwege co-ouderschap is de behoefte groot om in dezelfde plaats te blijven wonen.



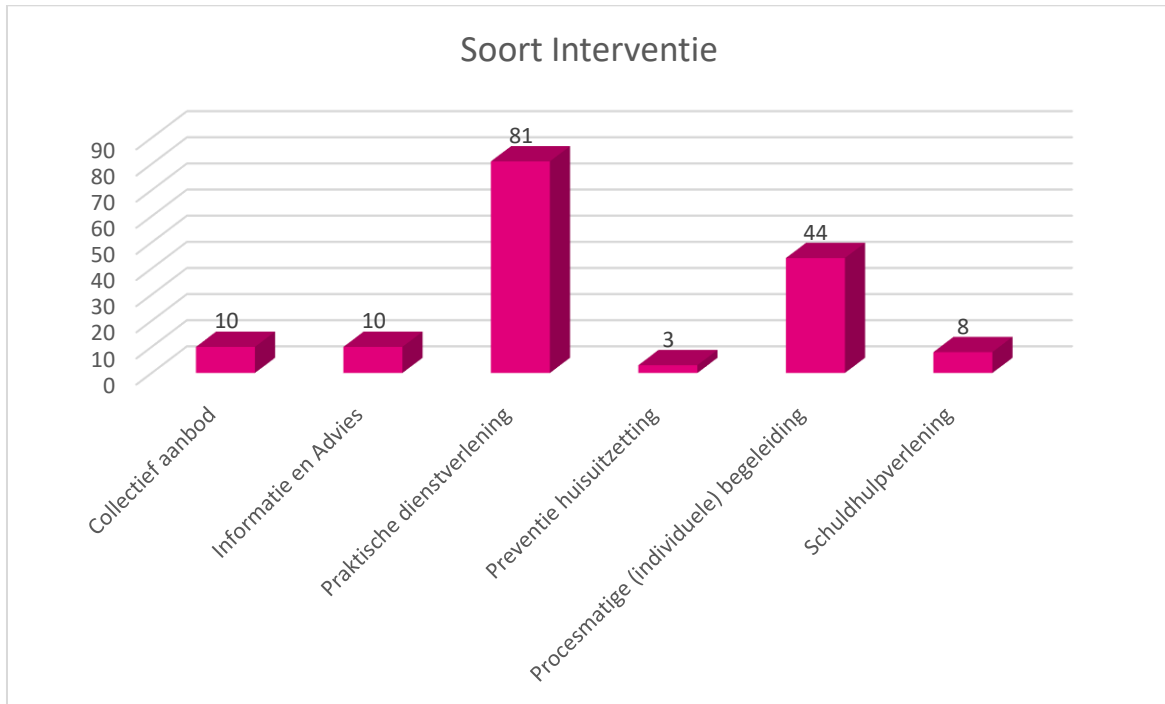
### 3. Wijze van afhandeling

#### 3.1 Werksoorten



Sociaal Juridische Dienstverlening en Algemeen Maatschappelijk Werk nemen de meeste interventies voor hun rekening.

## 3.2 Interventies



Hierboven een overzicht van de interventies die zijn ingezet in 2020. Het aantal ingezette interventies is hoger dan het aantal unieke cliënten die door onze professionals zijn geholpen. Hier zijn twee redenen voor:

1. Inwoners die na een ondersteuning terugkomen met een nieuwe en/of soortgelijke vraag. Er wordt dan op nieuw gekeken wat er aan de hand is en waarom de ondersteuning die iemand kreeg niet heeft geleid tot een structurele oplossing van de problemen.
2. Door de aard van de vragen wordt er tegelijkertijd ondersteuning ingezet van twee professionals (bijvoorbeeld AMW en Sociaal Juridische Dienstverlening).

Wij stellen de client en diens vraag centraal en hechten daarbij ook waarde aan autonomie van onze professionals. Dat geeft professionals van de verschillende werksoorten de ruimte om de best passende interventie voor hun klant in te zetten. We zien daardoor verschuivingen. Onze Sociaal Raadsliden werken vaker procesmatig indien dat nodig is bij cliënten met sociaaljuridische vragen. Als er bijvoorbeeld sprake is van (lichte) psychosociale problematiek wordt dit meegenomen in de interventie. Uiteraard wordt er een collega maatschappelijk werker bijgehaald als het de eigen competentie overstijgt. Hetzelfde geldt voor de maatschappelijk werkers. Sociaaljuridische vragen in een traject van bijvoorbeeld opvoedondersteuning worden ook opgepakt als ze niet de competentie van de maatschappelijk werker overstijgen. Het feit dat er jarenlang bij problematische schulden integrale vraagverkenningen zijn gedaan door het SJD en AMW heeft ertoe bijgedragen dat de professionals van beide werksoorten elkaars kennis en vaardigheden voor een deel hebben geïntegreerd in hun eigen werk.

Uiteraard blijven de werksoorten hun specialisme behouden. De interne structuur van vakgroepen waarin professionals per werksoort elkaar voeden en op de hoogte houden van vakinhoudelijke ontwikkelingen borgt dit.

### **3.3 Collectieve inzet**

10 Inwoners uit Uitgeest kregen ondersteuning door deel te nemen aan een van de trainingen die er worden gegeven.

Voor het groepswork is 2020 een uitdagend jaar geweest. Door de maatregelen konden veel groepen niet fysiek bij elkaar komen. Er is daarom hard gewerkt aan het ontwikkelen van nieuwe online en blended vormen om zo het groepswork toch door te laten gaan.

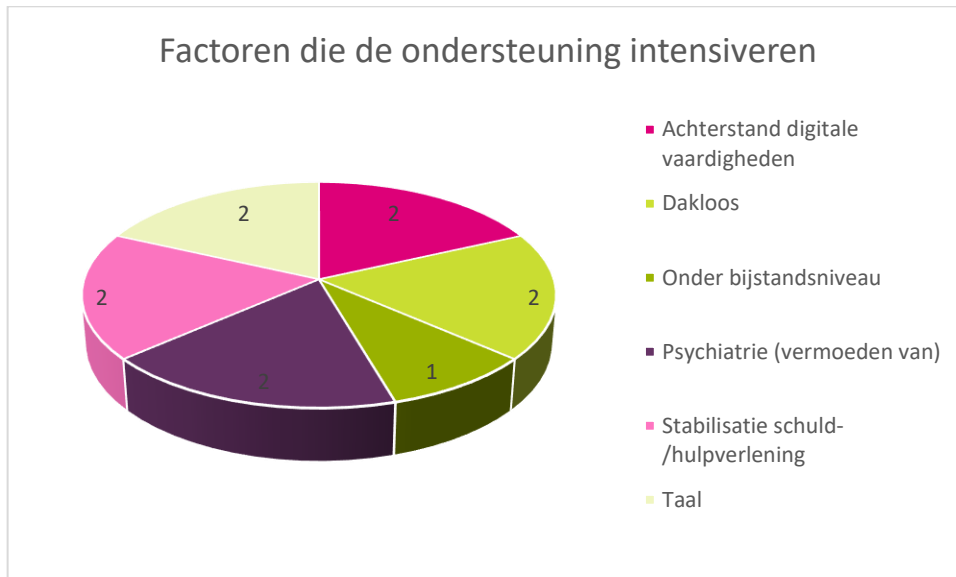
#### *Online*

Online een groep begeleiden, vergt andere vaardigheden die werkers zich in 2020 meer eigen hebben gemaakt. Door de online vorm hebben wij gemerkt dat deelnemers de neiging hadden toeschouwer te worden. De kunst is deelnemers te betrekken en zoveel mogelijk interactie te creëren. Voor de technische ondersteuning hebben we veel gewerkt met ZOOM dat prima mogelijkheden biedt voor interactie en het makkelijk te installeren is voor de deelnemers. Tussen de bijeenkomsten door kunnen deelnemers informatie bekijken en uitwisselen, zowel in beeld, geluid als in tekst. Dit bleek een waardevolle investering voor de toekomst. Het heeft ons soms verbaasd wat er online kan.

Naast al bestaande groepen zoals de Assertiviteitstraining, Grip op je Knip en Veilig en Krachtig (voor slachtoffers van Huiselijk Geweld), is er geëxperimenteerd met nieuwe online groepen zoals 'Koffietijd'. Deze speelde in op het thema eenzaamheid die door de beperkingen vanwege de coronamaatregelen door veel mensen extra zwaar werd gevoeld.

Hoewel er veel mogelijk bleek om op afstand te doen, waren er in 2020 toch minder cliënten die met behulp van collectieve inzet aan hun problemen hebben gewerkt. Een aantal groepen zijn voor een belangrijk deel juist effectief door de interactie tussen de deelnemers zelf. Dat blijkt online toch moeilijk uit te voeren. In veel trainingen worden bijvoorbeeld ook rollenspelen gedaan waarbij non-verbale communicatie een grote factor is. Hierdoor hebben een aantal geïnteresseerden de keus gemaakt om op later moment deze trainingen te volgen.

## 3.4 Factoren die de ondersteuning beïnvloeden



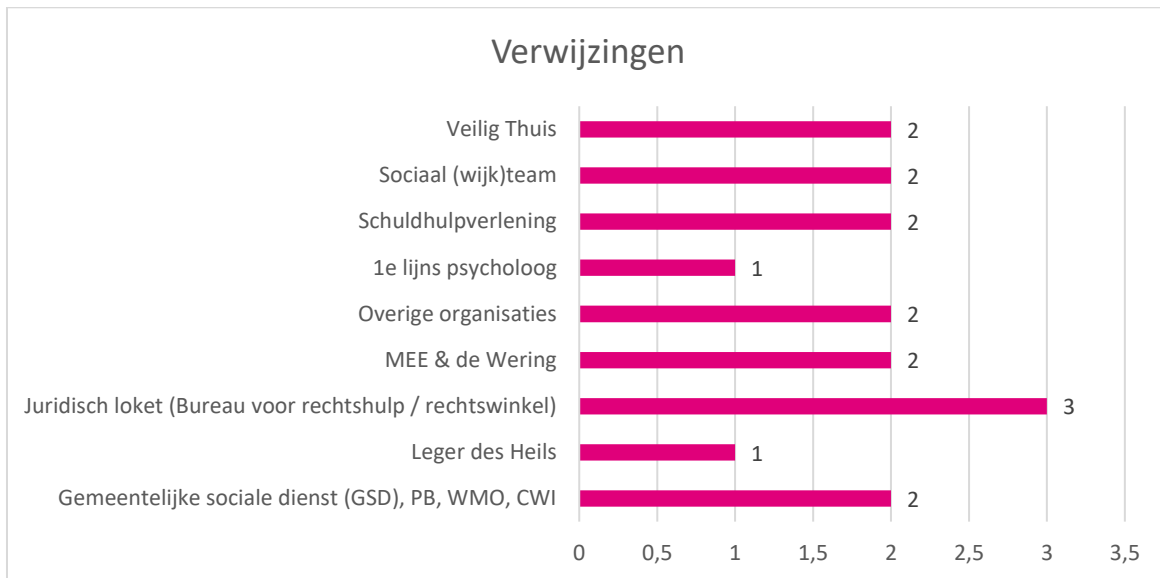
Hierboven vindt u factoren die de ondersteuning intensiveren. Ook de doorlooptijd van de interventies wordt door deze factoren beïnvloed.

De ondersteuning op andere leefdoelgebieden wordt daardoor bemoeilijkt. Binnen ons registratiesysteem zijn deze factoren in 2020 direct gekoppeld aan de interventies. Voorheen werden ze anoniem ingevuld. Wij merkten dat daardoor maar mondjesmaat werd geregistreerd hierop. Medio 2020 hebben wij de koppeling gemaakt met de interventie omdat deze factoren zelf vaak een dynamisch karakter hebben en we ze niet als een soort van stigma willen koppelen aan de cliënt zelf.

Aangezien we nog geen grote aantallen registreren, is het maken van dwarsverbanden met bijvoorbeeld her-aanmeldingen en de correlatie met specifieke vragen zoals financiële problemen nog wat te vroeg. Uiteraard zijn dit soort gegevens erg interessant en kunnen ze richtinggevend zijn ten aanzien van onze inzet.

## 4. Samenwerking met ketenpartners

### 4.1 Verwijzingen



Hierboven vindt u de samenwerkingspartners terug die tijdens en na afsluiting van de interventies zijn betrokken c.q. benaderd ten behoeve van onze cliënten. Het vaakst zijn de cliënten overigens intern verwezen naar een collega van een andere werksoort. Dit is echter niet opgenomen in bovenstaande grafiek.

De generalistische benadering en het feit dat problemen van mensen op diverse leefdoeinen samenhang met elkaar vertonen, zorgt ervoor dat wij met veel meer partners samenwerken. Het hoeft niet altijd te gaan om verwijzingen over en weer. Vaker gaat het om zaken als afstemming en dergelijke. Met onderstaande instellingen hebben wij regelmatig contact en afstemming over onze cliënten:

- Parnassia Groep (waaronder Brijder en Psyq)
- 1<sup>e</sup> lijn psychologen
- Gemeente (WMO, Werk en Inkomen)
- Huisartsen en praktijkondersteuners
- Wijkagent
- Woningbouwverenigingen
- J&G coaches en consultants
- GGD
- Onderwijs
- Veilig Thuis
- Opvoedpoli's
- Humanitas (inkomensbeheer)
- Vrouwenopvang
- Incassobureaus/ gerechtsdeurwaarders
- Inova/ Vluchtelingenwerk

## 4.2 Onderdeel van Wijkteam

Eén van de maatschappelijk werkers maakt ook onderdeel uit van het wijkteam. Zij vertegenwoordigt in dit team de kennis en expertise van Socius. Vanuit die rol pakt zij in Uitgeest begeleiding aan inwoners op. Dit registreert zij in CS10 en vormen dus ook onderdeel van deze rapportage. De casussen die zij oppakt zijn niet significant anders dan de casussen die via onze interne routing terecht komen bij het Maatschappelijk Werk. Een belangrijk voordeel is wel dat zij onderdeel is van een multidisciplinair wijkteam en daardoor nog sneller benodigde expertise uit haar team erbij kan betrekken.

## 4.3 Deelname aan overleg

### Noodteam

In 2020 is actief deelgenomen aan het Noodteam door één van de algemeen maatschappelijk werkers.

### SHV

Binnen de voor ons relevante keten is actief deelgenomen aan het overleg met Sociaal.nl en de gemeente. Doel van dat overleg betrof het verbeteren van de samenwerking binnen de SHV keten.

### Statushouders

In 2020 hebben wij overleg gehad met Vluchtelingenwerk, Welzijn Castricum en de gemeente. Het overleg is erop gericht om de samenwerking rondom statushouders te verbeteren.

### Preventie huisuitzetting

In 2020 is de samenwerking met Kennemer Wonen geëvalueerd. Uit de evaluatie kwam onder andere naar voren, dat de samenwerking goed is en de lijnen kort zijn. Punt van aandacht blijft de selectie. Aangezien het aantal burgers dat één- of tweemaal de huur niet betaalt veel groter is dan de beschikbare capaciteit hiervoor, ligt het risico op de loer dat er geen of te weinig voor wordt gekozen deze interventiemethode in te zetten. Communicatie en overleg binnen casuïstiek die wel is aangemeld, is daarbij helpend om dat onderscheid beter in beeld te krijgen. Afgesproken is om deze evaluatie ook in 2021 weer te doen.

### Eerste lijn overleg GGZ

Eénmaal in de 4 weken is er een overleg waar onder andere de eerstelijnspsychologen en de Praktijkondersteuners Huisartsenzorg (POH) die werkzaam zijn binnen de huisartsenpraktijken, aan deelnemen. Het Algemeen Maatschappelijk Werk van Socius neemt deel aan dit overleg. De POH'ers vervullen een belangrijke taak binnen de huisartsenpraktijken als het gaat om het spreken van burgers met GGZ achtige problematiek. De scheidslijn met de psychosociale en materiële problemen is vaak flinterdun. De POH'ers hebben die materiële expertise zelf vaak niet in huis.

## 5. Conclusies en vooruitblik 2021

Corona heeft flinke impact gehad op de dienstverlening van onze professionals. Tegelijkertijd zien wij dat inwoners ons nog steeds goed weten te vinden. Ook is de bezieling, creativiteit en oplossingsgerichtheid van onze professionals duidelijk zichtbaar geworden. Ondanks de opgelegde beperkingen zijn zij er steeds in geslaagd om inwoners toch te bedienen. Op landelijk niveau heeft Sociaal Werk Nederland ervoor gezorgd dat ons vak op de lijst van vitale beroepen terecht is gekomen. Volkomen terecht aangezien de crisis zelf grote gevolgen heeft voor mensen op psychosociaal en materieel gebied.

Daar waar cliënten niet via beeldbellen konden worden geholpen, zijn onze professionals met alle risico's die ze daar zelf bij liepen, tot het uiterste gegaan om deze inwoners te helpen.

De verwachte negatieve gevolgen van de onderliggende economische malaise zagen wij in 2020 nog niet direct terug bij onze cliënten. Dit valt te verklaren doordat de overheid zelf veel maatregelen heeft genomen om dit te voorkomen (vergoedingen voor werkgevers en steunen noodlijdende bedrijven en zzp'ers). Ook schuldeisers zijn in 2020 veel coulanter geweest.

Het is een kwestie van tijd voordat deze problematiek zich wel gaat manifesteren en inwoners daarvoor bij ons op de stoep staan.

De Sociaal Raadslieden merken nu al dat veel vragen die eerder vanwege de coulance konden worden uitgesteld, nu op hun spreekuren komen. Dit is boven op de vragen die ze krijgen die al in het hier en nu spelen. Incidenten van Huiselijk Geweld zullen ook niet gaan afnemen maar eerder toenemen.

Verder voorzien wij dat een groep ondernemers (vaak hoofdelijk aansprakelijk voor hun bedrijfsschulden) dusdanig in de problemen zal gaan komen dat zij de afweging moeten gaan maken of zij doorgaan met hun bedrijf of moeten stoppen. Als zij stoppen en hoofdelijk aansprakelijk zijn, zullen zij een beroep doen op het treffen van een schuldregeling. De weg naar een dergelijk besluit en het omgaan met de consequenties van het besluit zelf is zwaar. Dat is nog los van de materiële en financiële consequenties.

Belangrijk voor ons dus om voor te bereiden wat wij daaraan kunnen bijdragen. Voor Uitgeest zal het gaan om het bieden van psychosociale hulp en sociaaljuridische ondersteuning. Samenwerking met onze ketenpartners zoals Sociaal.nl en met de gemeente zijn daarbij kernbegrippen.

Door de coronacrisis en de beperkingen die dit met zich meebracht ten aanzien van de vrije inloop hebben wij scherper zicht gekregen op de kwetsbare groep mensen die de Nederlandse taal niet spreken, laaggeletterd is of anderszins kennelijk een drempel ervaren de telefoon te pakken en contact met ons op te nemen.

Uiteraard hopen wij deze groepen weer beter te bereiken zodra de maatregelen worden versoepeld of opgeheven. Hopelijk niet pas in een stadium dat er al sprake is van crisisachtige problematiek. Belangrijk is samenwerking en communicatie met en op plekken waar we weten dat deze inwoners wel worden gezien. In het kader daarvan zullen wij ook overwegen of wij bijvoorbeeld het spreekuur van de Sociaal Raadslieden op vrijdagochtend op locatie van het uitgifte punt van de Voedselbank zullen gaan doen.



Veel van hun klanten zijn weliswaar ook bij ons cliënt, maar wachten vaak te lang voor ze hulp zoeken. Wij denken hiermee drempels te verlagen. Hetzelfde geldt voor het Inloopspreekuur Geldzaken. Wat ons betreft zou dit spreekuur z.s.m. weer aangeboden moeten worden op het Gemeentehuis.

Vanwege de aangekondigde bezuinigingen maken wij ons met het oog op bovenstaande ontwikkelingen wel grote zorgen over het capaciteitsvraagstuk. In 2021 zal deze vanwege de bezuinigingen met 12% afnemen terwijl we tegelijkertijd moeten anticiperen op een toename van de vraag aan ondersteuning.