

Vierde kwartaal 2014, versie 1.0



Kwartaalrapportage

4e kwartaal 2014

februari 2014

## Inleiding

Het jaar 2014 heeft in het teken gestaan van voorsorteren op de nieuwe wetgeving. In het laatste kwartaal hebben we met elkaar nog een sprintje moeten trekken om de laatste administratieve handelingen uit te voeren zodat ook Kontext klaar was voor 2015. In Haarlem hebben de sollicitatiegesprekken voor de sociale wijkteams plaatsgevonden. Voor de zes nieuwe teams heeft Kontext 12 medewerkers aangeleverd. Per 1 januari werken in Haarlem veel van onze medewerkers voor een gedeelte van hun arbeidsovereenkomst in Haarlem in het sociaal wijkteam, bij BUUV, in de Brede Centrale Toegang of in het CJG. In de regiogemeenten heeft deze verschuiving al eerder in het jaar plaatsgevonden, bijna alle medewerkers werken een deel van hun werkweek vanuit een netwerkorganisatie, zoals een lokaal CJG of Loket.

In oktober hebben wij het bericht gekregen dat Veilig Thuis gehuisvest wordt aan de Oostvest, bij Kontext. De fysieke voorbereidingen zijn direct van start gegaan. Komend jaar wordt de organisatie Veilig Thuis formeel vorm gegeven. Er is een kwartiermaker aangesteld, zij werkt onder verantwoording van de 9 opdrachtgevende gemeentes van de veiligheidsregio Kennemerland (Haarlemmermeer, Zuid-Kennemerland en IJmond). Onder leiding van de kwartiermaker hebben we (de jeugd- en gezinsbeschermers en Kontext) mede de verantwoordelijkheid om in 2015 te komen tot één organisatie.

Een van de gebiedsmanagers, Addy van der Zande, is vanaf 1 oktober voor bijna anderhalf jaar gedetacheerd bij de gemeente Haarlem als kwartiermaker sociale wijkteams. We hebben Nathalie Kooijman aangetrokken als haar vervanger voor deze periode.

De verantwoordelijken voor Loket Haarlem en de Sociale wijkteams zijn gesprekken gestart om de dienstverlening dicht bij elkaar te brengen. Het is belangrijk dat de burger op een eenvoudige manier zijn weg vindt voor informatie en advies zodat de stap naar duurdere hulp en zorg kan worden voorkomen.

In het vierde kwartaal heeft KIWA het jaarlijkse kwaliteitsonderzoek uitgevoerd. De KIWA was zeer tevreden over de geleverde kwaliteit bij Kontext. We zijn er trots op dat we het HKZ certificaat weer hebben kunnen verlengen.

Haarlem, februari 2015

Marianne Huisman  
Directeur-bestuurder

Vierde kwartaal 2014, versie 1.0

### 1. Kengetallen

2014	t/m Kwart 1	t/m kwart 2	t/m Kwart 3	t/m Kwart 4	% van planning	prestatieafspraken eind 2014
<b>Loket Haarlem</b>						
Klantcontacten	1705	3195	4612	6483	118%	5500
Aantal problematieken	2133	3761	5721	7535		Geen afspraken
klantcontacten per spreekuur	4.7	5.4	7.2	7	174%	2014 gemiddeld 4-5 klantvragen 4 klanten per spreekuur. Doel is voor iedere spreekuurlocatie afzonderlijk 3 klantvragen per spreekuur te behalen
Aantal problematieken per spreekuur	5.9	5.4	8.8	8.5	189%	
Verhouding fysiek – telefonisch – e-mail	85% - 2% - 13%	87% 2% 10%	87% 3% 10%	88% 3% 9%		Geen afspraken
Digitaal bezoek lokethaarlem.nl	Bezoeken 4370 Bezoekers 3587	Bezoeken 3759 Bezoekers 3058	Bezoeken 3732 Bezoekers 3020	Bezoeken gemiddeld per maand: 3758. Bezoekers gemiddeld per maand: 3040	Bezoeken 107% Bezoekers 101%	Digitaal bezoek stabiliseert zich naar min. 3500 bezoeken en 3000 unieke bezoekers gemiddeld per maand.
<b>Geregistreeerde productie Maatschappelijke Dienstverlening</b>						
Contractafspraken gem. Heemstede				2424 uur	95 %	25533,5 ureninzet
Contractafspraken gem. Bloemendaal				1262 uur	134 %	940 ureninzet.
Contractafspraken gem. Zandvoort				2085 uur	83 %	2447,5 ureninzet
<b>Kengetallen SHG</b>						
Contacten	7388	15284	23412	29958		2013: 25582
Huisverboden	16	40	57	81		2013: 50
Politiemeldingen	748	1696	2701	3597		2013: 2245
Aanmeldingen	588	1245	1909	2468		2013: 1661
<b>Organisatie</b>						
baten	1.190	2.409	3.518	4.912	103 %	4.763
Personeelskosten	1.006	2.013	2.991	4.143	104 %	3.988
Bedrijfskosten	181	393	500	757	98 %	775
Ziekteverzuim	6%	6%	6%	6%		5%

De toelichting op deze kengetallen is te vinden in de beschrijving van de betreffende hoofdstukken.

## **Organisatie**

### **Organisatie/financiën**

Het resultaat over 2014 is volgens verwachting. De inkomsten zijn € 100.000 hoger dan verwacht, de uitgaven zijn ook € 100.000 hoger.

Binnen de posten zijn verder geen grote afwijkingen te melden. De laatste maanden van het jaar hebben we de Oostvest voorbereid op de komst van meerdere inwoners. Onze eigen medewerkers uit Haarlem Noord zijn tussen kerst en oud en nieuw verhuisd naar de derde etage op de Oostvest. Een deel van het RIBW en het AMK zijn bij ons ingetrokken. Voor het gebruik door externen ontvangen we in 2015 een vergoeding per werkplek. De cijfermatige verantwoording t/m het vierde kwartaal is opgenomen achterin deze rapportage.

### **Klant**

In 2014 hebben zoals gepland 2 cliëntenpanels plaatsgevonden. De panels zijn geëvalueerd, zowel methodisch als inhoudelijk, en de verbetervoorstellen zijn meegenomen. De uitkomsten uit de cliëntenpanels worden in de gebiedsteams besproken en de verbeteringen geïmplementeerd. Eén van de verbeterpunten, voortgekomen uit de cliëntenpanel in juni 2014, is het ontwikkelen van groepsaanbod gericht op jongeren bij hun (financiële) administratie. Voor 2015 hebben we een klanttevredenheidsonderzoek in voorbereiding. De vragen zijn opgesteld en zullen eerst in klein verband uitgeprobeerd worden waarna met de verbeteringen het grotere onderzoek van start gaat.

### **Medewerker**

In de zomer van 2014 is een traject rondom competentie management ingezet. Uitgangspunten zijn de 10 competenties die de sociaal werker in zich moet hebben om zijn vak met plezier, enthousiasme en tot tevredenheid van klant en opdrachtgever, te doen. In het derde kwartaal hebben de startdag en in kleinere groepen het competentiespel plaatsgevonden om te toetsen of de competenties die de MO groep heeft neergezet ook voor onze medewerkers gelden. Dat blijkt zo te zijn. In oktober is iedere medewerker individueel getest en hebben gesprekken hierover plaatsgevonden met de externe begeleiders. Medewerkers hebben in het eerste kwartaal van 2015 de gelegenheid om hun eigen ontwikkelplan te maken (en uit te voeren). Hiervoor zijn workshops gepland om een gezamenlijke aftrap te doen. In 2015 worden de functieomschrijving van de maatschappelijk dienstverleners en het functionerings- beoordelingstraject aangepast aan deze ontwikkeling en na instemming van de ondernemingsraad geïmplementeerd.

Het ziekteverzuimpercentage is afgelopen jaar niet gedaald naar de voorgenomen 5%. We hebben in 2014 wederom te maken gehad met een aantal langdurig zieken. Eind juni is een van onze medewerkers vlak na uit dienst treden onverwacht overleden. Een aangrijpende gebeurtenis, vooral ook omdat ze zich erg verheugd had op een nieuwe fase in haar leven.

### **Ondernemingsraad**

De directeur en ondernemingsraad zijn in 2014 op regelmatige basis bij elkaar geweest. Besproken zijn de begroting 2014 en 2015, de kwartaalrapportages, de samenwerking met Socius, de overname van activiteiten en medewerkers van Release door Kontext, de ontwikkelingen bij Veilig Thuis en de CJG organisatie, het beleid rondom verzuim en re-integratie, de invoering van werkervaringsplekken, een aangepaste verlofregeling, de regeling nevenfuncties en het beleidsplan interne communicatie. Quirine Straatman heeft zich teruggetrokken als lid van de OR. Voor haar in de plaats is eind december Els Boon toegetreden.

### **Kwaliteit**

Het Q team is in 2014 verschillende keren bij elkaar geweest om de risico-inventarisatie van de intake (t/m de afspraak met de hulpverlener) te maken. Risico's zijn benoemd en het Q team heeft verbeterpunten benoemd en uitgezet.

In het derde kwartaal is de systeemanalyse voorbereid en uitgevoerd. Alle onderzoeken, evaluaties en resultaten uit het afgelopen jaar zijn verzameld en in oktober besproken met de verantwoordelijke en later gezamenlijk in het managementteam. Daar waar nodig zal de PDCA cyclus nog beter ingezet

worden. In december 2014 zijn alle evaluaties inhoudelijk besproken. Mede op basis van deze resultaten zijn de jaarplannen voor 2015 opgesteld.

Eind oktober heeft de interne audit plaatsgevonden. Deze audit vindt plaats door collega-organisatie binnen de Noord-Hollandse Alliantie. De rapportage hebben we eind december ontvangen. Aanbevelingen worden begin 2015 besproken in het Q-team en MT waarna verbeteringen geïmplementeerd worden.

Begin december heeft KIWA de externe audit uitgevoerd. De verbetervoorstellen uit de audit van 2013 zijn doorgenomen. Daarnaast zijn diverse procedures met hulpverleners, administratieve ondersteuning, de personeelsadviseur en een manager doorgenomen. De auditor heeft zonder voorbehoud ons kwaliteitscertificaat verlengd.

## **Vrijwillige dienstverlening**

### Formulierenbrigade

De vrijwilligers van de formulierenbrigade hebben samen met de vrijwillige coördinator en betrokken sociaal juridische hulpverlener weer een grote hoeveelheid mensen met een kleine beurs geholpen met allerlei formulieren en ordenen van administratie. Er worden geen adviezen gegeven. Het ordenen van administratie gebeurt op verzoek van de maatschappelijk dienstverle(e)n(st)er om de beroepskracht te ontlasten en zodat administratieve problemen op een adequate manier ter sprake worden gebracht in de hulpverlening/ ondersteuning zodat progressie geboekt kan worden. In totaal zijn er 1321 afspraken gemaakt.

Er werken 8 vrijwilligers, ieder een dagdeel het hele jaar rond. In de periode van kwijtscheldingen en belastingen werken de vrijwilligers in een dubbele bezetting om alle hulpvragen te kunnen beantwoorden. In 2014 is de dienstverlening met name gecentreerd geweest in Schalkwijk, bij Loket Haarlem en deels Kontext Oostvest en Kontext Rijksstraatweg. Haarlem Noord wordt grotendeels bediend door Humanitas Voor het komend jaar zijn voorbereidingen getroffen voor een betere spreiding over de stad, om zo ook ouderen of anderen met een mobiliteitsbeperking dichtbij huis, van dienst te kunnen zijn. De vrijwilligers van de Formulierenbrigade zijn erg betrokken bij Kontext.

### Centrum voor levensvragen en ontmoeting

In juli 2014 kwam het Centrum voor levensvragen en ontmoeting, kortweg Cleo, bij Kontext. Er zijn momenteel 24 vrijwilligers actief bij Cleo, een aantal was al getraind als gesprekspartner. Er zijn ook een aantal nieuwe vrijwilligers geworven die het afgelopen jaar scholing hebben ontvangen. Gesprekspartners worden ingezet bij ouderen die behoefte hebben aan een gesprek over zingeving. De vrijwilligers bieden een luisterend oor. Het afgelopen jaar werden er 170 gesprekken gevoerd door de vrijwillige gesprekspartners. Er zijn 4 klankbordgroepen (interviewgroepen) actief.

### Verhuiscoach

Er waren het afgelopen jaar 8 intakegesprekken met een vraag om een Haarlemse Verhuiscoach. Er werden uiteindelijk 7 koppelingen gemaakt. Momenteel zijn er 4 vrijwilligers betrokken bij het project in Haarlem. Het gaat om een intensieve vorm van begeleiding bij een verhuizing wanneer mensen niet in staat zijn dit geheel zelfstandig en/of met het eigen netwerk te regelen. Voorwaarde is wel dat de cliënt zelf regie blijft voeren, zo niet dan blijven de maatschappelijk dienstverleners actief betrokken. In praktijk bleek dit niet altijd zo makkelijk te onderscheiden. Bij twijfel werd wel een vrijwilliger ingezet (en bereid gevonden) maar bleef de maatschappelijk dienstverlener bij het proces betrokken en coachte hij/zij de vrijwilliger.

De dienst Verhuiscoach is een samenwerking tussen Welzijn Ouderen Heemstede en Kontext en wordt financieel ondersteund door de corporaties Elan Wonen, Ymere en Pré wonen.

### Innovatieproject samenwerking vrijwilligers en professionals

De gemeente Haarlem steunt vanuit de Innovatiegelden bovenstaand project. In eerste instantie zou een interne medewerker ermee aan de slag gaan. Door ziekte en een veelheid aan andere taken is dat niet van de grond gekomen. Daarom is in december de opdracht alsnog gegeven aan een extern projectleider. Zij is voortvarend van start gegaan met een inventarisatie van de huidige stand van zaken in het samenwerken tussen vrijwilligers en professionals vanuit Kontext. Het eerste rapport wordt gepresenteerd in februari 2015. De verwachting is dat dit voldoende aanknopingspunten biedt voor de realisatie van een (digitaal) instrument om deze samenwerking positief te ondersteunen.

### Gastvrouwen

Begin 2014 waren 3 vrijwillige gastvrouwen werkzaam aan de Oostvest. Zij doen hand- en spandiensten op het gebied van facilitaire zaken, ontvangst van zakelijke gasten en lichte administratieve ondersteuning. Eén van deze gastvrouwen is doorgegroeid naar de betaalde functie van telefoniste. Helaas is één van de dames afgehaakt in verband met gezondheidsproblemen.

### **Stagecoördinatie**

In 2014 ronden 4 studenten van een HBO Maatschappelijk werk en dienstverlening de 3<sup>e</sup> jaars stage stage af bij Kontext. Er was daarnaast één stagiaire van de HBO Sociaal Juridische dienstverlening. In september startten er ook weer 4 MWD-ers en 1 SJD-er voor een vol stagejaar bij verschillende afdelingen van Kontext. Daarnaast is 1 tweedejaars stagiair HBO MWD gestart bij het Loket, dit blijkt een betere match dan de MBO stagiaire van het vorige jaar. Eén van de maatschappelijk dienstverleners is stagecoördinator. Zij houdt zich bezig met de werving van stagiaires en fungeert als aanspreekpunt voor stagiaires, begeleiders en scholen.

Er is in april 2014 één afstudeeronderzoek gedaan rond de begeleiding binnen Kontext van cliënten met een persoonlijkheidsstoornis. Daarnaast is een afstudeeropdracht binnen het Loket gedaan naar klanttevredenheid. Helaas is deze niet helemaal afgerond. Inmiddels zijn er weer drie nieuwe studenten gestart met een onderzoek binnen Kontext welke zij zullen afronden in het voorjaar van 2015. De stagecoördinator zal in het nieuwe jaar ook de werving en koppeling aan begeleiders doen voor deze 4<sup>e</sup> jaars studenten. Eind 2014 is besloten dat de coördinator tevens Kontext vertegenwoordigt in de Beroepsveldencommissie van INHolland.

### **Cursusaanbod voor cliënten in Zuid Kennemerland**

Het collectief aanbod van Kontext is in een modern jasje gestoken; er is een nieuwe folder (cursusgids) en verschillende cursussen zijn in een nieuwe vorm aangeboden. Ook zijn er nieuwe workshops ontwikkeld, waarvan "Ontdek de Kenau in jezelf" een mooi Haarlems voorbeeld is! Deze workshop zal onder een andere naam en in aangepaste vorm verder uitgezet gaan worden.

De coördinator heeft twee keer met de verschillende trainers rond de tafel gezeten om te overleggen over de activiteit. Wat is er nodig aan PR, aan kwaliteit, aan samenwerking, enzovoort. Eind 2014 is afgesproken dat de intern werkbegeleider hier in het nieuwe jaar ook een bijlage aan zal leveren.

Cursussen die het afgelopen jaar hebben gedraaid zijn:

- De vaderschapscursus
- Gelijktijdig 2 assertiviteitstrainingen (waarvan 1 voor gemengde groep): een in de ochtend en een in de avonden.
- Wandelgroep in Schalkwijk (na moeizame start nu een bloeiende en groeiende groep)

Verder is er veel aandacht geweest voor het opnieuw opstarten van de groepen "Veilig en Krachtig" en de "rouwgroep". Deze zullen medio 2015 weer gaan draaien.

In 2014 is ook onderzocht welke trainingen landelijk (goed) draaien, en welke wij vanuit Kontext kunnen gaan uitzetten.

## Maatschappelijke Dienstverlening Haarlem

### Werkveld Haarlem

#### Sociaal wijkteam in Haarlem

Vanaf 1 juli 2014 zijn er 4 sociale wijkteams actief en per januari 2015 zijn er nog eens 4 teams gestart. In totaal is 8 FTE maatschappelijke dienstverlening ingezet voor de sociale wijkteams. Het afgelopen half jaar is gewerkt aan:

- Hoe de klantinstroom bij Kontext omgebogen kan worden (bijvoorbeeld naar de sociale wijkteams). Dit gaat in nauw overleg met de kwartiermakers van de sociale wijkteams.
- Welk aanbod maatschappelijke dienstverlening vanuit Kontext georganiseerd en geboden zal blijven worden aan burgers van Haarlem, aanvullend op de dienstverlening van de sociale wijkteams, CJG en Loket.
- Maandelijks overleg met gemeente Haarlem over de positie van Kontext in relatie tot de sociale wijkteams.
- Deelname aan netwerkorganisaties als de sociale wijkteams en Loket Haarlem heeft invloed op hoe wij de toegang tot onze dienst- en hulpverlening organiseren, zowel fysiek, als telefonisch als digitaal. Eerste helft van 2015 wil Kontext een eerste pilot opzetten in Schalkwijk.

In het afgelopen half jaar heeft Kontext zich meer ontwikkeld als een netwerkorganisatie.

#### BUUV

Nieuwe uitvraag heeft geleid tot samenwerking met verschillende partners en het aantrekken van een nieuwe teamleider. Het Buuv-team zal op 1 januari 2015 compleet zijn. In 2015 zal er ook worden gestart met een begeleidingsgroep om de voortgang en de doorontwikkeling te monitoren en waar nodig bij te sturen.

#### Schulddienstverlening

Kontext heeft in 2014 113 dossiers aangemeld gekregen voor schulddienstverlening. 2 dossiers daarvan hoefden niet opgepakt te worden door Kontext.

Van de overige 111 dossiers zijn er 83 dossier compleet ingeleverd bij de gemeente Haarlem en konden zij de aanvraag schulddienstverlening oppakken. Van 28 dossiers bleek het niet mogelijk om deze binnen de gestelde tijd in orde te krijgen. Bij ongeveer de helft van de dossiers heeft de Kontext medewerker geen contact kunnen krijgen met de cliënt of heeft de cliënt onvoldoende medewerking verleent om de aanvraag compleet te krijgen. Bij ongeveer 10 dossiers is de aanvraag ingetrokken door de cliënt en/of hulpverlener. Bij de overige dossiers was er sprake van niet saneerbare schulden en bij 1 dossier was de schuldsituatie niet problematisch.

Kontext voerde de regie uit over 78 dossiers met hulpverlener. 33 dossiers hadden geen hulpverlener waardoor Kontext ook dat deel op haar genomen heeft.

#### *Dossiers zonder hulpverlener:*

Aan het eind van 2014 heeft Kontext met de gemeente een nieuwe contract voor 2015 afgesproken. Binnen dit nieuwe contract is de rol van regiehouder komen te vervallen, deze rol gaat naar het sociaal wijkteam. De gemeente heeft 30 dossiers afgesproken waarbij minstens 20 dossiers volledig ingevuld en klaar moeten zijn voor schulddienstverlening.

#### Ontwikkelingen maatschappelijke dienstverlening ouderen

In het afgelopen kwartaal is een groot deel van de medewerkers met het ouderspecialisme aangesloten bij een sociaal wijkteam of bij het Steunpunt Huiselijk geweld. Voor 2015 hebben we ons voorgenomen om deze waardevolle expertise te borgen binnen de integrale aanpak maatschappelijk werkers. De van oorsprong ouderenadviseurs maken hiervoor gezamenlijk een ontwikkelplan.



### **Ontwikkelingen sociaal raadslieden**

De sociaal raadslieden zien steeds beter de problemen die de financiële crisis met zich mee brengt. De problemen zijn met name rondom inkomen en dagbesteding. Sociaal raadslieden hebben in het laatste kwartaal verschillende trainingen aan professionals gegeven over belastingen en beslag. Op deze wijzen zorgen zij ervoor dat netwerkpartners goed op de hoogte blijven van ontwikkelingen binnen de wetgeving. Vanuit vakgroep SR (sociaal raadslieden) is een medewerker aangehaakt bij het Loket. Deze inzet wordt als een meerwaarde gezien omdat er via deze samenwerking snel geschakeld kan worden tussen Loketmedewerkers en de Sociaal raadslieden en ter plekke advies kan worden gewonnen.

### **Perron Haarlem**

Van 1 mei 2013 tot 1 oktober 2014 heeft Kontext gewerkt aan Project Perron Haarlem. Het projectplan is ontwikkeld samen met de gemeente Haarlem, Hartekampgroep en Servicepaspoort. Doel van het project was de totstandkoming van een digitale ontmoetingsplek voor Haarlemse ouderen.

De thema's "ontmoeten" en "verbinden" lopen als een rode draad door de werkzaamheden van de afgelopen maanden. Het project dankt hieraan ook zijn naam: Perron Haarlem wil, als het ware, een veilige opstapplaats bieden aan ouderen om te komen tot nieuwe ontmoetingen en (digitale) verbindingen.

In de eerste maanden is gewerkt aan de digitale ontmoeting in abonnementsvorm die de centrale van de Hartekampgroep kan bieden. Er is door de projectleider van Kontext intensief samengewerkt met Hartekampgroep en Servicepaspoort.

De laatste maanden van het project is door een projectleider van Haarlem Effect gewerkt aan een website en cursusaanbod voor Haarlemse ouderen. Haarlem Effect werkte hierin samen met Dock Haarlem en Seniorweb.

### **Algemene maatschappelijke dienstverlening team Haarlem**

Een groot deel van de medewerkers is per 1 januari 2015 aan de slag gegaan in één van de sociaal wijkteams. Daarom heeft Kontext besloten om van drie locaties (Kontext Rijksstraatweg, Schalkwijk en Oostvest) naar twee locaties te gaan en de vestiging aan de Rijksstraatweg op te heffen. Deze interne verhuizing heeft zich eind 2014 voorgedaan. Door de komst van de sociale wijkteams blijft het voor elke burger mogelijk om in zijn eigen wijk geholpen te worden. Medewerkers van Kontext bespreken met de klant op welke locatie de afspraak plaatsvindt (maatwerk). Dat kan thuis bij de klant zijn, elders in de wijk of bij een locatie van Kontext.

### **Resultaten**

Op 1 juli 2014 zijn we van start gegaan met registreren volgens het nieuwe prestatieplan afgesloten met de gemeente Haarlem over de periode van 1 juli 2014 t/m 31 december 2015. Basis van deze registratie is de zelfredzaamheidsmatrix (zie bijlage).

Voor gedetailleerde informatie hebben we het overzicht met beleidsdoelen en resultaten toegevoegd aan deze rapportage (zie bijlage).

**Tabel resultaten prestatieplan 3<sup>e</sup> en 4 kwartaal 2014**

Beleidsdoelstelling**	Behaald tm Q4 (=een halfjaar)	Afgesproken* (=1,5 jaar)	Percentage
Werk en inkomen 2	33	100	33,0
Werk en inkomen 4	20	50	40,0
Werk en inkomen 5	600	825	72,7
Werk en inkomen 6	2	4	50,0
Werk en inkomen 7	100	300	33,3
Maatschappelijke en sociale participatie 5	472	1250	37,8
Maatschappelijke en sociale participatie 6	100	300	33,3
Opvoeden en opgroeien 2	3	4	75,0
Geestelijke gezondheid 3	500	750	66,7

\* de afgesproken productie is die Kontext behaald moet hebben voor 1 januari 2016

\*\* Dit zijn de doelstellingen waar op kwantiteit wordt gemeten. De overige doelstellingen komen terug in het tekstuele verslag.

### Werk en inkomen

Kontext heeft zich in de afgelopen periode op verschillende gebieden ingezet binnen het domein van werk en inkomen. Dit zijn met name praktische interventies geweest. Van het creëren van de juiste randvoorwaarden tot het in dienst nemen van een werkervaringplek in het kader van de Haarlemse keten. Kontext heeft in de laatste twee kwartalen van 2014 753 cliënten op dit gebied geholpen. Dat cliënten duidelijk meer zelfredzamer zijn geworden is zichtbaar op de scores van de zelfredzaamheidsmatrix.

### Maatschappelijke en sociale participatie

Op diverse manieren zorgt Kontext ervoor dat volwassen Haallemers meedoen aan de samenleving. Medewerkers van Kontext maken deel uit van verschillende samenwerkingsverbanden zoals BUUV, sociale wijkteams, wijknetwerktafels en preventief huisbezoek (om o.a. kwetsbare ouderen te stimuleren mee te doen in de samenleving en voldoende netwerk op te bouwen). Op de zelfredzaamheidsmatrix is te zien dat minimaal de helft van de cliënten 1 of meer stappen heeft gezet op het gebied van activiteiten dagelijks leven. 50% van de kwetsbare burgers zijn na interventie van Kontext zelfredzaam op het gebied van sociaal netwerk.

### Opvoeden en opgroeien

Verantwoording geschiedt door het CJG. Kontext levert 44 uren aan CJG coaches. De kosten hiervan zijn aangevuld door passend onderwijs. Kontext heeft 3 trainingen (KIES met verschillende leeftijdsgroepen) verzorgd voor kinderen met gescheiden ouders in samenwerking met het CJG.

### Geestelijke gezondheid

Op 1 november is loket in de stad van start gegaan. Dit betreft een samenwerking tussen de medewerkers van Release, Stem in de Stad, Loket Haarlem en Kontext. Een deel van de klanten van Release vinden hun informatie en advies bij loket Haarlem of bij Stem in de Stad. Bij Stem in de Stad wordt samengewerkt met schuldhulpmaatjes. 500 personen zijn ondersteund waarbij ook aansluiting is gezocht bij de Haarlemse keten en de buurthuizen.

### Financiën

Begroting Kontext breed geeft over de gehele linie een stabiel beeld. Echter na het inzoomen per team is het zo dat in één van de Haarlem gebiedsteams de personeelskosten ruim zijn overschreden. Dit is te verklaren door de verschuivingen die plaatst hebben gevonden in verband met formatieoverheveling naar het sociaal wijkteam. Een tweede verklaring is het hoge ziekteverzuim wat gecompenseerd moest worden om de productie te kunnen waarborgen. De relatief hoge personeelskosten van dit team zijn gecompenseerd door de lagere kosten in de beide andere teams.

## **Maatschappelijke dienstverlening regio: Heemstede, Haarlemmerliede Bloemendaal en Zandvoort.**

### **Het regioteam**

Het regioteam biedt maatschappelijke dienstverlening aan de gemeenten Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort. In totaal werken er 9 maatschappelijk dienstverleners. De maatschappelijke dienstverleners draaien ook mee in de drie (wmo) loketten. In Heemstede en Bloemendaal is een maatschappelijk dienstverlener tevens ingezet als CJG coach.

Bureaudiensten waren al langer regionaal georganiseerd, sinds 2014 is ook het wekelijks intakeoverleg en maandelijks werkoverleg in "groot teamverband". De hulpverlening zelf en de deelname aan plaatselijk sociaal team, loket of CJG blijft lokaal georganiseerd. Medewerkers en management zijn beiden zeer te spreken over deze werkwijze. Zo zijn er de voordelen van een groter team qua expertise, ziekteopvang en diversiteit, waarbij nog steeds goed kan worden aangesloten bij het perspectief van de klant, met oog voor lokale (formele en informele) verbanden.

### **Werkveld in ontwikkeling**

Het jaar 2014 stond ook in de regio voor een groot deel in het teken van de voorbereidingen van de transitie; de verschillende loketten maakten zich in 2014 op voor een bredere bezetting qua uren en qua deskundigheid en medewerkers kregen veel scholing en informatiebijeenkomsten aangeboden. Heemstede, Haarlemmerliede en Bloemendaal stemden steeds meer op elkaar af, wat ook relatief eenvoudig te organiseren is door de gedeelde Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken, waar ook de uitvoering van de WMO (Wet Maatschappelijke ondersteuning) en schuldhulpverlening onder vallen. Halverwege 2014 werd duidelijk dat de afdeling Sociale Zaken van Zandvoort zou worden ondergebracht in de gemeente Haarlem en er zo ook daar is gekozen voor verdergaande samenwerking met een andere gemeente. CJG Zandvoort is al vanaf het najaar georganiseerd naar Haarlems model. Voor Loket Zandvoort bleef lang onduidelijk in welke vorm men verder zou gaan. (Begin 2015 werd duidelijk dat ook hier is gekozen voor het Haarlems model, waarbij Kontext de coördinatie voert, met behoud van en oog voor de "Zandvoortse couleur locale").

Door de economische malaise is de afgelopen jaren een toename geweest van sociaal materiële vragen. Medewerkers weten hierin goed aan te sluiten bij de situatie van de klant. Er is een grote deskundigheid op het gebied van financiën en regelgeving. Steeds vaker komen klanten binnen met materiële vragen, alhoewel de belangrijkste expertise van de maatschappelijk dienstverleners nog altijd, of misschien wel meer dan ooit is "het aansluiten bij de situatie, beleving en motivatie van de klant". Niet grenzeloos en ook zeker niet betuttelend, niet voor maar naast de klant. Met oog voor talenten en mogelijkheden van zowel de klant als diens netwerk.

Op deze vaardigheid van onze professionals wordt ook meer en meer een beroep gedaan door de veranderingen in de geestelijke gezondheidszorg. Mensen met persoonlijkheidsstoornis of uitbehandelde psychische stoornis komen niet meer in aanmerking voor ambulante begeleiding. De GGZ richt zich enkel nog op behandeling. Mensen uit bovenstaande categorie melden zich bij de maatschappelijke dienstverlening. Vaak met een materiële vraag, waarvan na enig doorpraten wel duidelijk wordt dat de oorzaak terug kan worden gevoerd tot de psychische beperking. Dankzij gesprekken met RIBW, onder meer in het kader van project SEIN (sterk in je netwerk) in Zandvoort, is er een basis gelegd voor een verdergaande samenwerking in 2015 rond deze cliëntengroep.

### **Professie in ontwikkeling**

Een turbulent tijd dus, waarin veel flexibiliteit van medewerkers is gevraagd en gekregen! In Zandvoort kwamen nieuwe medewerkers, nadat twee vaste medewerkers in Haarlem gingen werken in een Sociaal Wijkteam. In Heemstede kwam een nieuwe medewerker vanuit Haarlem. De sociaal raadvrouw is een half jaar ziek geweest. Haar taken werden uiteindelijk goed opgevangen door de nieuwe medewerkers in het team die meer deskundigheid op het gebied van sociaal materiële hulpverlening inbrachten.

Ook op inhoud is veel flexibiliteit gevraagd van de medewerkers. Het regioteam heeft al enige jaren ervaring in de combinatie van taken en functies. Waar we er voorheen een paar uur bij deden in de frontoffice van een netwerkorganisatie, ging het het afgelopen jaar vaak om een flink percentage van iemands contract in een autonome functie. Hierdoor ontstaan nieuwe vragen, zoals: Wanneer heb je de pet van de moederorganisatie op en wanneer die van de netwerkorganisatie. Hoe verhouden die functies zich tot elkaar, hoe is het om als maatschappelijk dienstverlener bezig te zijn met toegang tot voorzieningen in de rol van indicatiesteller? Maar ook vragen als wanneer zien we elkaar, wat deel je in je Kontextteam en wat in je netwerkteam? Hoe is de verhouding tussen efficiënt werken en transparant werken?

Ook in het komende jaar zullen we aandacht blijven besteden aan deze en andere vraagstukken, op het niveau van het werkveld, de organisatie, maar ook op teamniveau.

### Financieel

Doordat we vervanging van de sociaal raadvrouw in het regioteam zelf konden organiseren, hoefden er geen extra uren te worden ingekocht en konden we binnen de begroting blijven en het jaar ook financieel positief afsluiten.

### Heemstede cijfermatig

<b>Prestatie 2014 Maatschappelijke dienstverlening Heemstede</b>	Prestatie 1 <sup>e</sup> kw	Prestatie 1 <sup>e</sup> + 2 <sup>e</sup> kw	Prestatie 1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> + 3 <sup>e</sup> kw	<b>Product Prestatie 2014</b>	Ureninzet	Product Afspraak 2014
Aanmelding & vraagverheldering (2 uur)	40	65	91	<b>210</b>	420	172
Aanmelding / kort contact (0,5 uur)	132	252	356	<b>469</b>	234,5	269
Aanmelding en eenmalig info/adviesgesprek (1 uur)	15	20	20	<b>24</b>	24	69
Signaalopvolging & bemoeizorg (7 uur)	10	18	19	<b>15</b>	105	10
Casemanagement/zorgcoördinatie (7,5 uur)	4	10	15	<b>14</b>	105	20
Crisishulpverlening (2,5 uur)	1	1	1	<b>1</b>	2,5	5
Kortdurende hulp- en dienstverlening (2,5 uur)	26	58	85	<b>130</b>	325	100
Lang(er) durende ondersteuning en begeleiding (18 uur)	10	21	28	<b>44</b>	792	50
Cursussen en trainingen (5 uur)	0	5	5	<b>5</b>	25	20
Opvoedingsondersteuning (2,5 uur)	1	1	1	<b>1</b>	2,5	0
Procesmatige hulpverlening (5,5 uur)	16	28	39	<b>58</b>	319	75
Oplossingsgerichte bemiddeling (7 uur)	1	2	3	<b>3</b>	21	13
Internethulpverlening (3 uur)	0	0	0	<b>4</b>	12	0
Totale ureninzet	<b>606</b>	<b>1198</b>	<b>1610</b>		<b>2424</b>	<b>2533,5</b>

### **Heemstedse trajecten**

De ureninzet die is geleverd staat gelijk aan 95 % van de afgesproken ureninzet. Wat opvalt is de hoeveelheid kortdurende trajecten. Door de ureninzet ook te vermelden per product, wordt duidelijk dat korte diensten wellicht veelvuldig worden gevraagd en geboden, maar dat de dagen van de maatschappelijk dienstverleners toch vooral worden gevuld met langdurige en vaak intensieve trajecten.

Andere cijfermatige informatie die is gebleken uit de rapportages, betreft de aard van de hulpvraag. Het meest wordt de hulp ingeroepen bij sociaal materiële/financiële problematiek. Gevolgd door fysieke en psychische gezondheid, relationele problematiek en huisvestingsvragen.

De inkomstenbron van 80 hulpvragers betrof een uitkering. 9 klanten hadden in het geheel geen inkomen bij aanvang van de hulpverlening. 40 hulpvragers hadden schulden.

Heemstedenaars in de leeftijd van 20 tot 70 jaar weten de maatschappelijk dienstverleners van Kontext goed te vinden. Een enkeling is jonger of ouder. Een grote groep is alleenstaand of alleenstaand met kinderen, merendeels vrouwen.

Er is veelal verwezen naar Kontext vanuit lokale instanties als CJG Heemstede of Loket, huisartsen of fysiotherapeuten, Welzijn Ouderen Heemstede en woningcorporaties.

Vanaf 1 juli is de jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen niet meer actief in Heemstede. De deskundigheid is overgedragen aan het CJG team aldaar. We zullen ook in het nieuwe jaar alert blijven op goede voorzieningen voor jong volwassenen in de leeftijd van 18 tot 23 jaar in Heemstede. Wanneer gaat het CJG hiermee aan de slag en wanneer is het aan Kontext, is een vraag die we samen met CJG en andere partners zullen beantwoorden.

### **Heemstedse Samenwerking**

Maatschappelijk dienstverleners hebben in Heemstede goede contacten en korte lijntjes. Er wordt samengewerkt vanuit het sociaal team en men kent elkaar goed uit de samenwerking in CJG en Loket. Ook met huisartsen, paramedici, politie en corporaties wordt intensief samengewerkt.

Het afgelopen jaar presenteerde het team van Kontext zich samen met het team van Casca en Welzijn ouderen Heemstede aan de gemeenteraadsleden. De presentatie was levendig en gekoppeld aan "Welzijn Nieuwe Stijl" en decentralisatie. Naast de raadsleden waren ook directie en bestuur van de stichtingen aanwezig. De aanwezigen gaven aan het een plezierige en informatieve bijeenkomst te hebben gevonden.

### **Over de grens**

De CJG coach werkzaam in Heemstede is vanuit Heemstede vanaf september 4 uur extra ingezet om als CJG coach Haarlemmerliede te kunnen bedienen. Zij doet dit samen met 2 andere Heemstedse CJG coaches. Subsidieafspraken verlopen via Heemstede

### Bloemendaal cijfermatig

Prestatie 2014 Maatschappelijke dienst verlening Bloemendaal	Prestatie 1 <sup>e</sup> kw	Prestatie 1 <sup>e</sup> + 2 <sup>e</sup> kw	Prestatie 1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> + 3 <sup>e</sup> kw	Prestatie 2014	Uren inzet	Afspraak 2014
Vraagverheldering (2 uur)	15	33	50	<b>76</b>	152	
Aanmelding / kort contact (0,5 uur)	32	84	138	<b>177</b>	88,5	
Aanmelding en eenmalig info/adviesgesprek (1 uur)	7	8	5	<b>9</b>	9	
Signaalopvolging & bemoeizorg (7 uur)	7	10	11	<b>11</b>	77	
Casemanagement/zorgcoörd inatie (7,5 uur)	9	10	16	<b>16</b>	120	
Crisishulpverlening (2,5 uur)	0	0	0	<b>2</b>	5	
Kortdurende hulp- en dienstverlening (2,5 uur)	13	28	48	<b>66</b>	165	
Lang(er) durende ondersteuning en begeleiding (18 uur)	7	13	20	<b>29</b>	522	
Cursussen en trainingen (5 uur)	0	1	1	<b>2</b>	10	
Opvoedingsondersteuning (2,5 uur)	0	0	0	<b>0</b>		
Procesmatige hulpverlening (5,5 uur)	3	5	10	<b>18</b>	99	
Oplossingsgerichte bemiddeling (2,5 uur)	0	0	0	<b>1</b>	2,5	
Internethulpverlening (3 uur)	0	3	0	<b>4</b>	12	
<b>Totale ureninzet</b>	350	623	911		<b>1262</b>	<b>940</b>

Bloemendaal geeft de voorkeur aan een inzet in uren. Bij elkaar werd er 36 uur per week ingezet, waarvan 4 uur voor Loket Bloemendaal. De overige 32 uur worden ingezet als maatschappelijke dienstverlening, waarbij van 12 uur een aanwezigheid is afgesproken als CJG coach in het Bloemendaals CJG. De ureninzet staat gelijk aan een trajecteninzet van 940 uur.

#### Bloemendaalse trajecten

In 2014 is er 134 % aan ureninzet in producten geleverd, dankzij een zeer flexibele inzet; Zo werd er geregeld een vergadering overgeslagen en nieuwe klant aangenomen waar het eigenlijk niet meer paste. Er kon op deze manier worden gewerkt doordat de betreffende medewerkers autonoom kunnen werken en veel deskundigheid en ervaring hebben. Ook de inbedding van casuïstiekbespreking en collegiale consultatie vanuit het jeugdhulpteam in het CJG team Bloemendaal zorgde voor de benodigde ruggensteun.

De toename in hulpvragen ten opzichte van eerdere jaren is te verklaren door;

- Goede samenwerking in CJG en Loket; professionals weten elkaar te vinden. Vooral door het CJG is veel verwezen naar Kontext.

Vierde kwartaal 2014, versie 1.0

- Er is in 2014 een convenant afgesloten met de gemeente, Bloemendaalse corporaties, Loket en Kontext. Ook hieruit kwamen en aantal vragen om zeer intensieve begeleiding voort.
- Economische malaise; met gevolgen voor onder meer kleine zelfstandigen.
- Toename van echtscheidingen.

Daarnaast is er de afgelopen jaren, na de gemeentelijke uitbreiding, sprake van een minimale inzet van uren in Bloemendaal, in verhouding tot de grootte van de gemeente.

Voor de gemeente Bloemendaal geldt ook dat de meeste uren zijn ingezet op intensieve begeleiding en meervoudige problematiek. Het aantal materiële vragen was het grootst, gevolgd door (of gecombineerd met) relationele vragen en problematiek rond fysieke en/of psychische gezondheid. Ook opvoedingsvragen zijn veel aan de orde gekomen. Ook wel te verklaren doordat de CJG coach de klanten registreert in het systeem van Kontext.

Al met al is in overleg met de gemeente geconstateerd dat 36 uur per week maatschappelijke dienstverlening niet voldoende is voor Bloemendaal. Er is besloten om in 2015 een kleine uitbreiding van uren in te zetten. Management en team zal de inzet in 2015 aan de hand van maandelijkse rapportages gaan monitoren.

#### **Bloemendaalse samenwerking**

De samenwerking vanuit het CJG Bloemendaal heeft zich het afgelopen jaar verdiept en verstevigd. Er is een grote mate van deskundigheid in het jeugdhulpteam welke zich wekelijks buigt over de te verdelen casuïstiek.

In het loket Bloemendaal is de aanwezigheid van de maatschappelijke dienstverlener gewaardeerd, ook hier levert het fysiek samenwerken met WMO medewerker, ouderenadviseurs en vrijwilligers een goede basis en weet men elkaar goed te vinden.

### Zandvoort cijfermatig

Prestatie 2014 Maatschappelijke dienstverlening Zandvoort	Prestatie 1 <sup>e</sup> kw	Prestatie 1 <sup>e</sup> + 2 <sup>e</sup> kw	Prestatie 1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> +3 <sup>e</sup> kw	Prestatie 2014	Uren inzet	Afspraak 2014
Aanmelding & vraagverheldering (2 uur)	53	71	88	<b>197</b>	394	110
Aanmelding / kort contact (0,5 uur)	132	187	263	<b>447</b>	223,5	0
Aanmelding en eenmalig info/adviesgesprek (1 uur)	19	42	22	<b>51</b>	51	200
Signaalopvolging & bemoeizorg (7 uur)	1	1	1	<b>2</b>	14	0
Casemanagement/zorgcoördinatie (7,5 uur)	3	5	6	<b>16</b>	120	25
Crisishulpverlening (2,5 uur)	0	0	0	<b>1</b>	2,5	8
Kortdurende hulp- en dienstverlening / bemiddeling (2,5 uur)	52	93	119	<b>146</b>	365	174
Lang(er) durende ondersteuning en begeleiding (18 uur)	15	25	29	<b>33</b>	594	50
Cursussen en trainingen (5 uur)	1	1	3	<b>6</b>	30	30
Opvoedingsondersteuning (2,5 uur)	0	0	0	<b>0</b>	0	5
Procesmatige hulpverlening (5,5 uur)	13	34	40	<b>48</b>	264	45
Internethulpverlening (3 uur)	0	5	0	<b>9</b>	27	0
<b>Totale ureninzet</b>	699,5	1211,5	1461		<b>2085</b>	2447,5

### Zandvoortse trajecten

Ook in Zandvoort lijken de kortere trajecten de meeste inzet te vragen, terwijl in werkelijkheid de meeste uren zijn ingezet in de langer durende, intensievere trajecten waarbij vaak sprake is van meervoudige problematiek.

Evenals in de andere gemeenten in de regio, is het grootste deel van de hulpvragers vrouw en zijn de meeste hulpvragen (in eerste instantie) sociaal materieel van aard. Het verschil tussen de materiële en immateriële vragen is hier echter wel beduidend groter dan in de andere regiogemeenten. Dat zie je ook terug in de andere cijfers. Zo zijn er in Zandvoort 29 voedselbankaanvragen gedaan en is 75 keer om hulp gevraagd rond schulden. 182 cliënten leven op of onder het minimum en 19 hadden zelfs geen enkel inkomen bij aanvang van de hulpverlening. Een ander verschil met de regiogemeenten is de hoeveelheid jonge hulpvragers, ook die ligt in Zandvoort beduidend hoger dan elders in de regio.

Veel werd er naar Kontext verwezen door gemeente en gemeentelijk Loket, maar ook door het regionale Steunpunt Huiselijk Geweld.

Er is 83% van de afgesproken ureninzet in producten geleverd. De lage productie is ontstaan rond de zomermaanden en niet meer ingelopen. De achterstand in de zomer had te maken met:

- de ziekte van de sociaal juridische medewerker, waardoor het sociaal juridisch spreekuur een tijdje wisselend wel en niet is door gegaan en
- het vertrek van de twee vaste maatschappelijke dienstverleners.



De cijfers zijn gestabiliseerd in het 4<sup>e</sup> kwartaal. Daardoor werd ook duidelijk dat er slechts sprake was van een tijdelijk probleem. Wel is er inmiddels een grote investering gedaan in lokale samenwerking en publiciteit om bekendheid te vergroten en drempels te verlagen met als doel cliënten sneller te bereiken. De problematieken zijn fors in Zandvoort en veelal meervoudig, het is daarom belangrijk dat we Zandvoorters goed bereiken. Er zijn lokale folders ontwikkeld, deelgenomen aan een informatiemarkt en actief contact gezocht met andere lokale organisaties in het veld. Kontext is aangesloten bij samenwerkingsorganisatie OOK Zandvoort. Van hieruit worden nieuwe activiteiten gezamenlijk aangeboden, zoals bijvoorbeeld de Jonge Moedergroep in het komend voorjaar.

### **Zandvoortse samenwerking**

Kontext draaide mee in Loket Zandvoort voor 7,2 uur per week. Het was een turbulent jaar voor het Loket, waar eerst werd geïnvesteerd in scholing voor indicatiestellingen is later toch besloten dat dit geen taak voor de loketmedewerkers was. Wat wel duidelijk is dat het Loket van groot belang is voor de Zandvoortse burgers nu zoveel sociale afdelingen van de gemeente in Haarlem zijn gehuisvest.

Schoolmaatschappelijk werk eindigde halverwege het jaar; het Zandvoorts CJG nam hier de taken over. Het CJG draait inmiddels helemaal mee in de Haarlemse organisatie. Er is oog voor de Zandvoortse behoeften en cultuur. Kontext ziet graag een intensievere samenwerking tussen CJG en de lokale maatschappelijke dienstverleners, en zal daartoe het initiatief nemen. Juist omdat veel opvoedingsvragen verweven zijn met sociaal materiële problematiek en de maatschappelijk dienstverleners van Kontext hierin bij uitstek de weg weten.

Het Zandvoortse team neemt verder deel aan het Sociaal team in Zandvoort en het samenwerkingsverband WegWijz. Ook is er geregeld overleg met medehuurders in het pluspunt, zoals de ouderenadviseurs of zorgaanbieder Zorgbalans en Amie. Contacten met de RIBW worden verder uitgebouwd. Kontext participeerde in 2014 in het project "Sterk In Je Netwerk". In 2015 doet het Zandvoortse team mee met een vervolg op Project SIJN, waarbij ook klanten van Kontext zullen worden betrokken.

## Steunpunt Huiselijk Geweld

De verantwoording van het SHG over 2014 is geïntegreerd opgenomen in de rapportage van Kontext. Allereerst volgt de verantwoording van de producten, gevolgd door een overzicht van de trends en ontwikkelingen en de globale kengetallen.

### Verantwoording per product 2014

#### Informatie en adviesvragen

Er zijn in 2014 429 informatie en advies vragen geregistreerd. De informatie en adviesvragen zijn sinds 1 juli 2013, de datum waarop het SHG een wettelijke meldpunt is geworden en de Wet meldcode van kracht werd, als product opgenomen in de prestatieafspraken. In de tweede helft van 2013 zijn 151 vragen geregistreerd. Voor heel 2014 zijn 800 vragen in de prestaties opgenomen, uitgaande van een prognose. In 2012 en de eerste helft van 2013 werden deze vragen nog onder de noemer 'kort contact' geregistreerd.

2012	2013	2014
254	151 (2 <sup>e</sup> helft 2013)	429

#### Consultatie

Voor 2014 zijn 150 consultatietrajecten opgenomen. Ook hier betreft het een prognose van de te verwachten aantallen. De registratie laat een productie zijn van slechts 16 trajecten. Bij navraag blijkt dat medewerkers nog onvoldoende gewend zijn aan het denken en registreren in producten en het ingewikkeld vinden om de juiste manier van registratie te gebruiken, zoals die in het registratiesysteem is ingericht. Het onderscheid tussen het product consultatie en het product informatie en advies blijkt in de praktijk lastig te onderscheiden.

Het definitieve handelingsprotocol voor het AMHK (VNG nov. 2014) heeft mede vanwege bovenstaande reden, geen consultatietrajecten meer opgenomen onder de wettelijke taken. Er is voor gekozen om het onderscheid tussen informatie en advies vragen en consultatie samen te voegen tot "informatie en advies". Dit item staat op naam van de adviesvrager, vaak een professional, en er worden geen cliëntgegevens genoteerd. Het advies kan leiden tot een melding, waarbij wel de gegevens van de direct betrokkenen worden geregistreerd. Het SHG stelt voor om de producten informatie en advies en consultatie samen te voegen tot "Informatie en Advies", conform de landelijke richtlijn.

#### Politiemeldingen

Er zijn 3597 politiemeldingen ontvangen en verwerkt, tegen een aantal van 3100 in dezelfde periode van 2013. In de prestatieafspraken zijn 3000 meldingen opgenomen. Voor heel 2014 betekent het dat er 597 meer meldingen zijn ontvangen dan begroot.

2012	2013	2014
1897	3100	3597

#### Meldingen wet Meldcode

De meldingen door professionals en van burgers die zelf hulp vragen, er zijn 230 meldingen ontvangen, tegen 324 in 2013. Dit is vrij opmerkelijk gezien alle inspanningen die er geweest zijn om het netwerk van aandachtfunctionarissen in de regio te laten opleiden en deskundigheidsbevordering aan te bieden. Helaas horen medewerkers nog vaak dat de Wet meldcode niet in alle organisaties voldoende leeft en aandacht krijgt. In het prestatieplan zijn 250 meldingen voor heel 2014 opgenomen. Het SHG gaat graag in overleg met centrumgemeente Haarlem om te bespreken welke verbeterpunten nog kunnen worden ingezet. We denken bijvoorbeeld aan het aanbieden van of sturen op de inzet van jaarlijkse e-learning modules.

2012	2013	2014
247	324	230

### Recidives

Recidive	2012	2013	2014
Ja	589	924	1132
Nee	1138	1217	1274
Onbekend	417	99	72
Totaal cases	2144	2240	2478

### Soort Geweld (meerdere vormen van geweld per casus zijn mogelijk)

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2014
Bedreiging	383	349	433	334	1499
Dierenmishandeling	0	1	1	1	3
Eergerelateerd geweld	14	7	7	10	38
Financiële uitbuiting/benadeling	22	26	20	14	82
Huwelijksdwang en achterlating	0	2	1	0	3
Kindermishandeling	33	28	28	38	127
Lichamelijke mishandeling	199	227	192	189	807
Onbekend	12	17	12	1	42
Ouderen mishandeling (65+)	34	36	42	30	142
Oudermishandeling	32	8	19	38	97
Partnergeweld	64	109	62	85	320
Psychische mishandeling	45	36	34	25	140
Schending van grondrechten	3	17	3	4	27
Seksueel geweld	5	5	8	5	23
Stalking	43	36	44	37	160
Verkrachting (acuut)	0	1	0	0	1
Vernieling	51	53	77	61	242
Verwaarlozing	8	6	11	8	33
<b>Totaal</b>	<b>948</b>	<b>964</b>	<b>994</b>	<b>880</b>	<b>3786</b>

## Contacten

	Q1	Q2	Q3	Q4	2014
Baliedienstverlening / bureau	0	1	0	0	1
Cliënt niet op komen dagen (no show)	9	6	11	4	30
Elders	4	0	3	0	7
Face to face	184	214	221	320	939
Huisbezoek	99	70	71	82	322
Kort contact	802	1005	1065	955	3827
Monitoring	354	350	362	270	1336
Persoonlijk	2	5	11	5	23
Schriftelijk	86	93	56	56	291
Schriftelijk (incl. fax en e-mail)	2523	2776	3089	2326	10714
Spreekuuradres	30	23	54	39	146
Telefonisch	3287	3336	3164	2495	12282
Website contactformulier	0	0	2	1	3
Ongedefinieerd	8	8	19	2	37
<b>Totaal</b>	<b>7388</b>	<b>7887</b>	<b>8128</b>	<b>6555</b>	<b>29958</b>

## Afsluitingen

Er werden 2491 cases afgesloten in 2014.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de reden van afsluiten.

	Q1	Q2	Q3	Q4	2014
Cliënt is overleden	0	1	2	1	4
Cliënt is verhuisd	3	1	2	1	7
Geen contact kunnen krijgen	126	98	155	127	506
Hulpverlening afgerond	286	369	383	365	1403
Initiatief stoppen hulpverlener (voortijdig)	38	53	66	55	212
Initiatief stoppen van cliënt (voortijdig)	19	21	26	14	80
Overig	79	38	82	80	279
<b>Totaal</b>	<b>551</b>	<b>581</b>	<b>716</b>	<b>643</b>	<b>2491</b>

## Overzicht van verwijzingen

	Q1	Q2	Q3	Q4	2014
Ja, bij afsluiten hulpverlening	1	4	4	4	13
Ja, na aanmelding	156	204	180	200	740
Ja, na intake	50	90	86	104	330
Ja, tijdens hulpverlening	24	20	21	9	74
Niet verwezen	320	263	425	326	1334
<b>Totaal</b>	<b>551</b>	<b>581</b>	<b>716</b>	<b>643</b>	<b>2491</b>

### Tijdelijk Huisverboden

Het aantal huisverboden is in 2014 weer op het niveau van 2012 terug. In het eerste kwartaal 2014 zagen we een gering aantal afgegeven huisverboden. In maart 2014 heeft het kernteam THV, met gemeenten, politie en SHG geëvalueerd. Het blijkt lastig te zijn om een goede verklaring voor de pieken en dalen te vinden. Het tweede kwartaal heeft weer een toename laten zien. In de prestatieafspraken voor 2014 zijn 70 trajecten huisverbod opgenomen, waarna er 81 zijn gerealiseerd. Er zijn 17 Risicoinventarisaties (RiHG) afgenomen die niet tot een huisverbod hebben geleid. Deze zaken zijn regulier opgepakt.

2012	2013	2014
80	64	81

### Overzicht per gemeente over de afgelopen zes jaar

De wet Tijdelijk Huisverbod is sinds 1 januari 2009 van kracht

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Tijdelijk Huisverboden	33	40	55	80	64	81

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Beverwijk	3	3	4	12	2	6
Bloemendaal	2	2	1	1	0	3
Haarlem	8	14	11	23	19	29
Haarlemmermeer	11	9	17	16	23	13
Heemskerk	0	4	6	8	3	5
Heemstede	1	5	2	1	3	2
Uitgeest	0	0	1	2	1	2
Velsen	6	2	10	12	9	19
Zandvoort	2	1	3	5	4	2

### Doorlooptijden tussen datum aanmelding en afsluiting op casusniveau

Duur aanmelding - afsluiting	2014				2014
	Q1	Q2	Q3	Q4	
0 < 1 week	39	28	54	33	154
1 - 2 maanden	95	96	128	90	409
1 - 2 weken	42	29	45	27	143
2 - 3 maanden	47	85	95	90	317
2 - 3 weken	29	32	45	27	133
3 - 4 weken	25	38	44	28	135
3 - 6 maanden	148	156	198	183	685
6 - 12 maanden	91	81	84	109	365
Meer dan 12 mnd	35	36	26	56	153
<b>Totaal</b>	<b>551</b>	<b>581</b>	<b>719</b>	<b>643</b>	<b>2494</b>

### Trajecten casemanagement

Er zijn 150 trajecten casemanagement in de prestaties opgenomen. We zien een toenemende complexiteit bij deze cases die langer aandacht behoeven. Vaak zijn er meerdere netwerkpartners bij betrokken waardoor meer afstemming vereist is, kunnen wachtlijsten bij instellingen waar naar verwezen wordt het noodzakelijk maken dat het SHG overbruggingscontacten aanbiedt en zijn betrokken cliënten de Nederlandse taal onvoldoende machtig en onbekend met de Nederlandse aanpak van huiselijk geweld, wat uiteraard de nodige tijd van medewerkers vergt. Trajecten casemanagement zijn in de registratie van de cases verwerkt en worden niet op trajectniveau uitgedraaid. De cijfers betreffen cases met meer dan 25 contacten per casus.

2012	2013	2014
300	434	393

### Bereikbaarheid buiten kantoortijden

Sensor heeft de bereikbaarheid buiten kantoortijden ook in 2014 verzorgd. Met de komst van de nieuwe telefooncentrale van Kontext zijn alle doorschakelingen inmiddels geautomatiseerd. Sensor heeft 157 gesprekken aangenomen. Deze gesprekken zijn als volgt geregistreerd.

#### Aanleiding tot contact:

Geweld/agressie	70
Informatieve vraag	67
Relatieproblemen	4
Zorgen om een ander	16

#### Aard van de hulp:

Melding huiselijk geweld gedaan	30
Gewezen op rechtstreeks contact SHG	39
Informatie gegeven	71
Geluisterd en besproken	17

2012	2013	2014
30	157	157

### Procesregie

Procesregie is een continu proces, waarvoor het SHG sinds 2013 een procesregisseur heeft aangesteld. De procesregisseur is de voorzitter van het screeningsoverleg, dat vier maal per week plaats vindt, is voorzitter van de subregionale casusoverleggen huiselijk geweld en sinds begin 2014 tevens voorzitter van het wekelijks casusoverleg van het Multi Disciplinair Centrum Kindermishandeling (MDCK). Daarnaast zorgt de procesregisseur voor de verdeling van de meldingen en is initiatiefnemer dan wel deelnemer aan overleggen met als doel de afstemming met ketenpartners in de aanpak van huiselijk geweld te verbeteren.

### Voorlichting en preventie

Er zijn 26 voorlichtingen gegeven waarvan meerdere voorlichtingen door twee medewerkers. De volgende organisaties zijn daarbij bereikt:

INHolland, introductie nieuwe studenten; gebiedsteam Kontext; Loket Haarlem, voorlichting meldcode; Home-start; studenten INHolland; delegatie uit Litouwen op uitnodiging van de gemeente Haarlem voorgelicht over de aanpak in deze regio. Wijkcentrum de Ringvaart en Moedercentrum Zuiderpolder, voorlichtingen kindermishandeling;

Verder zijn er voorlichtingen over ouderenmishandeling gegeven aan de volgende organisaties: Verzorgingshuis Breepeper, Beverwijk; radio-interview Meerradio; voorlichting bij ANBO, voor leden en belangstellenden; televisie interview MeerTelevisie; vrijwilligers Haarlem Effect; voorlichting

vrijwilligersacademie Horizon Haarlem-Noord; voorlichting vrijwilligersacademie Haarlem-Oost; voorlichting Bestuur Raad van Kerken Haarlem; Thuiszorgmedewerkers Zorgbalans IJmuiden; Vrijwillige ouderenadviseurs vanuit Moskee Hoofddorp. Voorlichting Ouderenplatform Beverwijk; Voorlichting vrijwilligersacademie in verzorgings- en verpleeghuis Wildhoef Bloemendaal; voorlichting wijkagenten Hoofddorp; Regionaal kompas gemeente ambtenaren; Landelijke studiedag MOgroep workshop signalering financiële uitbuiting van kwetsbare ouderen; 3<sup>e</sup> jaarsgroep opleiding verzorging Nova college; Wijkagenten regio Zuid en Midden Kennemerland, samen met bureau Moetd; Nova college.

### **Product digitale ondersteuning**

Digitale ondersteuning is een continu proces waarvoor een applicatiebeheerder 8 uur per week voor het SHG beschikbaar is. Deze medewerker houdt de website up to date, draagt zorg voor de beveiliging van digitale processen, verzorgt periodieke rapportages uit de applicatie Central Station ten behoeve van interne aansturing en de verantwoordingen. Daarnaast ondersteunt deze medewerker bij het contractenbeheer van ICT en (mobiele) telefonie.

## **Trends en Ontwikkelingen SHG 2014**

### **Personele wijzigingen**

In 2014 is één van de crisismedewerkers voor een deel van haar uren gaan werken voor het Sociaal Wijkteam en daarnaast voor SHG werkzaamheden beschikbaar gebleven. Van één van de crisismedewerkers is het contract eind 2014 niet verlengd en één van de medewerkers heeft eind 2014 voor het Sociaal Wijkteam gekozen, in combinatie met een functie als Algemeen Maatschappelijk Werker bij Kontext.. Deze wijzigingen hebben geresulteerd in vacatures, die inmiddels zijn opgevuld.

### **Ziekteverzuim**

Eén medewerker heeft zich begin mei ziek gemeld met werkgerelateerde klachten. In overleg met de bedrijfsarts en met afspraken zijn de werkzaamheden na enkele weken hervat. Verder is één van de medewerkers langdurig uitgevallen en niet meer in het team teruggekeerd. Er zijn geen medewerkers met frequent kort verzuim geweest.

### **Stageopdracht Universiteit van Leiden, minor kindermishandeling**

Evenals vorig jaar heeft het SHG weer een stageopdracht aangeboden aan de studenten van de minor kindermishandeling aan de Universiteit van Leiden. Er zijn gesprekken gevoerd met twee potentiële kandidaten, er is besloten om met één van hen de opdracht verder aan te scherpen en te verlenen. De onderzoeksopdracht heeft als hoofdvraag "Hoe kan het lokale veld gebruik gaan maken van de subregionale casusoverleggen. Hoe kan de casusregie worden geborgd bij complexe casuïstiek? Uiteindelijk doel is te komen tot "één gezin-één-plan-één regisseur aanpak" volgens de nieuwe jeugdwet die in 2015 van kracht wordt. Hoe kunnen de casusoverleggen, die een middel zijn om complexe casuïstiek multidisciplinair aan te pakken en af te stemmen zich mee ontwikkelen met de veranderingen in het sociaal domein. Meer concreet gaat het dan om criteria voor doorgeleiding van zaken naar het lokale veld, het vergroten van de betrokkenheid van de deelnemers aan de overleggen en mogelijk het instromen van nieuwe deelnemers vanuit nieuw te vormen lokale structuren. Kortom, hoe kan het lokale veld gebruik maken van de casusoverleggen.

Deze opdracht is zo geformuleerd vanwege de rol en taak die het SHG voor zich ziet om het lokale veld toe te rusten voor nieuwe taken. Het SHG ziet een rol voor zich om deskundigheidsbevordering te geven op moeilijke onderwerpen als huiselijk geweld en kindermishandeling.

Het resultaat van dit onderzoek is een rapport met aanbevelingen om de casusoverleggen met betrekking tot huiselijk geweld en kindermishandeling te optimaliseren, hoe complexe zaken voldoende geborgd kunnen worden en het formuleren van mogelijke verbeterpunten in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling, waarbij klanttevredenheid en SMART doelen stellen van belang zijn. De stagiaire is eind juni fulltime aan de opdracht begonnen en heeft deze in september afgerond met een presentatie en conclusies en aanbevelingen.

### **Aanpak Ouderenmishandeling: Haarlem pilot gemeente Preventie van Financiële uitbuiting**

In het kader van het actieprogramma van VWS "Ouderen in veilige handen" zijn er zeven gemeenten met een pilot gestart in de tweede helft 2013, waarvan Haarlem er één is. In deze pilots wordt een gezamenlijke aanpak en beleid ontwikkeld met beroepsgroepen als het notariaat, de bankensector, bewindvoerders, woningbouwcorporaties, het SHG als inmiddels wettelijk meldpunt en mogelijk nog andere relevante partijen. De resultaten van de zeven pilots zullen in 2015 een landelijke uitrol gaan krijgen.

Op 23 januari 2014 heeft de gemeente Haarlem een startbijeenkomst georganiseerd, die door de opening door wethouder Van der Hoek een officieel tintje kreeg. Er zijn concrete doelen en resultaten geformuleerd het SHG heeft in overleg met de gemeente de inzet voor de pilot beschreven. Een aantal activiteiten zijn uitgevoerd en een aantal producten zijn ontwikkeld.

Het Haarlemse projectteam is op 20 februari, 20 maart, 22 mei, 18 september, 20 oktober en 25 november bij elkaar gekomen. Eind 2014 is de in de pilot ontwikkelde signalenkaart gedrukt onder het logo en de huisstijl van Veilig Thuis Kennemerland. Ook is er een folder voor professionals ontwikkeld en gedrukt. Deze producten zijn met enthousiasme ontvangen. Op 11 december 2014 heeft er een feestelijke slotbijeenkomst plaats gevonden in het Seinwezen.

Lokaal zijn de lijnen tussen de verschillende disciplines korter geworden en er wordt in concrete situaties van financiële uitbuiting van kwetsbare ouderen effectief met elkaar samen gewerkt op casusniveau.

### **Veilig Thuis: Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling**

Het afgelopen jaar heeft in het teken van de ontwikkeling van het AMHK gestaan, het samengaan van het Advies en Meldpunt Kindermishandeling en het Steunpunt Huiselijk Geweld. Ondersteund door het programmteam van de VNG is een landelijk vastgesteld handelingsprotocol ontwikkeld, is de naam Veilig Thuis gekozen, een huisstijl manueel ontwikkeld en heeft men ingezet om een landelijk registratieprogramma, ontwikkeld door Cap Gemini, voor het AMHK ter beschikking te stellen. Helaas is het niet gelukt om een bruikbaar systeem voor 1 januari 2015 op te leveren.

De leidinggevende van het SHG heeft op verzoek van de MO-groep deelgenomen aan de klankbordgroep voor het handelingsprotocol AMHK, dat is ontwikkeld door het programmteam van het VNG ondersteuningsprogramma. Eind juli is het concept handelingsprotocol landelijk beschikbaar gesteld en in november de definitieve versie. Eén van de uitvoerend crisismedewerkers, die binnen het SHG als aandachtsgebied registratie en ICT heeft en een zogenaamde "superuser" op dit gebied is, heeft deelgenomen aan de gebruikersgroep van het registratieprogramma voor het AMHK dat in opdracht van de VNG werd ontwikkeld.

Er is verder regionaal hard gewerkt aan het samengaan van het AMK en het SHG. De gemeenten hebben een kwartiermaker aangesteld die samen met de betrokken instellingen deze grote organisatorische veranderingen in goede banen leidt. Het resultaat is dat op 15 december 2014 de voormalig AMK medewerkers zijn ingehuisd bij Kontext op de Oostvest.

### **Ontwikkeling Centrum Seksueel Geweld**

Er is veel draagvlak voor een landelijke uitrol van centra in Nederland, in iedere provincie gemiddeld één centrum. Fonds Slachtofferhulp is A-benificient van de Vriendenloterij en heeft een bedrag van € 835.000 ontvangen, dit bedrag aangevuld met eigen middelen tot een totaal van 1 miljoen, dat beschikbaar is gesteld om de landelijke uitrol te ondersteunen. In januari is er een gesprek met de kartrekkers van alle huidige en potentiële centra geweest met vertegenwoordigers van de ministeries van VWS, V&J, VNG, Fonds Slachtofferhulp en vertegenwoordigers van stakeholders als Openbaar Ministerie, politie, kennisinstututen etc. Het Spaarneziekenhuis heeft veel interesse om mee te gaan met de verdere integratie MDCK en CSG. Het unieke aan deze regio is dat alle voorzieningen die voor een geïntegreerd centrum CSG nodig zijn, reeds voor het MDCK ontwikkeld worden.

Fonds Slachtofferhulp heeft met alle regio's gesprekken gevoerd om te inventariseren wat per regio al beschikbaar is en wat nog nodig is. Het SHG heeft in overleg met opdrachtgever centrumgemeente Haarlem een voorlopige toezegging om de ontwikkeling van het Centrum Seksueel Geweld verder te verkennen en van Fonds Slachtofferhulp een subsidie ontvangen voor coördinatie-uren.



### Pilotprojecten Kind in Beeld en Samenloopzaken

Beide projecten zijn het eerste kwartaal 2014 afgelopen en met de opdrachtgevers geëvalueerd. De werkwijze die ontwikkeld is gedurende de pilots, het z.g. screeningsoverleg, waarin meldingen waarbij kinderen betrokken zijn worden gescreend met beide Bureaus Jeugdzorg (BJZNH en JBRA) en het Kinder Jeugd Traumacentrum (KJTC) wordt met de betrokken samenwerkingspartners voortgezet, zij het in iets gewijzigde samenstelling.

### Klachten

Er is één (niet officiële) klacht ontvangen van een cliënt, betrokkene bij een Tijdelijk Huisverbod als uithuisgeplaatste in 2013. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de casemanager THV en de leidinggevende. In dit gesprek zijn een aantal zaken verhelderd, misverstanden weggenomen en zijn procedures uitgelegd. De cliënt kon zich hier in vinden.

<b>Kengetallen SHG 2014</b>	<b>Q1</b>	<b>t/m Q2</b>	<b>t/m Q3</b>	<b>t/m Q4</b>
Contacten	7388	15284	23412	29958
Huisverboden	16	40	57	81
Politiemeldingen	748	1696	2701	3597
Meldingen	54	111	171	230
Nieuwe casussen	588	1245	1909	2468
Afsluitingen	551	1132	1848	2491

<b>Kengetallen SHG 2013</b>	<b>t/m Q 1</b>	<b>t/m Q 2</b>	<b>t/m Q 3</b>	<b>t/m Q 4</b>
Contacten	6291	12139	19298	27452
Huisverboden	17	35	50	64
Politiemeldingen	666	1404	2245	3100
Meldingen	124	193	255	324
Nieuwe casussen	487	1053	1656	2240
Afsluitingen	494	835	1312	2265

## Loket Haarlem

### Samenwerking

Loket Haarlem heeft in 2014 intensief samenwerking gezocht met de sociaal wijkteams in de overtuiging dat het voor de klant niet moet uitmaken waar hij de ingang vindt via het Loket of het Sociaal Wijkteam, sterker nog, vanuit de functie van informatie & advies moet je ondersteuning in kunnen zetten en andersom. Dit sluit aan bij het 'no wrong door' principe van hoe de gemeente de toegang heeft georganiseerd. En ook cliëntondersteuning waar informatie & advies onderdeel van uit maakt. Er is een overlap in deelnemende organisaties van zowel Loket Haarlem als Sociaal Wijkteam en een (beperkte) overlap in doelgroep en daadwerkelijke cliënten. In 2014 is het idee om samen te gaan ontwikkeld in samenwerking met de partners van Loket en Sociaal Wijkteams. Daarbij is aangegeven dat de verschillen in kerntaak, deskundigheid, doelgroep en aard van de dienstverlening optimaal benut zouden moeten worden. In 2014 zijn de eerste stappen genomen om daadwerkelijk op locatie en in personeel samen te werken, in 2015 wordt deze samenwerking verder uitgewerkt.

Tevens is samenwerking gezocht met het I&A team CJG. We zijn verheugd dat samenwerking door medewerkers in de tweede helft van het jaar goed op gang komt en vinden het belangrijk om deze in 2015 verder uit te bouwen waar mogelijk.

### Klanten Loket

De klanten die bij het Loket komen hebben een informatie of adviesvraag over het brede sociale domein of weten niet waar zij terecht kunnen met een vraag of probleem. De dienstverlening van het Loket behelst dan twee dingen. Enerzijds wordt waar mogelijk de vraag beantwoord. Anderzijds is de uitgebreide vraagverheldering de kernexpertise van het Loket, erop gericht om achterliggende vragen te achterhalen, de samenhang van vragen te beoordelen en te zorgen dat iemand op de juiste plek komt indien nodig.

Als we kijken naar de aard van de vragen valt het volgende op:

Er is over heel 2014 een flinke stijging in financiën en juridische kwesties. Het aandeel geregistreerde vragen op het terrein van financiën is nu 50% van de problematiek en juridische kwesties 11%. Zo zijn er veel vragen geweest over de koopkrachttegemoetkoming, de veranderingen in de participatiewet en het verdwijnen van regelingen bij het CAK (Wtcg en Cer). In 2015 zoeken wij contact en mogelijk samenwerking met het juridisch loket aangezien er ook veel verwijzingen zijn naar het juridisch loket. Daarnaast veel vragen over de wet werk en bijstand (oa Participatiewet).

Er is een lichte stijging van vragen rondom relationele problemen, het team spreekt van meer vragen gerelateerd aan scheidingen.

## Resultaten Loket uitvoering volgens prestatieplan 2014

### Kwaliteit van informatie<sup>1</sup>

Resultaatafspraak: klanttevredenheid over de verstrekte digitale en fysieke informatievoorziening met een ruim voldoende. Het klantonderzoek dat in 2012 is gehouden, zal in 2014 worden herhaald.

In het voorjaar van 2014 is een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder 100 klanten van Loket Haarlem. Hierbij is een vraag opgenomen over de kwaliteit van informatie. De kennis van Loketmedewerkers wordt door 97% van de mensen als goed tot zeer goed beoordeeld.

### Bekendheid digitale informatievoorziening

Resultaatafspraak: digitaal bezoek stabiliseert zich naar min. 3500 bezoeken en 3000 unieke bezoekers gemiddeld per maand.

De inschatting dat het aantal maandelijkse bezoekers zich zou stabiliseren in 2014 is correct gebleken. In totaal waren er in 2014 ruim 45.000 bezoeken en ruim 36.000 bezoekers op de site.

<sup>1</sup> Het resultaat voor klanttevredenheid is in dit prestatieplan algemeen gedefinieerd omdat er geen eerder of vergelijkbaar cijfer is voor klanttevredenheid van het Loket in de huidige vorm (bredere klantgroep als gevolg van uitvoering gemeentelijke WMO- taak informatie, advies en cliëntondersteuning).

## Bereik klanten

**Resultaatafspraak: jaarlijks gemiddeld 5500 klantcontacten het Loket via telefoon, e-mail of face2face**

Ruim behaald. In 2014 waren er 11% meer klantcontacten en 15% meer vragen van klanten ten opzichte van 2013. In Schalkwijk begint het toenemende aantal klanten (23% tov 2013) op het spreekuur steeds meer een probleem te vormen. De toename is het gevolg van de vragen in het kader van de veranderingen in het sociaal domein en/of ontwikkelingen als gevolg van de huidige economische situatie. Daarnaast heeft een aantal klanten van Release zijn/ haar weg naar het Loket gevonden. Hieronder het aantal klantcontacten en problematieken per wijkspreekuur.

<b>Klantcontacten<sup>2</sup> naar wijkspreekuur 2014</b>		<b>Vershil tov 2013 %</b>
Delftwijk; de Gijz	302	+11%
Bomenbuurt; de Schakel	242	+1%
Parkwijk; Reinaldahuis	401	+13%
Rozenprieel; de Tulp	83	+93%
Schalkwijk; Rivieraplein 4	4085	+19%
Slachthuisbuurt; de Hamelink	126	+6%
telefoon en e-mail	788	-17%
<b>Totaal</b>	<b>6027</b>	<b>+11%</b>

<b>Problematieken<sup>3</sup> naar locatie 2014</b>		<b>Vershil tov 2013 in %</b>
Delftwijk; de Gijz	398	+16%
Bomenbuurt; de Schakel	306	-3%
Parkwijk; Reinaldahuis	488	+11%
Rozenprieel; de Tulp	112	+87%
Schalkwijk; Rivieraplein 4	5146	+23%
Slachthuisbuurt; de Hamelink	161	-1%
telefoon en e-mail	924	-10%
<b>Totaal</b>	<b>7535</b>	<b>+15%</b>

## Fysieke informatievoorziening

Wij hebben gemerkt dat in 2014 het aantal folders wat organisaties ontwikkelen en verspreiden drastisch afneemt. Veel informatie wordt alleen nog via het internet beschikbaar gesteld. Tijdens inloopsprekuren proberen wij onze klanten alsnog te voorzien van deze informatie. Veel van onze klanten zijn (nog) niet of minder digitaal vaardig, dit maakt hen voor informatie afhankelijker van mensen die wel digitaal vaardig zijn.

Er is in 2014 op verschillende plekken op markten, via bijeenkomsten voorlichting gegeven over actuele thema's en om bekendheid te geven aan de rol van het Loket. In 2015 zullen we gericht inzetten en aandacht besteden aan communicatie en PR materiaal om bij de voorlichting te betrekken.

In 2014 hebben we gezocht naar nieuwe vormen voor het geven van informatie. Er zijn twee workshops ontwikkeld die gericht kunnen worden ingezet om burgers voor te lichten en actief te laten nadenken over de volgende thema's

- Wonen en zorg anno 2014; geen bejaardenhuis, maar wat dan wel.....
- Financiële administratie; voorzieningen, ondersteuning en tips!

<sup>2</sup> Een klantcontact is een keer dat een burger het Loket bezoekt.

<sup>3</sup> Een problematiek is het een geregistreerde vraag.

Vierde kwartaal 2014, versie 1.0

De inhoud van deze workshop lijkt goed aan te sluiten bij de behoefte aan informatie van deze deelnemers, maar kan nog aangepast worden indien dit blijkt uit verdere ervaringen.

De andere workshop, Financiële Administratie, is niet doorgegaan wegens te gering aantal aanmeldingen. Het aanbod zal in 2015 verder worden uitgetzet.

### Efficiency in organisatie van spreekuren

Resultaatafspraken: 2014 gemiddeld 4-5 klantvragen 4 klanten per spreekuur. Doel is voor iedere spreekuurlocatie afzonderlijk 3 klantvragen per spreekuur te behalen

Ondanks geringe aandacht voor PR van de verschillende spreekuren is het over alle spreekuren gemiddeld 7 klantcontact en 8.5 klantvragen (problematieken) per spreekuur. Dit aantal is enorm en geeft aan hoe druk het is op met name het spreekuur in Schalkwijk.

	aantal klantcontacten	gem. klantcontacten per spreekuur	aantal problematieken	gem. vragen per spreekuur
Delftwijk	302	2,2	398	2,9
Bomenbuurt	242	2,6	306	3,3
Parkwijk	401	4,4	488	5,3
Rozenprieel	83	1,8	112	2,4
Schalkwijk	4085	5,7	5146	7,2
Slachthuisbuurt	126	0,6	161	0,8
telefoon en e-mail	788	17,1	924	20,1
<b>Totaal</b>	<b>6027</b>	<b>7,0</b>	<b>7535</b>	<b>8,5</b>

De toenemende drukte op het spreekuur in Schalkwijk vormde in 2014 een probleem. Er zijn meer klanten op het spreekuur en er is bovendien een verschuiving naar +5% van vragen die op het fysieke spreekuur worden gesteld ten opzichte van digitaal/ telefonisch in de periode 2011- 2013.

- Herverdelen van het aantal spreekuren was niet wenselijk omdat spreekuren waar het minder druk is toch minimaal twee keer per week open moeten zijn om voldoende bekend te zijn in de wijk.
- Verminderen van spreekuren was ook niet wenselijk omdat de wens om nauw samen te werken met het wijkteam wellicht in de loop van 2015 weer noodzaakt tot uitbreiding en herverdeling naar alle wijken waar een wijkteam aanwezig is.
- Andere oplossingen, oa verhuizen van het telefonisch spreekuur, inzet vrijwilligers, werken met de ZRM voor 'veelvragers' hebben niet of gedeeltelijk voor een oplossing gezorgd. Inzet van formulierenbrigade en digitale brigade bieden wel verlichting van de druk op het spreekuur. Doorgeleiding van Loket naar het Sociaal Wijkteam lijkt eind 2014 goed op gang te komen.

Overigens vindt ruim 50% van de klanten de wachttijd lang, 52% zegt 10-20 minuten te moeten wachten, 42% van de ondervraagden zegt een half uur of langer te moeten wachten. Alle onderzochte oplossingen bieden vooralsnog niet voldoende oplossing en zijn een risico voor de kwaliteit van vraagverheldering op de locatie Schalkwijk.

### Kwaliteit van dienstverlening

#### Resultaatafpraak

Tevredenheid klanten, min. op de volgende aspecten:

- resultaat van geboden ondersteuning
- bejegening
- kwaliteit (effectiviteit en snelheid) van doorverwijzing
- mate waarin zelfredzaamheid is aangesproken
- eigen kracht en netwerk

Effectiviteit van dienstverlening

- 60% klanten heeft aan één contact genoeg

Vierde kwartaal 2014, versie 1.0

- 90% van de klanten is goed doorgeleid wanneer dat nodig was

Fysieke bereikbaarheid:

- beschikbaarheid van informatie/ advies in 6 aandachtswijken van de gemeente Haarlem.

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Dit onderzoek is in het voorjaar van 2014 gehouden onder 100 mensen (2% van de klanten), de resultaten betreffen Loket Schalkwijk.

- 97% is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening en kennis van de medewerkers, 3% is niet tevreden.
- 85% is tevreden over de telefonische dienstverlening.
- 96% beoordeelt de bejegening goed.
- Voor 67% is de vraag beantwoord na het spreekuur, voor 33% (nog) niet.
- 36% is doorverwezen, voornamelijk naar Formulierenbrigade, Kontext, Juridisch Loket. 97% hiervan beoordeelt de doorverwijzing tussen goed en zeer goed.

We zijn erg blij met deze resultaten voor wat betreft bejegening, dienstverlening en doorverwijzing. Er zijn helaas geen vragen gesteld over eigen kracht en netwerk. Het feit dat mensen in Schalkwijk langer moeten wachten is een risico voor de kwaliteit van vraagverheldering. We zullen in de samenwerking met Sociaal Wijkteam nadenken over de mogelijkheid van het werken op afspraak.

Over het volledige klanttevredenheidsonderzoek kunnen wij op verzoek meer informatie sturen.

### **Onderzoek digipanel Haarlem**

In het voorjaar is een digipanel onderzoek uitgevoerd onder inwoners van Haarlem. Het Loket Haarlem is bekend bij ruim de helft van de Haarlemmers; een kwart van deze groep heeft ook wel eens contact met het Loket gehad. Het Loket is relatief goed bekend bij ouderen en bij inwoners van Oost en Schalkwijk. Van degenen die het Loket kennen, is driekwart ook bekend met de website [www.lokethaarlem.nl](http://www.lokethaarlem.nl). Een derde heeft de website ook feitelijk bezocht. 55-plussers zijn verhoudingsgewijs meer bekend met de website; dat geldt ook voor inwoners van Centrum en Zuid/West. Haarlemmers uit Oost hebben de site het meest bezocht. Volledig rapport kan worden nagezonden.

### **Professionaliteit en samenwerking**

Naast verschillende metingen hebben we in 2014 ingezet op versterking van professionaliteit en samenwerking.

- Casuïstiekoverleg

Het casuïstiekoverleg vindt eenmaal per 4 weken plaats in twee groepen en. We zijn gestart in 2014 met als doel medewerkers te ondersteunen en de kwaliteit van de dienstverlening op niveau te houden en verder te ontwikkelen. 2014 stond in het teken van het bevorderen van de eenduidige aanpak van de dienstverlening. Begin 2015 wordt de werkwijze geëvalueerd, verbetervoorstellen geformuleerd en meegenomen in de aanpak.

- Samenwerking Loket en Kontext

Een kleine werkgroep met zowel medewerkers van het Loket als Kontext hebben een plan van aanpak ontwikkeld met als doel de samenwerking op een specifiek aantal punten te verbeteren zodat de tevredenheid van medewerkers vanuit Kontext en Loket toeneemt. Het plan richt zich op de samenwerking en de doorgeleiding van klanten. Eén van de uitgangspunten is dat een klant een plek of persoon kiest om zijn vraag te stellen en hij/zij mag geen last hebben van doorgeleiding. Dit heeft geresulteerd in stroomschema's, het opfrissen van de kennis over elkaars werkwijze en het monitoren van klanten. Begin 2015 zal het plan van aanpak geïmplementeerd worden.

### **Signalering en rapportage op ontwikkelingen**

#### **Resultaatafspraak**

Per kwartaal een overzicht van ontwikkelingen in de klantvraag en dienstverlening

- hoeveelheid vragen/ klanten
- analyse effectiviteit spreekuren

Elk kwartaal zijn rapportages gemaakt met uitgebreide signaleringen.

We hebben een aanbeveling: wanneer de gemeente enquêtes wil uitzetten stuit dit veelal op taalproblemen zouden wij willen adviseren om dit niet of gerichter op papier uit te zetten. Waarschijnlijk is de respons laag, mensen snappen niet waar het over gaat. In plaats daarvan zou iemand bij het Loket spreekuur kunnen langskomen om live de vragen af te nemen.

## Resultaten Loket coördinatie en exploitatie

### Doorontwikkelen informatie- adviesfunctie in het kader van transities

In het najaar wordt onze visie op de relatie tussen informatie en advies, de sociale wijkteams en de basisinfrastructuur uitgewerkt.

#### **Verbinding CJG en Informatie en adviesteam CJG**

Vanuit Loket Haarlem is ondersteuning geleverd bij de oprichting van het Informatie en Adviesteam van het CJG. Een medewerker met kennis en ervaring over het werken met gezinnen en opvoedingsvragen is ingezet als linking-pin tussen beide teams. Doel was een brug te slaan tussen Loket Haarlem en het I&A team en daarnaast kennisdelen/overdracht. Het heeft geresulteerd is een nauwe samenwerking tussen de medewerkers van Loket Haarlem en het I&A team op de locatie de Gijz.

### Alternatieve vorm informatie en advies Rozenprieel

In het eerste halfjaar van 2014 wordt ism met partners in het Rozenprieel een alternatief voor het huidige Loket ontwikkeld.

#### **In het Rozenprieel is het Loket verhuisd van verzorgingshuis de Roos naar buurtcentrum de Tulp**

In augustus 2014 is gestart met het een nieuw spreekuur binnen het Rozenprieel in wijkcentrum de Tulp. Voor deze nieuwe locatie in de wijk is gekozen omdat de aanloop van klanten binnen zorgcentrum de Roos minimaal was ten opzichte van de andere wijksprekuren.

Het spreekuur op de nieuwe locatie is opgezet om nauwer met de wijk in verbinding te staan. Door ons te vestigen binnen dit wijkcentrum is gekozen om de samenwerking aan te gaan met Haarlem Effect. Binnen het wijkcentrum worden diverse activiteiten georganiseerd met behulp van vrijwilligers.

Wij hebben ervoor gekozen om een van onze medewerkers in te zetten als vaste aanspreekpunt van het Loket in de wijk. Ons vaste aanspreekpunt heeft door middel van zijn aanwezigheid o.a. tijdens activiteiten gezorgd dat zowel hij als de het inloopsprekuren steeds meer bekend wordt binnen de wijk. Dit maakt dat de toestroom van klanten toeneemt.

Echter is het streefaantal klanten tijdens het spreekuur nog niet bereikt. We hopen daarom binnen 2015 ons nog meer te kunnen richten op de wijk ook in samenwerking met het Sociaal Wijkteam.

### Samenwerking in ondersteuning klanten OGGZ, dak en thuislozen

Met Release wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn om de Loketten te integreren. Daartoe is in de maanden december en januari een uitwisseling van medewerkers ingezet om elkaars doelgroep en aanbod te inventariseren. Deze verkenning is positief verlopen, kansen en mogelijkheden worden bij de uitvraag basisinfrastructuur verder uitgewerkt.

Vanuit Loket is geïnvesteerd in het overnemen van klanten voor wie de Loketdienstverlening een passende oplossing zou kunnen bieden. Daarnaast levert Loket een bijdrage aan Loket in de Stad door inbreng van de methodiek van brede vraagverheldering. Om ervoor te zorgen dat het nieuwe team met elkaar op lijn komt en (voor zo ver mogelijk) dezelfde werkwijze hanteert zijn er casuïstiekbeprekingen in het leven geroepen. Loket Haarlem zit deze voor.

#### Vrijwillige inzet in het verlengde van Loketdienstverlening

Na een voorbereidingstijd in 2013 wordt 2014 gestart met het werken met vrijwilligers in het Loket. De bedoeling is dat de vrijwilligers werken in het verlengde van Loket dienstverlening, de uitgebreide vraagverheldering vindt plaats in het gesprek met Loketmedewerkers. Vrijwilligers worden ingezet als gastvrouw met de bedoeling dat de druk op het spreekuur vermindert en eenvoudige vragen worden afgevangen. En vrijwilligers worden ingezet in een digitale brigade die klanten ondersteunt bij het aanvragen van Digid, inschrijven bij de Woonservice en zoeken op woningen, eenvoudige administratieve handelingen etc. Doel is hier het aanleren van digitale vaardigheden zodat klanten meer zelfredzaam worden.

#### **Digitale Brigade Loket Schalkwijk**

De digitale brigade binnen Loket Haarlem is een jaar actief. We kijken terug op een jaar waarin de Digitale Brigade zich heeft ontwikkeld tot een waardevolle aanvulling binnen Loket Haarlem.

De Digitale Brigade zet zich in voor klanten van Loket Haarlem en daarbuiten om hen te ondersteunen bij regelzaken die via de computer uitgevoerd moeten worden. Het grootste deel van de klanten vraagt ondersteuning bij het zoeken naar een woning en/of werk. De Digitale Brigade streeft er daarbij naar om klanten waar mogelijk digitaal vaardig te maken. Echter blijkt dat vele klanten de basis

handelingen op een computer vaak niet beheersen (zoeken naar woning of werk). Voor de kortere en enkelvoudige vragen is het wel makkelijker om klanten aan te spreken op hun eigen kracht en hen te stimuleren om zelf aan de slag te gaan (Digid of aanmaken e-mail adres).

De ondersteuning van de Digitale Brigade is dan intensiever. De digitale brigade is iedere dinsdag van 11:00-14:00 aanwezig binnen Loket Schalkwijk binnen deze tijd spreken zij zes tot acht klanten.

De Digitale Brigade heeft een behoorlijke stijging van het aantal klanten gezien naar het einde van 2014 toe. Er wordt met de nieuwe participatiewet steeds meer van klanten verwacht, hierin wordt ook een beroep gedaan op hun digitale vaardigheden. We zien mede hierdoor een stijging in het aantal klanten wat langs komt voor inschrijvingen bij werk.nl en ondersteuning bij het opstellen van een CV.

Voor 2015 streven we ernaar om de digitale brigade uit te breiden met extra spreekuren.

#### **Gastvrouwen**

In 2014 komen CJG en Sociaal Wijkteam Europawijk Molenwijk inwonen in het pand op het rivieraplein 4. Hiermee wordt de wens om gastvrouwen/heren in te zetten als aanspreekpunt in het pand groter. Daarnaast is het de bedoeling dat de gastvrouw/ heer klanten voor het spreekuur Loket verwelkomt en zeer korte/ eenvoudige vragen (naar een folder oid) kan afhandelen. Helaas is het ons in 2014 nog niet gelukt om gastvrouwen/ heren te vinden.

#### Voornemen pilot gezamenlijk uitvoeren telefoonfunctie met afdeling WMO dienstverlening

Het Loket ziet kansen in een nauwere samenwerking met de afdeling WMO dienstverlening van de gemeente om dienstverlening naar klanten te verbeteren. Om hieraan vorm te geven heeft het Loket het voornemen om een pilot te starten voor het gezamenlijk bemensen van de telefoon voor dienstverlening van beide onderdelen. Ervaringen kunnen worden meegenomen in de ontwikkeling binnen het cluster Informatie, Advies en Doorgeleiding.

in het eerste half jaar is veel tijd gestoken in het opzetten van een pilot om de telefoonfunctie van WMO dienstverlening en Loket gezamenlijk uit te gaan voeren. Doel hiervan was:

- het dienstverleningsproces voor de klant te stroomlijnen tav de aanvragen WMO voorzieningen van eerste contact tot mogelijke indicatie;
- vanuit de kennis en deskundigheid in het Loket met klanten die de gemeente bellen voor een voorziening een breder gesprek te kunnen voeren over de vraag achter de vraag en voorliggende voorzieningen in het sociale domein.

In afwachting van een gesprek over positionering, scope van dienstverlening en doelstellingen van de pilot is deze eind april door de gemeente tijdelijk stopgezet. Dit omdat de toegang, waar de pilot deel van uitmaakt, onderwerp van discussie was binnen de gemeente.

#### Versterken werkwijze brede vraagverheldering

In het eerste kwartaal worden alle medewerkers in het Loket opnieuw getraind in de methodiek brede vraagverheldering in relatie tot de kanteling/ Welzijn Nieuwe Stijl. Dit is zowel een opfrustraining als doorontwikkeling in het versterken van kanteling- vaardigheden en opmaat voor nieuwe vorm van casuïstiekbepreking.

- In het eerste kwartaal is het Loketteam getraind in het versterken van de brede vraagverheldering die we hanteren, en specifiek ingezoomd op gesprekstechnieken voor het versterken van eigen en sociale kracht van de klant. De training is erg goed bevallen en medewerkers passen de opgedane kennis en ervaring enthousiast toe in de praktijk.
- Deze kennis is gedurende het hele jaar versterkt middels een aparte casuïstiekbepreking waarin zowel de rol/ houding van Loketmedewerker aan bod komt als wordt afgestemd over de aanpak van specifieke klantvragen/ situaties. Doel hiervan is om de medewerkers te ondersteunen en tot een meer eenduidige werkwijze en afspraken te komen.

#### Advies doorontwikkeling digitale sociale kaart

In het eerste kwartaal wordt aan de gemeentelijke opdrachtgever voor het cluster IAD een advies neergelegd ten behoeve van de doorontwikkeling digitale sociale kaart.

In het tweede kwartaal is overleg opgestart met de gemeente over enerzijds de verbetering van huidige digitale sociale kaart en anderzijds doorontwikkeling en verbinding met andere digitale ontwikkelingen in het sociale domein. Hiervoor is door Loket een advies notitie geschreven. Onze gezamenlijke conclusie is dat de sociale kaart niet voldoende functioneert, zowel op basis van contractafspraken als blijkt uit reacties van partners in de stad. Tegelijkertijd is een goede digitale sociale kaart essentieel:

- als ondersteuning van de burger om oplossingen te vinden op eigen kracht;
- als ondersteuning voor professionals die generalistisch gaan werken, maar niet alles kunnen weten.

Eind tweede kwartaal is het overleg met de gemeente weer gestagneerd voor het ontbreken van een persoon die zich met het onderwerp bezighoudt vanuit het cluster IAD en als opdrachtgever van het product. Het beheer is stabiel voortgezet in 2014. Er kwamen nog altijd veel nieuwe aanmeldingen van geïnteresseerde organisaties. Het aantal bezoekers/ bezoeken is gemiddeld hoog. Het overleg met gemeente Haarlem is eind 2015 weer opgestart.

#### **Woonservicegebieden**

Vanaf tweede kwartaal 2014 is het woonservicegebied voortgezet als klein kernteam met vertegenwoordiging vanuit Welzijn, Wonen, Zorg en Gemeente Haarlem en ZonH. In deze formatie komen we vier keer per jaar bij elkaar om kennis uit te wisselen over de wijk, signalen over de vraag/ lacunes in het aanbod en bredere ontwikkelingen. Aan de hand daarvan kunnen nieuwe initiatieven of samenwerking tot stand komen. Centrale vraag blijft: hoe kunnen ouderen in de wijken Slachthuisbuurt en Boerhaavewijk zo lang en prettig mogelijk zelfstandig blijven leven, wonen en participeren.

Deze algemene doelstelling willen we benaderen vanuit de visie dat ouderen hierin kunnen slagen als zij zo lang mogelijk de regie kunnen houden op het eigen leven, op hulp en met behoud van welbevinden. Van hieruit kijken we wat dit betekent voor:

- de dagelijkse levensbehoeften
- wonen
- werken/ dagbesteding
- mobiliteit
- autonomie
- sociale contacten

#### **Financiën en formatie**

Het jaar is voor Loket positief afgerond. Helaas is geplande inzet voor de digitale sociale kaart niet ingezet in afwachting van de plannen gemeente Haarlem als opdrachtgever van Jalp/ digitaal WMO Loket.



### **Klachten**

Loket Haarlem heeft in 2014 vier klachten gekregen. In drie van de vier situaties ging het om een klacht omdat de klant van mening was dat hij/ zij iets zelf moest doen terwijl hij/ zij verwachtte dat de medewerker iets voor hem of haar zou doen tijdens het spreekuur (bijvoorbeeld telefoneren). Op dit punt is het Loket anders gaan werken en wordt de klant steeds vaker gevraagd om zelf te bellen waarna een gesprek kan worden overgenomen indien nodig. In een situatie was een misverstand over de aanvraag van een staatsexamen/ inburgeringtoets en is het verkeerde aangevraagd.

In alle situaties is de klacht besproken en naar tevredenheid van de indiener afgehandeld. Klachten zijn al naar gelang de relevantie of met de medewerker of met het team besproken.

Vierde kwartaal 2014, versie 1.0

**Staat van baten & Lasten**

Kontext - TOTAAL -

opgesteld door: R. Takkenberg

opsteldatum: 24-2-2015



versie: 1.2

Code	NaamR	NaamRapport	CodeGrootbo	NaamGrootboekrekening	Actueel		Afwijking t.o.v.		Begroting	Realisatie	Begroting jaar 2015
					jan - dec 14	Positief	Begroting	Realisatie	jan - dec 14	jan - dec 13	
A	1.	Totaal Baten			4.660.784	12.233,48	€ 105.044	€ -178.026	4.555.740	4.838.810	4.651.335
	2.	Totaal Opbrengst activiteiten			254.584		€ 59.316	€ 65.237	195.268	189.347	215.214
	3.	Totaal Overige opbrengsten			0		€ -12.000	€ -	12.000	0	64.050
		<b>Totaal baten</b>			<b>4.915.368</b>		<b>€ 152.360</b>	<b>€ -112.789</b>	<b>4.763.008</b>	<b>5.028.156</b>	<b>4.930.599</b>
B	1.	Totaal Personeelskosten			3.397.470		€ 111.340	€ -79.012	3.286.130	3.476.482	3.410.358
	2.	Totaal Sociale lasten			607.439		€ 4.639	€ -31.299	602.800	638.738	593.266
	3.	Totaal Overige personeelskosten			137.244		€ 37.702	€ 22.291	99.542	114.953	140.455
		<b>Totaal Lonen en salarissen</b>			<b>4.142.153</b>		<b>€ 153.681</b>	<b>€ -88.020</b>	<b>3.988.472</b>	<b>4.230.173</b>	<b>4.144.079</b>
C	1.	Totaal Huisvestingskosten			302.123		€ 10.623	€ 3.738	291.500	298.385	288.017
	2.	Totaal Inkoopkosten activiteiten			0		€ -	€ -	0	0	0
	3.	Totaal Kantoorkosten			96.514		€ -17.709	€ -13.344	114.223	109.858	98.508
	4.	Totaal ICT & Telecom kosten			159.503		€ -14.572	€ -32.476	174.075	191.979	154.171
	5.	Totaal Algemene kosten			141.105		€ 30.939	€ 8.040	110.166	133.065	152.139
	6.	Totaal Overige kosten			0		€ -	€ -	0	0	0
	7.	Totaal Reclame & PR			4.385		€ -1.365	€ -73.944	5.750	78.328	2.965
	8.	Totaal Vervoerskosten			487		€ 487	€ -28	0	515	150
		<b>Totaal Overige bedrijfskosten</b>			<b>704.117</b>		<b>€ 8.403</b>	<b>€ -108.013</b>	<b>695.714</b>	<b>812.130</b>	<b>695.950</b>
E		Totaal Afschrijvingen op vaste activa			57.263		€ -20.337	€ 17.449	77.600	39.814	83.604
		<b>Totaal Afschrijvingen op vaste activa</b>			<b>57.263</b>		<b>€ -20.337</b>	<b>€ 17.449</b>	<b>77.600</b>	<b>39.814</b>	<b>83.604</b>
F		Totaal Rentelasten en soortgelijke kosten			-2.312		€ -3.812	€ 7.971	1.500	-10.284	1.500
		<b>Totaal Financiële baten en lasten</b>			<b>-2.312</b>		<b>€ -3.812</b>	<b>€ 7.971</b>	<b>1.500</b>	<b>-10.284</b>	<b>1.500</b>
G		Totaal Buitengewone baten			224		€ 224	€ 98.333	0	-98.109	0
		<b>Totaal Buitengewone baten en lasten</b>			<b>224</b>		<b>€ 224</b>	<b>€ 98.333</b>	<b>0</b>	<b>-98.109</b>	<b>0</b>
<b>Eind</b>					<b>13.923</b>		<b>€ 14.201</b>	<b>€ -40.509</b>	<b>-278</b>	<b>54.432</b>	<b>5.467</b>

Harde waarde (papieren afdruk)		Positief	Kosten stijging t.o.		Positief
		12.233,48		111.203,0	
	afwijking	1.690,00			
<b>Personele inzet (bron: Salarisadministratie)</b>					
FTE in loondienst	Team 1	14,5 FTE	15,2 FTE	15,1 FTE	14,9 FTE
	Team 2	14,1 FTE	12,8 FTE	9,9 FTE	14,7 FTE
	Team 3	7,4 FTE	7,9 FTE	11,7 FTE	7, FTE
	SHG	3,3 FTE	3,6 FTE	3,7 FTE	5,5 FTE
	Loket	3,3 FTE	4,2 FTE	2,9 FTE	2,8 FTE
	Detachering	0,7 FTE	0,3 FTE	0,5 FTE	0,8 FTE
	Centraal Bureau	5,7 FTE	7,7 FTE	6,2 FTE	6,2 FTE
	Stagiere's	3,5 FTE		4,5 FTE	
	<b>Totaal (ex. Stagiere)</b>	<b>49, FTE</b>	<b>51,6 FTE</b>	<b>50, FTE</b>	<b>51,9 FTE</b>

De totale baten bedragen 152k meer dan begroot en 113K lager dan het jaar 2013. Het verschil met jaar 2013 wordt met name verklaard doordat er twee (tijdelijke) opdrachten voor het SHG niet zijn gecontinueerd.

De totale personeelskosten zijn 111K hoger dan begroot, mede als gevolg van het verkrijgen van extra baten, wat met een (externe) flexibele schil van beschikbare mensen is opgevuld. De brutoloonkosten wijkt 149.- Euro van de begroting (op een bedrag van iets meer dan 2 miljoen). Echter gebudgetteerd is een FTE inzet 51,6 FTE terwijl de werkelijke brutoloon som gebaseerd is op 48,96 FTE. Mogelijk dat er medewerkers met een hogere loonschaal zijn aangenomen / geherclassificeerd dan begroot is.

Huisvestingskosten zijn hoger dan begroot, dit wordt verklaard doordat op locatie Oostvest de 3<sup>de</sup> verdieping erbij is gehuurd, wat extra huurkosten met zich meebracht en eenmalige verhuis- en inrichtingskosten.

De kantoorkosten zijn lager dan begroot. Dit komt hoofdzakelijk door twee posten:

- Verzekering; eind 2013 is de verzekeringsportefeuille –welke liep bij ABN Amrobank- tegen het licht aan gehouden en beoordeeld. De meeste polissen zijn bij andere maatschappijen onder gebracht, tegen lagere premie en tegen minimale of in de meeste gevallen een betere dekking.
- Contributies en abonnementen; de abonnementen zijn kritisch beoordeeld en daar waar er meerdere abonnementen waren zijn deze opgezegd.

Vierde kwartaal 2014, versie 1.0

ICT & telecom kosten; deze zijn structureel lager dan vorig jaar en lager dan begroot. Medio 2014 zijn de vaste en mobiele telefonie contracten bij andere providers onder gebracht, wat voor een half jaar al 10K lagere gesprekskosten heeft geresulteerd !

De algemene kosten zijn hoger dan begroot, dit wordt grotendeels veroorzaakt door de post opleiding (oa. Competentie management).

De post afschrijving is lager dan begroot, dit valt te verklaren uit het feit dat de realisatie van het nieuwe ICT-platform met  $\frac{3}{4}$  jaar vertraging heeft opgelopen.

Van de 4,6 miljoen aan verantwoorde baten, was ultimo december 2014 een bedrag van 103.897.- nog niet voldaan door de subsidie vertrekkers. Op dit moment van schrijven bedraagt dit nog slechts 5.475.-