

Jaarplan 2020 - 2021

Stichting Welzijn Westerwolde (SWW)



voor mekaar.

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Bedrijfsvoering op orde

- 1.1 Communicatie- en Overlegstructuur
- 1.2 Registreren en Verantwoorden
- 1.3 PR en (Externe) Communicatie
- 1.4 Scholing en Ontwikkeling
- 1.5 Gebiedsgericht werken en rol Gebiedscoördinatoren

2. Het dienstenaanbod in 2020 - 2021

- 2.1 Aanbod Jeugd- en Jongerenwerk
- 2.2 Aanbod Welzijn
- 2.3 Aanbod Maatschappelijk Werk
- 2.4 Aanbod Materiële Dienstverlening

3. 'Governance' en rol stakeholders

- 3.1 Gemeente Westerwolde
- 3.2 Raad van Toezicht
- 3.3 Cliëntenraad
- 3.4 Ondernemingsraad

Voorwoord

In dit Jaarplan 2020 -2021 gaat het vooral over de ‘verrichtingen’ in zowel de primaire als de secundaire, bedrijfsondersteunende processen. En over de rol van een aantal belangrijke interne en externe ‘stakeholders’. Alles met als scope de doelen en ambities voor resterend 2020 en 2021. De strategische positie van SWW is benoemd in de Meerjarenvisie 2020 - 2022. Dat geldt ook voor de gebiedsgerichte, integrale werkwijze; evenals de visie, missie en kernwaarden van de nieuwe organisatie. Dit alles wordt hier dan ook niet herhaald, maar dient wél als onderdeel van dit eerste Jaarplan te worden gezien en gelezen.

Eind 2019 en de eerste maanden van 2020 stonden in het teken van het opbouwen van een geheel nieuwe organisatie. Op zich al geen sinecure, terwijl tijdsdruk bij veel onderdelen van de bedrijfsvoering voor een extra uitdaging zorgde. Daarbij moest de ‘winkel’ tijdens de verbouwing open blijven en mochten de klanten er geen hinder van ondervinden.

Onder de titel ‘Bedrijfsvoering op orde’ wordt in hoofdstuk 1 heel kort stilgestaan bij wat is al gerealiseerd en wat in de planning voor de tweede helft 2020 en eventueel 2021.

In hoofdstuk 2 wordt een beknopt beeld geschetst van het dienstenaanbod van SWW. Er wordt noodzakelijkerwijs volstaan met een kwalitatief, dat wil zeggen beschrijvend beeld. Aan het opstellen van kwantificeerbare doelen en prestatie-indicatoren wordt gewerkt (zie paragraaf 1.2).

In hoofdstuk 3 tenslotte worden vier belangrijke stakeholders benoemd die tezamen de ‘governance’ van de organisatie vormen.

De coronacrisis die medio maart vol impact kreeg op onze organisatie en dienstverlening, kwam op het moment dat veel zaken nét van de spreekwoordelijke tekentafel kwamen en geïmplementeerd zouden worden. De coronacrisis leidt soms tot ‘uitstel’ en het onvoldoende ‘indalen’ van (organisatorische) veranderingen. Echter: van uitstel komt geen afstel en ook tijdens de coronacrisis gaat niet alleen de dienstverlening zoveel mogelijk door, maar wordt ook met onverminderd élan verder gebouwd worden aan de organisatie!

Volgens de ‘planning- en control kalender’ (als bijlage bij de Meerjarenvisie 2020 – 2022 bijgevoegd) zitten er slechts anderhalf maand tussen de opleverdatum van het Jaarplan 2020 en dat van 2021. Het is in deze korte tussentijd niet doenlijk en nog minder zinvol om twee jaarplannen op te stellen. Daarom is er, mede in overleg met onze gemeentelijke opdrachtgever, voor gekozen deze periode van 1,5 jaar in één document te beschrijven. In het laatste kwartaal van 2020 zullen we wel met een apart memo komen met een meer gekwantificeerde beschrijving van de voorgenomen acties en activiteiten in 2020.

Bij het opstellen van deze Meerjarenvisie 2020-2022 hebben staffunctionarissen, gebiedscoördinatoren en vakgroepvoorzitters actief meegelezen en deze waar nodig van commentaar. Verdere interne verspreiding vindt plaats na accordering door Ondernemingsraad, Raad van Toezicht en de gemeente.

Mei 2020

*Freek Nauta
Directeur-Bestuurder SWW*

1. Bedrijfsvoering op orde

Sinds 1 oktober 2019 wordt hard gewerkt aan het inrichten van de nieuwe organisatie en met grote regelmaat worden de gestelde doelen gerealiseerd. Tijd om dat te vieren is er meestal niet, daarvoor is de actielijst te lang en de tijdsdruk te groot. Om een indruk te geven, en dus verre van volledig te willen zijn, een 'greep' uit de tussen oktober 2019 en april 2020 behaalde mijlpalen:

- Inrichting personeels- en salarisadministratie, incl. aanschaf software
- Afsluiten diverse verzekeringen en (her)contracteren diverse (vele) leveranciers
- Aanvragen ANBI status bij de Belastingdienst
- Ontwerp huisstijl & logo en ontwerp website inclusief vulling met 'content'
- Aanschaf, eerste inrichting en instructie personeel van database/registratiesysteem en de AVG *proof* migratie van cliëntgegevens
- Contracteren Arbodienst (ArboContent) en vertrouwenspersoon (NIMBMW) per 1 jan.
- Ordentelijke overdracht en benoeming van personeel en vrijwilligers van Rzijn en SWB per 1 januari, inclusief toestemmingstraject ten behoeve gegevensoverdracht
- Interne werving en (interne) selectie van drie gebiedscoördinatoren; begonnen per 1 februari
- En hieruit voortvloeiende: het invullen van de (3 x 12) vrijgekomen uren
- Op- en vaststellen OR Reglement en Huishoudelijk Reglement
- In- en externe werving en selectie van staffunctionarissen Planning & Control en Personeel & Organisatie; in dienst getreden per 1 februari
- Herinrichting en creëren van extra werkplekken op drie locaties in Ter Apel en Sellingen
- Aanleg ICT infrastructuur, m.n. op locaties Blijham, Wedde en Bellingwolde
- Overdracht passiva/activa Rzijn incl. notariële overdracht van de eigendom en hypothecaire schuld van het Dienstencentrum in Ter Apel
- Alcoholbeleid vastgesteld t.b.v. Steunstee's Ter Apel en Sellingen (1^e OR-adviesaanvraag), start vergunning traject bij gemeente

Voor de resterende periode in 2020 staat o.a. nog op stapel:

- OR verkiezingen en start (en wellicht: scholing) van de nieuwe OR
- Diverse personele regelingen op- en vaststellen, zoals beleid ongewenst gedrag, privacy statuut, personele gesprekscyclus, reiskostenregeling woon-werk, etc.
- Klachtenreglement op- en vaststellen en werving leden klachtencommissie
- Cliëntenraadstatuut op- en vaststellen en werving leden cliëntenraad
- *Fine tuning* en/of deels herinrichten database/urenregistratie in relatie tot vaststelling meetbare doelstellingen en prestatie-indicatoren per programmaliijn/vakgroep
- Productie en verspreiding foldermateriaal e.a. PR-acties uitzetten
- Op *bottum up* wijze opstellen van een scholingsplan

1.1 Communicatie- en Overlegstructuur

SWW werkt met een beperkt aantal medewerkers in een groot, landelijke gebied en 'bedient' de vooral kwetsbare inwoners vanuit Steunstee's en jongerencentra in zes plaatsen met een breed scala dienstverlenende activiteiten. Eens te meer de noodzaak van een communicatie- en overlegstructuur die zowel effectief als efficiënt is, werkprocessen helpt stroomlijnen én ruimte biedt aan intercollegiaal overleg en inhoudelijke verdieping.

Elk van de hierna te noemen overlegvormen wordt gekenmerkt door een uitdagende ontwikkelopgave.

De **gebiedsteams** bestaan elk uit gemiddeld 10 medewerkers die er gezamenlijk voor zorgen dat alle expertise ‘aan boord’ is om binnenkomende vragen adequaat op te pakken (brede vraagverheldering) en weg te zetten (casusverdeling). De gebiedsteams vergaderen met een gestandaardiseerde agenda die o.a. borgt dat er evenwicht is tussen casuïstiekbespreking en het collectieve welzijnsaanbod in de diverse dorpen in het gebied. Ook is er ruimte om organisatorische kwesties te bespreken, en worden terugkoppelingen verzorgd vanuit de werkgroepen, de vakgroepen, het MT en de OR. De vergaderfrequentie is wekelijks. De gebiedscoördinatoren hebben een cruciale rol om de gebiedsgerichte, integrale werkmethode tot een succes te maken, maar dat geldt eigenlijk voor elk teamlid.

In het wekelijks **managementteam** of ‘MT’ bespreken de drie gebiedscoördinatoren en de directeur-bestuurder de voortgang in het primaire proces in de breedste zin van het woord. De gebiedscoördinatoren zijn bovendien elk als ‘duwer’ verbonden aan van de drie werkgroepen, waarvan de staffunctionarissen als ‘trekker’ fungeren. Ook zijn zij binnen het MT portefeuillehouder van een of twee inhoudelijke domeinen of programmalijnen, en lid van de vakgroep(en) die daarmee annex is.

De gebiedscoördinatoren vervullen tot slot een belangrijke adviesrol ten opzichte van de directeur-bestuurder, óók ten aanzien van organisatiebrede vraagstukken.

Binnen de vier **vakgroepen** worden ‘vanuit de inhoud’ leervragen benoemd voor de gehele organisatie, om zo het *T-shaped* werken te faciliteren en te stimuleren. Ook is er binnen de vakgroepen plaats voor inhoudelijk reflectie én voor afstemming over lokale of landelijke ontwikkelingen die een organisatiebrede implementatie vergen. Zie voor de onderverdeling van de vier vakgroepen hoofdstuk 4 (‘programma- en beleidslijnen’) van de Meerjarenvisie 2020 - 2022. Het voorzitterschap van de vakgroepen is belegd bij een van de leden. De vergaderfrequentie is plusminus eens per maand.

De drie **werkgroepen**, elk onder voorzitterschap van één van de drie staffunctionarissen, worden in de volgende paragrafen (Registeren & Verantwoorden, PR & Externe Communicatie, Scholing & Ontwikkeling) verder besproken. Zoals gezegd, worden de werkgroep bijeenkomsten, met een gemiddelde bezetting van vier personen, ook bijgewoond door een van de gebiedscoördinatoren.

De vergaderfrequentie van de werkgroepen is plusminus eens per maand.

In het wekelijkse **stafoverleg** bespreken de drie staffunctionarissen en de directeur-bestuurder de voortgang in de ondersteunende (bedrijfs)processen, zoals ICT, huisvesting, financiën, administratie, personeel en organisatie. De staffunctionarissen vervullen hierbij een belangrijke adviesrol t.o.v. de directeur-bestuurder, óók ten aanzien van organisatiebrede vraagstukken.

1.2 Registreren en Verantwoorden

Eind 2019 moest gekozen worden tussen twee registratiesystemen. Medewerkers van SWB (Tinten) waren gewend te werken met Regas, terwijl medewerkers van Rzijn gewend waren aan Regicare. Na een zorgvuldige, maar noodgedwongen snelle afweging is Regicare van Adsysco gekozen als centrale database en registratiesysteem voor alle primaire processen. Dit betekende overigens allerm minst dat *copy and paste* toegepast kon worden; we wilden de database inrichten conform ónze ordening van de primaire processen, waardoor van een eenvoudig ‘migratie’ geen sprake kon zijn. Het overzetten van persoonlijke data met inachtneming van wet- en regelgeving rondom de privacy (AVG) bracht ook de nodige

complicaties met zich mee. Uiteindelijk zijn we met een organisatiebrede *kick off* op 7 januari gestart met een beperkt gevulde database (alleen actieve caseload).

In de werkgroep Registeren en Verantwoorden, inmiddels onder voorzitterschap gebracht van de per 1 februari aangetreden controller, wordt nagedacht over de vraag op welke kwantificeerbare doelen en prestatie-indicatoren we in de toekomst 'afgerekend' willen worden.

Klassieke issues doemen hierbij onvermijdelijk op, zoals het verschil tussen *output* en *outcome* en het soms wat arbitraire karakter van het relateren van maatschappelijke effecten. Zijn dergelijke effecten überhaupt meetbaar? En wanneer mag of kun je deze koppelen aan de eigen inspanningen en het dienstenaanbod?

Ook het voor registratiedoelen integreren van 'Positieve Gezondheid' (eigenlijk een gespreksmethodiek) in Regiweb, waarvoor tijdens het fusieproces én door de werkgroep gekozen is, blijkt een complexe aangelegenheid.

Het is nooit een optie om tijdens de wedstrijd de regels te veranderen en iets dergelijks speelt hier: er wordt nu op een aantal producten uren 'geschreven' en tussentijdse systeemveranderingen zijn niet wenselijk. Daarom gaan we eventuele systeemveranderingen niet eerder dan per 1 juli invoeren, als de tweede verslagperiode van dit jaar aanvangt.

In dit werkplan kunnen we nog geen gekwantificeerd beeld van ons aanbod presenteren. Binnen de werkgroep Registeren en Verantwoorden wordt hier over nagedacht. Medio 2020 zullen we onze eerste inhoudelijke halfjaarsrapportage bij de gemeente indienen. Dan verwachten we helder te hebben met welke prestatie-indicatoren we gaan werken en hoe we dienovereenkomstig het registratiesysteem finaal gaan inrichten. Uitgangspunt is dat we het niet ingewikkelder of uitgebreider gaan maken dan nodig. Aantallen deelnemers aan activiteiten en aantallen afgehandelde individuele ondersteuningsvragen (met korte typering van de hulpvraag) zullen naar verwachting de kern vormen van onze toekomstige registratie en verantwoording.

Naast het 'tellen' zal in de halfjaarrapportages ruimte zijn voor het 'vertellen'. Woorden zeggen in ons vak immers vaak meer dan cijfers.

1.3 PR en (Externe) Communicatie

Ook de werkgroep PR en Communicatie is in november 2019 voortvarend aan de slag gegaan. In samenspraak met het Groningse bureau Heap Solutions is een website gebouwd en gevuld met 'content'. Een grafisch vormgever heeft, in nauw overleg met de werkgroep leden, een logo en huisstijl voor SWW ontworpen.

Op 23 januari jl. heeft wethouder Potze de nieuwe website gepresenteerd aan het publiek. Dit gebeurde tijdens een zeer geslaagde, feestelijke bijeenkomst waarbij SWW zich *life* aan meer dan 100 relaties en samenwerkingspartners heeft gepresenteerd.

Speciaal voor de honderden vrijwilligers van SWW zijn er in februari/maart op zeven locaties (alle Steunstees plus Vriescheloo) 'startbijeenkomsten' / open dagen georganiseerd. Hierbij werd in een ongedwongen sfeer gesproken over wat er wel of niet verandert als gevolg van de fusie, en welke zaken eventueel voor verbetering vatbaar zijn. In totaal zijn we (medewerkers, directeur-bestuurder) op deze wijze met 150 tot 180 vrijwilligers / inwoners in gesprek geweest.

Juist in het huidige corona tijdperk zetten we ons als Welzijn Westerwolde publicitair op de kaart. Door middel van persberichten en regelmatige radio-interviews bij Radio Westerwolde houden we de inwoners van Westerwolde op de hoogte van lopende acties en onze aangepaste dienstverlening.

Ambities voor 2020 en 2021 zijn onder andere: het produceren en distribueren van een inhoudelijk 'brede' folder, de *fine tuning* van de website, de inzet van *social media* en het periodiek uitbrengen van een informatiekrant voor senioren en/of andere doelgroepen.

Net als de andere werkgroepen, wordt ook de werkgroep PR en Communicatie voorgezeten en 'aangejaagd' door één van de drie staffunctionarissen.

1.4 Scholing en Ontwikkeling

Welzijn Westerwolde wil een 'lerende organisatie' zijn en zo doorlopend werken aan de kwaliteit van de organisatie en de effectiviteit (én het werkplezier) van individuele medewerkers. Een veilige werkcultuur, waarin het uitwisselen van kritische feedback en het geven van complimenten vanzelfsprekend is, is hierbij randvoorwaardelijk.

Anders dan de werkgroepen Registeren & Verantwoorden en PR & Communicatie is de werkgroep Scholing en Ontwikkeling pas onlangs (februari) gestart.

Elk lid van de werkgroep maakt ook deel uit van één van de vakgroepen en vormt daarmee de verbindende schakel, dat wil zeggen haalt en brengt informatie. Het formuleren van leer- en ontwikkelbehoeften binnen de werkgroep Scholing en Ontwikkeling is daarmee 'inhoud gestuurd'.

Het concept van de *T-shaped professional* dat SWW omarmd heeft, moet vooral hier handen en voeten krijgen, waarbij de volgende vragen beantwoord dienen te worden:

- *Welke kennis en kunde kan gedefinieerd worden als behorend tot de verplichte bagage van de brede professional?* Hierbij gaat het om het 'vullen' van de horizontale balk in de T met generalistische kennis van meerdere vakgebieden.
- *Welke kennis en kunde kan gedefinieerd worden als behorend tot de noodzakelijke bagage van de expert?* Hierbij gaat het om het 'vullen' van de verticale balk in de T met specialistische kennis van het betreffende vakgebied.
- Nadat duidelijk is aan welke kennis en kunde op deze beide niveaus behoefte is, speelt de vraag h^oe hierin te voorzien. Uitgangspunt is dat het leren en ontwikkelen waar mogelijk 'in eigen huis' gebeurt en pas in tweede instantie ingekocht wordt.
- Vanzelfsprekend beschikt SWW niet over een onbegrensd scholingsbudget; een andere taak van de werkgroep is dan ook het *prioriteren* binnen de vele leerbehoeften die tijdens een eerste brainstormsessie en een organisatie inventarisatie zijn geformuleerd.

Onze ambitie is om in 2020 - 2021 te komen tot een 'vraaggericht' opgesteld scholingsplan, waarmee een kanteling moet plaatsvinden van een aanbodgericht naar een vraaggestuurd scholingsaanbod. Voor de begroting 2021, en zo mogelijk voor dit jaar, hopen we voldoende middelen te kunnen vrijmaken om onze ambities op dit gebied te kunnen realiseren.

1.5 Gebiedsgericht werken

Op 1 maart jl. zijn de multidisciplinair samengestelde gebiedsteams van start gegaan. Aan de hand van een standaardagenda wordt wekelijks het activiteitenaanbod in de verschillende dorpen (deels vanuit onze eigen Steunstees en jongerencentra) binnen het gebied besproken. Ook worden binnengekomen ondersteuningsvragen, inclusief de zogenaamde 'vraag achter de vraag', in interdisciplinair verband verhelderd en verdeeld.

De gebiedsteams vormen de belangrijkste organisatorische verbanden, waarin men als team gaat voor een optimale ondersteuning en dienstverlening aan de inwoners van het gebied. Het is vooral in de gebiedsteams dat het concept van de *T-shaped professional* moet gaan 'werken' en tot ontwikkeling komen.

De gebiedsteams worden 'operationeel' aangestuurd door gebiedscoördinatoren, alle drie overigens intern geworven dat wil zeggen afkomstig van één van beide rechtsvoorgangers van SWW. Zij zijn de 'trekkers' van de nieuwe werkwijze, volgen de lokale en maatschappelijke ontwikkelingen en coördineren de acties zoals passend voor 'hun' gebied. Ook zij hadden zich de start heel anders voorgesteld en moeten nu vooral improviseren. Met uitsluitend (beeld)bellen is het lastig aan *teambuilding* te doen en om werkprocessen goed te stroomlijnen.

De overgang van bestaande teamstructuren naar nieuwe gebiedsteams vraagt veel van alle medewerkers, maar iedereen gaat met een open vizier de uitdaging aan, mede waardoor er vertrouwen is dat SWW de veranderslag naar de integrale werkwijze tijdens 2020 – 2021 met succes gaat maken!

2. Het dienstenaanbod in 2020- 2021

Op het moment van dit schrijven is de wereld in de ban van de coronacrisis. Ook op Welzijn Westerwolde en onze cliënten en deelnemers is de impact groot. Huisbezoeken zijn opgeschort of worden vervangen door telefonisch contact. De vele activiteiten die we in verschillende dorpen (waarvan zes voorzien van een Steunstee) normaliter aanbieden, zijn tot nader order opgeschort. Alle medewerkers werken nu vanuit huis en onze accommodaties liggen er verlaten bij. Het goede nieuws is dat er vanuit betrokkenheid en creativiteit telefooncirkels, boodschappenservice en andere diensten opgestart zijn. We blijven goed in contact met alle doelgroepen en individuele ondersteuningsvragen worden opgepakt. Ook de contacten met de vele netwerkpartners vinden in lopen, zij het in meer digitale vorm, gewoon door.

In de volgende paragrafen wordt het dienstenaanbod, vanuit de vakgroepen zelf geformuleerd, kwalitatief beschreven. We gaan er - vooralsnog - van uit dat het collectieve (activiteiten)aanbod na de coronacrisis hervat dan wel voortgezet kan worden.

2.1 Aanbod Jeugd- en Jongerenwerk

De jongerencentra

Het jongerenwerk beheert in de gemeente Westerwolde vijf jongerencentra voor jongeren tot 23 jaar oud. Aan een deel van onze jongerencentra is een assistent-jongerenwerker in de rol van beheerder verbonden.

SWW omvat jongerencentrum De Meet in Bellingwolde, De Soos in Blijham, Bthere in Vlagtwedde, Jeugdsteede de Kapschuure in Sellingen en Jongerencentrum Hebe in Ter Apel. Jongeren kunnen hier hun vrije tijd invullen door tijdens de inloop een spelletje te spelen, te 'chillen' met vrienden of door mee te doen aan verschillende activiteiten. De activiteiten die we organiseren zijn onder te verdelen in educatief, recreatief, informatief en preventief. Aan actuele vraagstukken wordt door middel van themabijeenkomsten en evenementen aandacht besteed. Voorbeelden hiervan zijn de omgang met sociale media, tolerantie LHTBI en 'de Week van de Liefde'. De organisatie hiervan gebeurt zoveel mogelijk in samenspraak met de jongeren zélf.

Jongeren spreken tijdens de 'inloop' (en daarbuiten) de jongerenwerker aan over bijvoorbeeld problemen thuis, op school of in hun vrije tijd, maar kunnen ook zelf komen met initiatieven. De jongerenwerker kijkt dan samen met hen naar wat er mogelijk is, en

stimuleert de jongeren om daar ook zelf een steentje aan bij te dragen. Bij een eventuele opschaling of doorverwijzing kan de jongerenwerker gebruik maken van de jongerencoach die onderdeel is van het team jongerenwerk, de collega's van het maatschappelijk werk of een netwerkpartner.

De jongerenwerker als buurtwerker

De jongerenwerker is niet alleen te vinden binnen de jongerencentra, maar ook daarbuiten. Hij of zij weet jongeren en (overlast gevende) groepen te vinden en aan te spreken. De jongerenwerker signaleert en inventariseert behoeftes en wensen van de verschillende doelgroepen. Hij of zij is een bekende in de buurt of dorp en weet zijn weg te vinden in de samenleving door contacten of structurele overleggen met scholen, gemeente, wijk- en jeugdagent, Huis voor de Sport, verenigingen en het CJGV.

De jongerencoach

De jongerencoach binnen het team heeft de tijd en ruimte om individueel met een jongere te werken aan een oplossing of verlichting van een probleem. Hier gaat het vaak om casussen waarbij de jongere zelf geen uitweg ziet en vastloopt op meerdere vlakken. De jongerencoach kan contact leggen met bijvoorbeeld de ouders en het onderwijs en samen met de jongere een plan van aanpak maken. De jongerencoach werkt nauw samen met de collega's van het maatschappelijk werk en participeert in verschillende netwerken teneinde de jongere de best passende hulp te bieden.

Woonproject Ter Apel

Daarnaast heeft het jongerenwerk plek voor jongeren die om wat voor redenen dan ook (tijdelijke) niet meer thuis kunnen wonen. Dit zogenaamde 'woonproject' biedt ruimte aan vier jongeren om een eigen kamer of ruimte te huren in Ter Apel. Samen met de jongerencoach werkt de jongere tijdens de woonperiode aan zijn of haar zelfstandigheid en krijgt persoonlijke begeleiding volgens een op maat gemaakt plan.

De verwachting voor 2021 is dat, in samenspraak met de gemeente Westerwolde, de huidige capaciteit van vier plekken uitgebreid wordt om te kunnen voldoen aan de gestegen vraag.

2.2 Aanbod Welzijn

Dienstverlening

Vanuit de 6 Steunstees – gevestigd in Bellingwolde, Blijham, Wedde, Vlagtwedde, Sellingen en Ter Apel – én in enkele andere dorpen zonder Steunstees (bijv. Veelerveen, Bourtange) realiseren wij onze dienstverlening voor alle inwoners van de gehele gemeente Westerwolde. Hier kunnen mensen terecht voor vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Als het nodig is wordt individuele ondersteuning geboden of wordt doorgeleid naar meer specialistische ondersteuning. Dit geldt ook voor ondersteuning van mantelzorgers. Daarnaast bieden we collectieve activiteiten aan gericht op welzijn in brede zin: informatievoorziening, versterken eigen kracht, vergroten netwerk, samenzijn, preventie overbelasting en beweging.

We zijn ook een schakel in vraag en aanbod van vrijwilligerswerk in de hele gemeente of daarbuiten (Steunpunt Vrijwilligerswerk). Met het buurtwerk - o.a. het project 'Even Buurten' en de Vrijwillige Hulpdienst - wordt specifiek gewerkt aan het verminderen van kwetsbaarheid en eenzaamheid, en het bevorderen van een prettige woon- en leefomgeving. We zetten de talenten van mensen zelf in om de leefbaarheid en de 'buurkracht' te vergroten.

Onze eigen vrijwilligers vervullen bij dit alles een cruciale rol en SWW is hen dan ook veel dank verschuldigd voor hun betrokkenheid en inzet.

Samenwerken en netwerken

Welzijn Westerwolde participeert in verschillende netwerken. Dit zorgt voor korte lijnen en een goede samenwerking. Dit draagt eraan bij dat op een adequate wijze kan worden doorverwezen indien nodig.

Collectieve activiteiten mantelzorg

Activiteit thuiswonende mensen met dementie muziek en bewegen

Locatie: Ter Apel en Bellingwolde

Trefpunt Mantelzorg

Locatie: Ter Apel en Bellingwolde

Alzheimercafé Oldambt/Westerwolde

Gezamenlijke activiteit met regio Oldambt, locatie: Blanckenborg

Recreatieve activiteiten en bewegingsactiviteiten

Plaats	Naam activiteit
De Maten	Bewegen op muziek
	Werelddansen
Bourtange	Bewegen op muziek
Harpel	Bewegen op muziek
	Werelddansen
Vlagtwedde	Bewegen op muziek
	Werelddansen
Sellingen	Bewegen op muziek
	Werelddansen

Recreatieve activiteiten	Hoe vaak
Zang Ter Apel	Wekelijks
Biljartvereniging Ter Apel	Dagelijks
Koersbal Ter Apel	Wekelijks
Klaverjassen Ter Apel	Wekelijks
Sjoelen dinsdagavond Ter Apel	Wekelijks
Sjoelen woensdagmorgen Ter Apel	Wekelijks
Jokeren Ter Apel	1 x 14 dagen
Bingo Ter Apel	1 x 14 dagen
Gezamenlijk eten	Maandelijks
Koersbal Jipsingboertange	1 x 14 dagen
Kaarten Jipsingboertange	1 x 14 dagen
Koersbal Harpel	1 x 14 dagen
Tabletcafé	Wekelijks
Kwiek	2x per maand
Activiteitenmiddag Commissie Sellingen	Maandelijks
Handwerkgroep Sellingen	Maandelijks
Eetn en Kwedeln	4x per jaar
Kookgroep	Maandelijks
Gezamenlijk eten	Maandelijks
Inloop voor senioren in Steunstee Vlagtwedde	Wekelijks
Handwerkgroep Vlagtwedde	1 x 14 dagen
Gezamenlijk eten	Maandelijks
Tabletbijeenkomst	Wekelijks
Meer Bewegen voor Ouderen	Wekelijks
Creatieve damesgroep	Wekelijks
Mannenkoken	1 x per kwartaal
Kookgroep voor dames	Nog te starten
Koffieochtend de Reiderstee	Wekelijks
Koffieochtend (voor mannen) de Reiderstee	Wekelijks
Repair Café	Wekelijks
Bingo-middag	1 x 14 dagen
Soos	1 x 14 dagen
Kids & Koffie De Meet	Wekelijks
Gezamenlijke maaltijd	Elke maand
Sociaal Eetcafé	Elke maand
Koffieochtend	Wekelijks
Blijham Ontmoet	Nog op te starten
Koor i.s.m. de Blanckenborg	
Quiltgroep	Wekelijks
Creagroep	Wekelijks
Kaarten maken	Wekelijks
Repaircafé in de Blanckenborg	Maandelijks
Smikkelmaandag in de Blanckenborg	Maandelijks

2.3 Aanbod Maatschappelijk Werk

Samengevat biedt het maatschappelijk werk van SWW passende ondersteuning aan alle inwoners van 0-100+ uit de gemeente Westerwolde die tijdelijke hulpvragen hebben op het gebied van leven en wonen.

Hulpvragen kunnen te maken hebben met: relatie, opvoeding, huiselijk geweld, verslaving, echtscheiding, ziekte, overlijden, werkloosheid, verandering levensfase, schulden, gemis zingeving en assertiviteit.

Binnen de vakgroep maatschappelijk werk is een aantal deeldisciplines te onderscheiden, welke hierna worden genoemd met de daarbij behorende dienstverlening en activiteiten.

Algemeen Maatschappelijk werk en Jeugd maatschappelijk werk

Het Algemeen Maatschappelijk werk is een voorziening in het voorliggend veld, waar mensen terecht kunnen voor hulp en begeleiding bij psychosociale problemen en vragen op terreinen als (echt)scheiding en relatieproblematiek, eenzaamheid, opvoeding, huiselijk geweld, rouwverwerking, problemen op het werk, financiële problemen en problemen met instanties.

De eigen kracht en het benutten van het netwerk van de cliënt zijn hierbij belangrijke pijlers. De maatschappelijk werker onderhoudt contacten met ketenpartners die ook bij cliënt betrokken zijn.

Hulpverlening waar het kan kortdurend, en anders zo lang als nodig is, is het motto.

Het Jeugd maatschappelijk werk is een specifieke tak van het AMW, hier kunnen kinderen en jongeren terecht voor hulp en begeleiding bij psychosociale problemen. De jeugdmaatschappelijk werker (of jongerencoach) heeft veel contact met de (basis)scholen. Tevens vervult zij een signalerende functie ten aanzien van opvoed- en ontwikkelingsproblemen. De jeugdmaatschappelijk werker werkt veel samen met de jongerenwerkers binnen SWW.

Activiteiten: weerbaarheidstraining, assertiviteitstraining volwassenen; 'Koffie & Kids'

School-gezinsmaatschappelijk werk

School-gezinsmaatschappelijk werk is in te zetten bij opvoedingsondersteuning, waarbij er een nauwe samenwerking is met school, ouders en kinderen. Ingezet wordt op preventie, inclusief het indien nodig mobiliseren van extra gekwalificeerde mensen in het voorliggend veld. Het voorkomen van onnodige of voortijdige opschaling naar tweede lijnszorg of -voorzieningen vormt ook hier het uitgangspunt.

Het aanbod in steekwoorden:

- ondersteuning bieden aan gezinnen met opvoedproblematiek, met in steek onvermogen ouders, dan wel gedragsproblematiek kinderen
- ondersteuning bij preventie echtscheidingsproblematiek
- ondersteuning bij rouw en verlies voor gezinnen en kinderen
- ondersteuning aan kinderen m.b.t stress, faalangst, huiselijk geweld, rouw en verlies
- proactieve samenwerking zoeken met GGD, scholen (IB-ers), CJGV
- voorlichting geven aan kinderopvang en scholen m.b.t. opvoedingsproblematiek, afwijkend gedrag kinderen
- ondersteuning bieden aan leerkrachten, IB-ers en pedagogisch medewerkers.

Groepswork: assertiviteitstraining volwassenen, mindfulnessstraining, MBSR

Trainingen: weerbaarheid (faalangst) kinderen; kinderen van gescheiden ouders; rouwverwerking bij kinderen; mindfulness voor kinderen

(Onafhankelijke) Cliëntondersteuning

De (onafhankelijke) cliëntondersteuning richt zich op het versterken van zelfredzaamheid en participatie en biedt ondersteuning op alle levensgebieden. De kosteloze ondersteuning kan bestaan uit het aanwezig zijn bij keukentafelgesprekken, advisering bij vraagstukken rondom participatie en hulp bij de aanvraag van een voorziening. Dit ondersteuningsvragen vallen binnen de hele werkingsfeer van de in 2015 gedecentraliseerde Participatiewet, de Wmo 2015 en de Jeugdwet. Het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning is wettelijk verankerd.

Maatschappelijk werk COA

- Laagdrempelige huisbezoeken waarbij problemen onduidelijk zijn
- Inventariseren hulpvraag
- Samenwerking met de GGZ, JGZ en CJGV om af te stemmen wie wat doet bij een specifieke casus
- Concrete en informatieve hulpverlening

Gezinscoaching

Binnen de gezinscoaching is het streven naar een laagdrempelige en passende oplossing waarbij er planmatig en doelgericht samengewerkt wordt met de jeugdige en/of zijn systeem en eventueel het CJGV. Het betreft individuele begeleiding en hulp bij complexe opvoedingsvragen aan ouders met kinderen met lichamelijke, geestelijke, sociale of pedagogische problemen of stoornissen die hun ontwikkeling ongunstig beïnvloeden. Er is veel kennis en professionaliteit in de begeleiding van relatieproblematiek (preventief) en bij (v)echtscheidingen.

Coördinatie Buurt Netwerk en OGGZ

- Coördinatie Buurt Netwerk Jeugdhulpverlening 0-12 jaar, 1x per maand, overleg per dorp (3 in de regio Noord). Alle basisscholen, peuteropvang en de GGD zijn daarbij betrokken. Uit dit overleg kunnen vragen van school en/of ouders komen waar (S)MW op ingezet wordt.
- Coördinatie Netwerk 12+, eens per maand, voor heel Westerwolde Noord. Ketenpartners zijn: Dollard College, de jeugdagent, GGD, LPA, jongerenwerk, CJGV en het signaleringsnetwerk. Ook hieruit komen vragen voort die door het jongerenwerk of (jeugd-) maatschappelijk werk worden opgepakt.
- Coördinatie (noord) en aanwezig bij (midden/zuid) OGGZ; voor Westerwolde + uitvoering van casussen. Ketenpartners zijn: Acantus, VNN, Lentis Fact en Ouderenpsychiatrie, GGD, MEE en de politie.

2.4 Aanbod Materiële Dienstverlening

Inburgering en Integratie

Iedere gemeente in Nederland heeft de opdracht om een conform zogenaamde taakstellingen vastgesteld aantal statushouders te huisvesten. In de gemeente Westerwolde doet Welzijn Westerwolde dit. Nadat een gezin of persoon gekoppeld is aan onze gemeente gaan we op zoek naar een geschikte woning. Dit gaat in overleg met Acantus. Nadat een woning is gevonden nodigen we de statushouder uit voor een kennismaking en het

ondertekenen van het huurcontract. De uitkering wordt aangevraagd en er wordt geholpen met het inrichten van de woning. We proberen de contacten in de buurt op gang te brengen en deze te onderhouden. Men wordt ingeschreven bij een school en we helpen bij het inschrijven voor de verschillende inburgeringsexamens. We begeleiden de statushouders in ieder geval het eerste jaar na huisvesting met alle administratieve en financiële vragen. We leggen op regelmatige basis huisbezoeken af. We bieden jaarlijks een aantal cursussen aan over financiën, verzekeringen en werk. Daarnaast bieden wij voor alle nieuwkomers een verplichte participatiecursus aan.

Sociaal raadsliedenwerk

Het sociaal raadsliedenwerk geeft informatie, advies en praktische ondersteuning bij vraagstukken over wet- en regelgeving. Deze vragen kunnen gaan over: sociale zekerheid, huisvesting, arbeidsrecht, familierecht, echtscheidingen, vreemdelingenrecht, onderwijs en maatschappelijke voorzieningen, belastingzaken en toeslagen. Daarnaast kan er worden bijgestaan in bezwaarprocedures. Het sociaal raadsliedenwerk dient ook als juridische vraagbaak voor collega's en is ondersteunend in casuïstiek.

Voorportaal Schuldhulpverlening (VSHV)

Door ontslag, echtscheiding of het na lange tijd leven van een minimuminkomen kunnen schulden ontstaan. Mensen die hierbij ondersteuning willen kunnen een beroep doen op het Voorportaal Schuldhulpverlening. Men kan langskomen met vragen over schulden of betalingsachterstanden, bezuinigen of hulp bij inkomen en uitgaven, het aanvragen van voorzieningen en toeslagen, kwijtschelding of administratieve ondersteuning. Ook kan men via Welzijn Westerwolde aangemeld worden voor een schuldenregeling. Het VSHV organiseert ook voorlichting en cursussen ter preventie, afhankelijk van de aanwezige behoefte.

Sociale activering

Inwoners die door de sociale dienst van de gemeente Westerwolde zijn ingeschaald op trede 2 van de participatieladder, worden door Welzijn Westerwolde begeleid naar een activeringsplaats. Deze groep inwoners kan zonder extra begeleiding vaak niet deelnemen aan de reguliere arbeidsmarkt.

3. 'Governance' en rol stakeholders

In dit hoofdstuk wordt kort stilgestaan bij de diverse stakeholders die een rol spelen bij de sturing, de medezeggenschap dan wel het toezicht op de organisatie.

3.1 Gemeente Westerwolde

De gemeente Westerwolde is zonder twijfel de belangrijkste stakeholder van SWW. Als opdrachtgever en enige subsidieverlener oefent de gemeente een belangrijke invloed uit op Welzijn Westerwolde. Onder het kopje 'strategische positionering' van de Meerjarenvisie 2020 - 2022 (hoofdstuk 2) is benoemd hoe we de relatie met onze opdrachtgever graag zien. De plezierige ambtelijke en bestuurlijke contacten met de gemeente bevestigen dat er veel gezamenlijkheid en onderling vertrouwen is.

Nu SWW de bedrijfsvoering bijna op orde heeft en de focus kan verschuiven naar de inhoud van het werk, zullen de contacten met de gemeente mogelijk intensiever worden. Er is voldoende reden en aanleiding om in gezamenlijkheid verder te werken aan een leefbaar en 'inclusief' Westerwolde, waar iedereen meedoet en ertoe doet.

3.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) van SWW houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur (RvB) oftewel de directeur-bestuurder). Meer specifiek ziet de RvT erop toe dat deze de stichting bestuurt overeenkomstig de missie en doelstellingen van Welzijn Westerwolde.

SWW prijst zich gelukkig met een RvT die zowel kwantitatief als kwalitatief goed bezet genoemd mag worden. Alle vier leden hebben hun sporen maatschappelijk ruim verdiend en brengen elk hun eigen ervaring en expertise in.

Al op 23 januari jl., drie weken na installatie per 1 januari, kwam de RvT voor het eerst bijeen en pleegde direct een eerste wapenfeit door goedkeuring te verlenen aan een statutenwijziging die samenhang met de eisen die de Belastingdienst aan SWW stelde om de begeerde ANBI status te verkrijgen.

De RvT is op afstand betrokken geweest bij de juridische overdracht en verrekening van de activa en passiva van Rzijn naar SWW. De RvB (directeur-bestuurder) is hiertoe statutair weliswaar bevoegd, maar de RvT dient hem hiertoe vooraf toestemming te verlenen. Binnen de RvT zijn de aandachtsgebieden of 'portefeuilles' inmiddels verdeeld. Er zijn 'korte lijntjes' tussen vooral de voorzitter van de RvT en de directeur-bestuurder. Hetzelfde geldt voor de overige leden van de RvT, die op basis van hun expertise op voornamelijk financieel en juridisch gebied bevraagd kunnen worden om mee te denken bij actuele kwesties.

De RvT heeft de aan hem voorgelegde 'Planning- en Control Kalender' (bijlage 2) onlangs vastgesteld, zodat helder is wanneer welke documenten door de RvT geaccordeerd dienen te worden.

De Raad van Toezicht zal samen met de organisatie op zoek gaan naar een accountant en deze - na een zorgvuldige selectie en de vereiste goedkeuring vooraf door de gemeente - naar verwachting medio 2020 zal benoemen.

Naar verwachting zal in de 2^e helft 2020 een vijfde lid tot de RvT toetreden, en wel middels een bindende voordracht door de Cliëntenraad (zie ook de volgende paragraaf), conform de

oprichtingsakte/statuten van SWW. Het is overigens mogelijk dat de RvT wil onderzoeken of ook op een andere wijze aan deze statutaire eis invulling kan worden gegeven.

SWW zal zo mogelijk nog in 2020 de financiële middelen bestemmen om eventuele scholingsbehoeften van de RvT te kunnen faciliteren.

3.3 Cliëntenraad

Momenteel wordt gewerkt aan een statuut of reglement voor de nog op te richten Cliëntenraad. Nadat deze documenten zijn op- en vastgesteld, kunnen de leden naar verwachting in de tweede helft van 2020 geworven en geïnstalleerd worden.

Indien gewenst, zal SWW zo mogelijk nog in 2020 financiële middelen bestemmen om eventuele scholingsbehoeften van de Cliëntenraad te kunnen faciliteren.

3.4 Ondernemingsraad

Op dit moment is sprake van een breed samengestelde, tijdelijke Ondernemingsraad (OR), bestaande uit drie leden van de ODC van voormalig Welzijn Bellingwolde (onderdeel Tinten) en drie leden van de OR van voormalig Rzijn (afdeling welzijn). De OR a.i. heeft van de bestuurder al enkele advies- in instemmingsverzoeken ontvangen en hierop gereageerd, in een geval na een achterbanraadpleging.

Er zijn verkiezingen uitgeschreven en naar verwachting zal de nieuw gekozen OR, bestaande uit drie leden, medio 2020 van start gaan. Er zal in 2020 nog een aantal personele regelingen en andere documenten worden opgesteld die ter informatie, instemming of advies aan de OR voorgelegd zullen worden.

Indien gewenst, zal SWW zo mogelijk nog in 2020 financiële middelen alloceren om ook de eventuele scholingsbehoeften van de OR te kunnen faciliteren.