



# Inhoudelijk jaarverslag 2023

# Stichting ZO! in 2023

Preventie en voorliggende voorzieningen

(Toegang tot) zorg



## Inhoudelijk jaarverslag

ZO! maakt samen leven in Zuidplas mooier!



### Ontwikkelingen

In 2023 hebben wij onder andere:

- > Ons verdiept in de gespreksmethodiek **"Positieve Gezondheid"**.
- > Bijgedragen aan het **Gezond en Actief Leven Akkoord** in Gemeente Zuidplas.
- > Een nieuw platform **Zovoorelkaar.nl** gelanceerd.
- > Zijn wij aangesloten bij **"Associatie Wijkteams"**.
- > Zijn wij betrokken bij verschillende **regionale projecten**.
- > Verschillende interventies in gezet om de **wachttijden terug te dringen**.

### Vrijwilligers zijn onmisbaar

Vrijwilligers zijn onmisbaar in Zuidplas. In 2023 hebben **149** vrijwilligers onder andere geholpen bij:

- ❖ Budgetmaatjes
- ❖ Postkamer hulpvragen
- ❖ Ouderenadvies
- ❖ Jongerencentrum 't Blok
- ❖ Moluks ouderenhuis
- ❖ Maatjes op maat



### Ervaringen

"Dankzij jouw hulp kunnen wij weer verder".

"Fijn dat je als deskundige even mee kan kijken op zo'n laagdrempelige manier".

"Wat fantastisch dat ZO! zoveel doet voor ons".

"Onwijs bedankt voor je snelle handelen en de snelle feedback!"

Vanuit alle Cliënt ervaringsonderzoeken wordt de hulp van Stichting ZO! gemiddeld met een **7.3** beoordeeld! (jeugdwet & Wmo)

### Samenwerking

**ZO! maakt samen leven in Zuidplas mooier!**

De samenleving in Zuidplas maken we samen! Stichting ZO! werkt samen met veel partners variërend van professionals in de zorg, het onderwijs, van de gemeente tot aan maatschappelijke organisaties.



### Een aantal cijfers

**5.882** aanmeldingen voor **165** BRAinS activiteiten.

**1.121** postkamer hulpvragen.

**79** intakes voor budgetmaatjes & **55** trajecten afgesloten.

**82** brede inburgering intakes en **59** afgenomen PIP/beschikkingen.

**182** huishoudens opvoedondersteuning ontvangen.

**184** hulpvragen door jongerenwerkers beantwoord.

**311** afgelegde huisbezoeken door Ouderenadvies.

**17** aanvragen voor buurtbudgetten.

**174** nieuwe mantelzorg hulpvragen.

**51** hulpvragen voor de Sociaal raadspersoon.

**5** Maatjes op Maat gekoppeld.

**1.792** vroeg signalering meldingen.

**39.602** bezoekers op [www.stzo.nl](http://www.stzo.nl).

**9.801** telefoon gesprekken binnen gekomen bij de Front Office. Waarvan **3.459** unieke callers.

**226** Ondersteuningsplannen geschreven (Jeugdwet) en **221** ondersteuningsplannen geschreven (Wmo).

**199** aanmeldingen bij School maatschappelijk werkers.

## 01 Voorwoord

Voor u ligt het inhoudelijk jaarverslag 2023 van Stichting Zuidplas Ondersteunt! (verder te noemen: Stichting ZO!). Het verslag behandelt de inzet en prestaties van Stichting ZO! in 2023.

Na een periode van opstart, rust brengen en stabilisatie in de eerste anderhalf jaar van Stichting ZO! was 2023 vooral het jaar van verdere doorontwikkeling. Nadat was vastgesteld dat de inrichting van de organisatie met betrekking tot de hiërarchische en functionele aansturing niet helemaal passend was heeft een reorganisatie plaatsgevonden die hierin een kanteling heeft gerealiseerd. Dit heeft met name een stimulerend effect gehad op het integraal werken.

De eind 2023 gestarte evaluatie met betrekking tot samenwerking tussen de gemeente Zuidplas en Stichting ZO! heeft een verbeteragenda opgeleverd waarin langs de prioriteiten van focus, rollen, alignment, structuur (o.a. procesmanagement), meetbaarheid en ondersteunende functies is gewerkt aan verdere optimalisering van de samenwerking.

Het is gelukt om op personeelsgebied een redelijk stabiele situatie te creëren. De focus lag hierbij op het verlagen van de werkdruk en het verhogen van het werkplezier. In de krappe arbeidsmarkt ervaren we dat het vaak lastig is om personeel te werven maar desondanks is het ons veelal gelukt zowel vaste medewerkers te vinden als tijdelijke inhuur. Met name bij functies waarbij een SKJ registratie vereist is bleek dit weerbarstiger. Er zijn stappen gezet in het grip krijgen op de aanmeldlijsten.

Trots op onze resultaten overheerst. Dit inhoudelijk jaarverslag laat zien dat het aantal inwoners van Zuidplas dat we ondersteunen, ontmoeten, omarmen en laten ontdekken groeit. Steeds vaker doen we dat door preventie of in het voorliggend veld. Hierbij vullen we nadrukkelijk onze verantwoordelijkheid ten opzichte van de uitvoering van de transformatie in het sociaal domein in. Hierbij gaat het om de grote transformatiedoelen als normalisering, integrale werkwijze, sociale duurzaamheid en het versterken van draagkracht van mensen (zelfredzaamheid).

De vrijwilligers en medewerkers van Stichting ZO! maken vanuit vakmanschap, inzet en betrokkenheid **samen het leven in Zuidplas mooier!**

# Inhoudsopgaven

<b>01 Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>02 Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>03 Verbeteragenda ‘Samen Verbeteren’</b> .....	<b>7</b>
<b>04 Preventie en voorliggende voorzieningen</b> .....	<b>8</b>
BRAInS .....	10
Geldzaken .....	11
Inburgering .....	13
Jongerenwerk .....	15
Koffieochtend .....	16
Mantelzorg ondersteuning .....	16
Moluks ouderenhuis + jongeren.....	18
Opvoedondersteuning.....	19
Ouderenadvies .....	19
School maatschappelijk werk .....	21
Sociaal makelen .....	22
Sociaal Raadspersoon.....	24
Vroeg signalering .....	25
Vrijwilligers informatie punt (VIP) .....	26
Communicatie .....	28
<b>05 (Toegang tot) zorg</b> .....	<b>29</b>
Jeugdwet .....	32
Wmo .....	34
Front office .....	35
<b>06 Vooruitblik op 2024</b> .....	<b>36</b>

## 02 Inleiding

### Wie zijn we?

Sinds de oprichting van Stichting Zuidplas Ondersteunt! (Stichting ZO!) op 1 juli 2021 zetten wij ons vol passie in voor een groot aantal opgaven binnen het sociaal domein in gemeente Zuidplas. Onze toegewijde medewerkers en vrijwilligers gedreven door vakmanschap en betrokkenheid zetten zich in voor alle inwoners van Zuidplas op het gebied van preventie en voorliggende voorzieningen en de (toegang tot) zorg.


### Wat doen we?

Stichting ZO! bestaat uit een team van bevlogen professionals met verschillende expertisegebieden. Onze professionals richten zich op het voorliggende veld (welzijn) en op het bieden van (de toegang tot meer specialistische) ondersteuning en maatwerkvoorzieningen. Dit doen wij voor alle inwoners in Zuidplas, van 0 tot 100+ jaar en in alle vier de dorpskernen, Moerkapelle, Moordrecht, Nieuwerkerk a/d IJssel en Zevenhuizen.

Onze missie en visie luiden als volgt:



**ZO! maakt samen leven in Zuidplas mooier!**



ZO! gaat uit van samenwerking en van eigen kracht. ZO! zet in op activiteiten en diensten waarbij ontmoeten, ontdekken, omarmen en ondersteunen centraal staan. We doen dat vanuit een integrale aanpak in een veilige en bruisende (werk)omgeving. Door te verbinden, de juiste handvatten aan te bieden en te ondersteunen waar nodig. ZO! maken we leven in Zuidplas samen mooier!

Wij geven invulling aan onze opgaven, missie en visie door ondersteuning te bieden in de vorm van 2 sporen: preventie en voorliggende voorzieningen en (toegang) tot zorg.

Binnen deze twee sporen onderzoeken onze professionals de individuele behoeften van inwoners en bieden ze passende ondersteuning door middel van o.a.:

- Het geven van informatie en advies;
- Het bieden van preventie;
- Het bevorderen van het maatschappelijk welzijn (in de breedste zin van het woord);
- Het leveren van kortdurende ondersteuning bij lichte en bij complexe zaken (multi problematiek);
- Het bieden van toegang tot andere mogelijkheden die binnen het sociaal -en maatschappelijke domein beschikbaar zijn en indien nodig de toegang tot maatwerkvoorzieningen binnen het Sociaal Domein;
- Het uitvoeren van de zorgregie.

Preventie en voorliggende voorzieningen

Onze inzet is gericht op het voorkomen van (terugkerende) problemen en het in goede banen leiden van beginnende problemen. Hierbij willen wij de sociale basis op alle gebieden voor alle inwoners van Zuidplas versterken. We richten ons op ondersteuning die beschikbaar is binnen het voorliggend veld, via diensten van Stichting ZO! en binnen de sociale kaart van Zuidplas.

(Toegang tot) zorg

Uitgangspunt is en blijft dat inwoners stimuleren om zo veel mogelijk eerst zelf, met hulp van het eigen netwerk en algemene voorzieningen, naar oplossingen te zoeken. Daar waar nodig ondersteunen wij hen (bij voorkeur in hun eigen leefomgeving) met passende zorg en ondersteuning, zo zwaar als nodig en zo licht als mogelijk.

De organisatie geeft uitvoering aan de volgende thema's:

- Wmo (en tevens leerlingenvervoer, gehandicapten parkeerkaart, woonurgentie en HHT)
- Geldzaken /Vroegsignalering
- Mantelzorgondersteuning
- Ouderenadvies
- Vrijwilligersondersteuning
- Jongerenwerk
- Educatie (huiswerkbegeleiding)
- Ondersteuning Jongerenraad en Kindergemeenteraad
- BRAinS
- Multi Problem problematiek
- Sociaal werk Wmo
- Jeugdwet (jeugdwerkers)
- Opbouwwerk/sociaal makelaars
- Schoolmaatschappelijk werk en pedagogie
- Inburgering
- Overige ondersteunende diensten

## 03 Verbeteragenda ‘Samen Verbeteren’

In januari 2023 werd de verbeteragenda met de titel ‘Samen Verbeteren’ vastgesteld, gericht op het versterken van de samenwerking tussen Stichting ZO! en de gemeente op alle niveaus. Deze agenda omvat vijf pijlers:

1. Focus
2. Alignment
3. Structuur (waaronder procesmanagement)
4. Meetbaarheid
5. Rollen (waaronder ondersteunende functies)

Na diverse overleggen binnen de werkgroep bestaande uit betrokken managers van zowel Stichting ZO! als de gemeente, werd een prioritering vastgesteld voor deze pijlers. Vanaf halverwege 2023 zijn er concrete afspraken gemaakt over de uitvoering van de verbeteragenda. Gedurende het jaar werden op verschillende aandachtsgebieden positieve resultaten geboekt in de samenwerking, waarvan een aantal hieronder worden toegelicht.

Om meer focus en structuur aan te brengen, is door Stichting ZO! een jaarplan voor 2024 opgesteld, met behulp van de zogenoemde A3 methodiek. Het jaarplan bevat de missie en visie, succesbepalende factoren, resultaten en acties. Daarnaast hebben alle expertisegroepen ook een eigen jaarplan opgesteld en wordt dit in 2024 vast onderwerp in de portefeuille-overleggen. Hierdoor is het voor de medewerkers duidelijk wat de opdracht is en op welke doelen de focus ligt. Dit jaarplan draag ook bij aan een verbetering van de planning en control cyclus van Stichting ZO! die synchroon loopt aan die van gemeente Zuidplas.

Om alignment en structuur te verbeteren, heeft er een inventarisatie plaats gevonden van overleggen tussen gemeente Zuidplas en Stichting ZO!. Hierbij zijn de doelen van de overleggen, gespreksonderwerpen en deelnemers nader beschreven. Er vinden overleggen plaats op drie verschillende niveaus; operationeel, tactisch en strategisch. Ook dragen de verschillende ‘projecten’, zoals het project Leerlingenvervoer, project Rapportages en project Aanpak aanmeldlijsten bij aan een meer gestructureerde samenwerking.

Bij procesmanagement en het beschrijven van processen is er meer aandacht besteed aan procesoptimalisatie. Er is een basisprocesbeschrijving opgesteld om de uitgangspunten voor procesbeschrijvingen structureel te borgen. Ook zijn de rollen binnen het procesmanagement beschreven en vastgesteld in overleg met betrokken medewerkers.

Wat betreft de rollen zijn er specifieke rolbeschrijvingen opgesteld voor het uitvoeringsproces van de Wmo en de jeugdwet. Deze zullen in 2024 verder worden geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

In 2024 zullen de vervolgstappen van de verschillende ondernomen acties verder worden uitgewerkt. Zo is er behoefte aan het beschrijven van meer rollen, zal er aandacht blijven voor de meetbaarheid door middel van verdere uitvoering van het Projectplan Rapportages en zullen de jaarplannen structureel geëvalueerd worden en bijgesteld waar nodig. Na de zomer van 2024 vindt er een evaluatie van de Verbeteragenda plaats.

## 04 Preventie en voorliggende voorzieningen

Stichting ZO! is op verschillende manieren actief op het gebied van preventie. Onze inzet is gericht op het voorkomen van problemen, het in goede banen leiden van beginnende problemen en het voorkomen van terugkerende problemen. Het afgelopen jaar hebben wij vooruitgang geboekt door steeds meer integraal te werken, met als doel de sociale basis op alle gebieden voor alle inwoners van Zuidplas te versterken.

### **Zovoorelkaar**

In juni lanceerden wij een nieuw digitaal platform Zovoorelkaar. Zovoorelkaar.nl is een platform dat inwoners en (maatschappelijke) organisaties in staat stelt om elkaar gemakkelijk te vinden, meer samen te werken en gebruik te maken van elkaars vaardigheden, diensten en kwaliteiten. Op het platform vind je onder andere een agenda van activiteiten, de mogelijkheid om maatjes te worden, een sociale kaart (Doemeegids) en een prikbord om dingen aan te bieden of te vragen. Hierbij hebben een aantal specifieke (werk)processen van Stichting ZO! een nadrukkelijke plek gekregen op dit platform waardoor digitalisering heeft plaatsgevonden van voorheen arbeidsintensieve aanmeldprocessen te worden geautomatiseerd.

### **Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA)**

In 2023 hebben wij een bijdrage geleverd aan het programma Lekker Fit Zuidplas van Gemeente Zuidplas, dat voortvloeit uit het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA). Dit programma richt zich op thema's zoals mentale gezondheid, eenzaamheid, overgewicht en obesitas en mantelzorgers. Uitgangspunten zijn het terugdringen van gezondheidsachterstanden en 'gezond leven makkelijk maken' aan de hand van een integrale aanpak op basis van het gedachtengoed van 'positieve gezondheid'. In samenwerking met de Sportstichting Zuidplas hebben wij in 2023 initiatieven opgezet, waarvan een aantal hier worden toegelicht of terug te vinden zijn in het jaarverslag.

Tijdens de landelijke 'Kom erbij- week tegen de eenzaamheid' hebben wij verschillende activiteiten georganiseerd voor diverse doelgroepen om ontmoetingen te faciliteren. Zo is er een lunch met muzikale bingo, een culinaire en creatieve ontmoeting en een casino avond voor jongeren georganiseerd. Stichting ZO! stond ook met de nieuwe keet op de weekmarkten om met inwoners in gesprek te gaan over eenzaamheid en de diensten van Stichting ZO!.

Het steunpunt mantelzorg heeft de laatste zes maanden van 2023 extra inspanning geleverd om mantelzorgers te waarderen, onder andere door een theatershow (Zeikwif in mantelzorgland). Ook is er mogelijkheid geweest om een verdiepende opleiding (mantelzorgondersteuning 2.0) te volgen en VR-brillen aan te schaffen om de ervaring van iemand met dementie te simuleren. Voor de minima is er een grootschalige uitdeelactie georganiseerd van pakketten met benodigdheden om gezonde maaltijden te bereiden, zoals een wok pan, een kookboek en verse groenten en fruit. Onze jongerenwerkers hebben trainingen gevolgd van de erkende interventie Join Us en vanaf maart 2024 starten er twee groepen jongeren. Iedere twee weken ontmoeten de jongeren elkaar. Samen doen ze allerlei activiteiten die ze zelf bepalen en organiseren. Denk aan gamen, films kijken, spelletjes doen of externe activiteiten. Tijdens de avonden zijn er ervaren begeleiders aanwezig die de jongeren helpen met het verbeteren van hun sociale vaardigheden en het versterken van hun zelfbeeld.



In 2024 zullen we voortbouwen op bestaande en gestarte initiatieven vanuit het GALA en zullen er nieuwe werkzaamheden worden opgezet.

### **Associatie wijkteams**

Afgelopen jaar zijn wij lid geworden van de Associatie Wijkteams, dit is een vereniging van organisaties (wijkteams en lokale teams) uit het hele land. Binnen het netwerk van de aangesloten organisaties creëren ze de ruimte voor uitwisseling, doorontwikkeling en inspiratie. Er zijn verschillende leernetwerken en ook teams die meedenken over bijvoorbeeld het vervolg van de hervormingsagenda (jeugd) en het toekomstscenario van de transformatie van het sociaal domein. Collega's van het management team zijn hierbij aangesloten en sluiten aan bij verschillende interessante overleggen en leernetwerken.

### **Pilot Welzijn op Recept**

Het afgelopen jaar is de pilot "Welzijn op Recept" uitgevoerd. Een welzijnscoach van Stichting ZO! heeft wekelijks 6 uur gewerkt in Moordrecht om een nieuwe innovatieve aanpak te ontwikkelen in de samenwerking tussen zorg en welzijn. Welzijn op Recept is een alternatief voor mensen met psychosociale klachten. In plaats van het 'traditionele pilletje' voor te schrijven, verwijst de huisarts deze patiënten door naar een welzijnscoach. Klachten als vermoeidheid, pijn in de nek, maar ook stress, angst en somberheid hebben lang niet altijd een medische oorzaak. Vaak spelen onderliggende sociaal maatschappelijke problemen een rol, zoals overlijden van een partner, verlies van werk, eenzaamheid etc. Via Welzijn op Recept worden patiënten verwezen naar de welzijnscoach. De welzijnscoach maakt gebruik van de gesprekstool Positieve Gezondheid als basis. In de periode van maart 2023 tot en met maart 2024 zijn er **47 verwijzingen** geweest naar de welzijnscoach.

## BRAInS

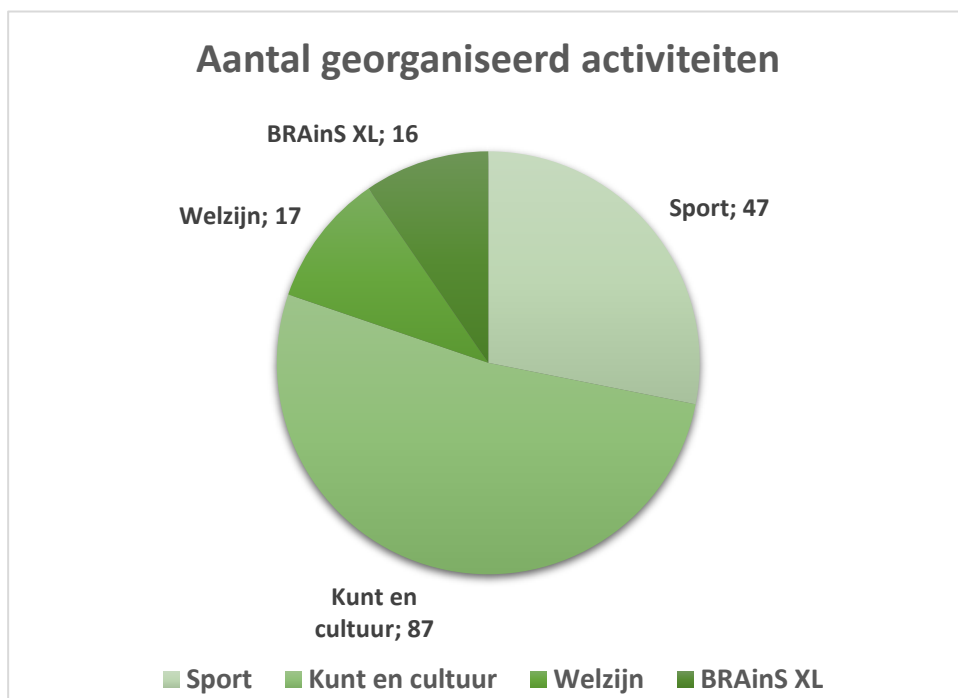
**Beschrijving:** Wij bieden de mogelijkheid om deel te nemen aan activiteiten op het gebied van kunst, cultuur, sport en welzijn. Er vindt samenwerking plaats met de gemeente, het basisonderwijs (po), het voortgezet onderwijs (vo), Sportstichting Zuidplas en sportverenigingen, culturele instellingen en particuliere initiatieven

Binnen dit doel zijn 3 pijlers te onderscheiden:

1. Aanbod aan leerlingen bij het basisonderwijs
2. Aanbod voor leerlingen bij het voortgezet onderwijs (BRAInS XL)
3. Samenwerking in de keten

*“Het aanbod van BRAInS is top, goed gevarieerd.”*

In 2023 zijn er **5.882 aanmeldingen** geweest voor de **167 activiteiten** van BRAInS. Figuur 1 laat zien hoe de verdeling was over de verschillende activiteiten, ingedeeld per categorie. Per activiteit waren er gemiddeld **36 deelnemers**.



*“Het aanbod van BRAInS is super leuk mijn dochter kan veel dingen uitproberen. Nu is ze lid bij rolschaatsen.” 😊*

Figuur 1: Aantal georganiseerde activiteiten van BRAInS

### Bijzonderheden en signalen

Vanaf seizoen najaar 2023 is er een nieuwe werkwijze omtrent het betalen van de activiteiten. Aanmelden gaat via de nieuwe website Zovoorelkaar.nl middels een ouderprofiel.

### Samenwerkingspartners

Gemeente Zuidplas, De Terp, Gideonschool, PWA school, Elim, Wingerd, Montessori, De Loofboom, TVO, Comenius College, Meester Lalleman, Ixije, St. Jozef, Keijzerschool, Rehobothschool, De Eendragt, 't Reigerbos, KC Koningskwartier, De Nessevliet, 't Blok, Gymzaal Kroonkruid, Sporthal Parkzoom, Gymzaal Esse Zoom, Zwembad Polderbad, Het Turfhuis, Wijkservicecentrum De Kroon, Gymzaal & Zwembad de Zuidplas, Dorpshuis Op Moer, Dorpshuis Swanla, Tropica, Boerderij De

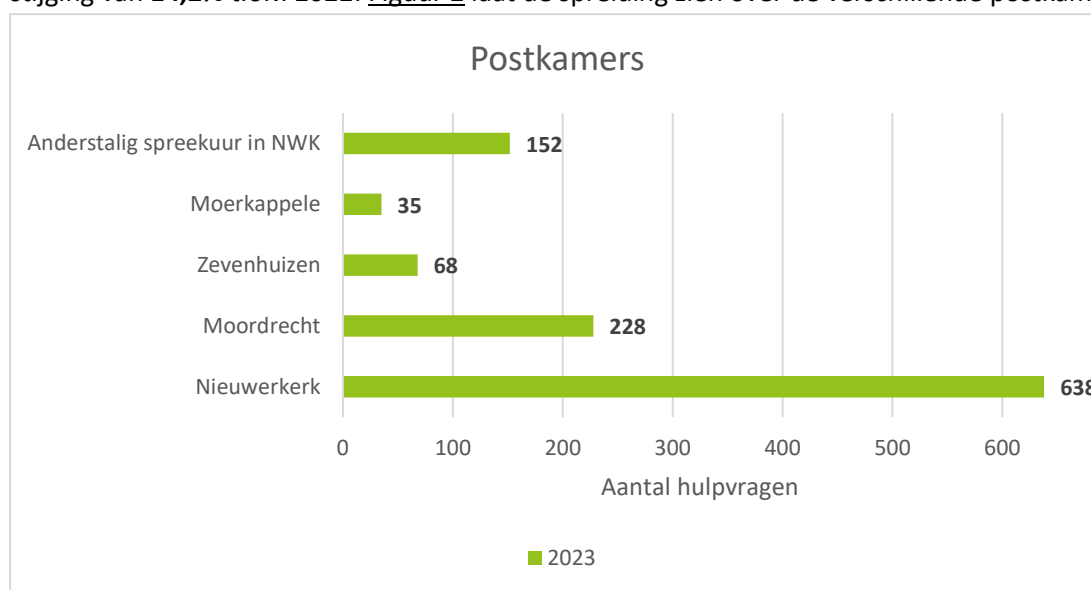
Koeienstal, Bakker Ammerlaan, Esther de Ruiters, Gerda Schilt, Floor Soeteman, Jan van den Berg, Mevrouw van Veen, Joyce van den Berg, Ilse Murel, Ingrid Bovekerk-van de Vlucht, Team de Blokkies, Docenten MOZ-Art, Exotus Serpenti, Circus Nevermind, Edith ten Hoor, Gina Ketelaars, Ellen Paul, Vrijwilligers Speeltuinen IJsselkids, Vrijwilligers Oudheidkamer, Henrike de Goede, Michelle Heij, Marga Ruygrok, Roos Braam-Wegman, Karin Molenaar, Elly Swets en Ton Haksteeg, Mattijs Rooker, Scouting Moordrecht, Esther Holtkamp, Linda Blotenburg, Yvonne Kerzee, Cupcakes voor Kids, Astrid van den Hondel, Maren Slijkhuis, Ans van Tol, Teuneke Beusink, Irene Zorg, Michelle Bijl, Cora van Kempen, TUMO, Martijn Nossent, More Gym, Anja Bout-Monteau, Jan Timmers, VV Moordrecht, VV Nieuwerkerk, Schaatsplus, Gerda van der Knaap, Edgar van Oosten, Linda Cramer, Thomas Boer, Dhr. Vader, leerlingen Comenius College, Erik van Leeuwen, Inge Ligthelm, Tennisclub Zevenhuizen, David Tahitu, Golfschool Hitland, Vivianne Hoogendoorn, Rolling '90, BC Nieuwerkerk, REND Dance, Moordrechtse Volleybalclub, Nieuwerkerkse Tafeltennisclub, Volans Rowing, Jade Jongeneel, DNA Dance Studio, Tennisclub Nieuwerkerk, Alexander Anneveld, Tennisschool Davy Visser, Soundfit, Rosalie Kersbergen, Medewerkers Dierenambulance Gouda, Wijkagenten Zuidplas, Jeugdbrandweer Zevenhuizen, Zelfstandig adviseur Regiobank Veldsink-Veerman, Team Perdijk, Vrijwilligers Boer & Buurt, Kwekerij Mostert, Co Bos, Jessica Wiekeraad, Karin Morsch, Jaime Hendriksen, Inge Ligthelm, SAZ Repair Café Zuidplas, Karin Morsch, Potvis en Stichting ZO!

## Geldzaken

### Postkamer

**Beschrijving:** Een vrijwilliger biedt ondersteuning aan inwoners bij het invullen van formulieren voor toeslagen, het aanvragen van uitkeringen en tegemoetkomingen, evenals bij het begrijpen van complexe brieven. Daarnaast voert de vrijwilliger alle relevante taken uit met betrekking tot het lezen en invullen van formulieren, en het communiceren met organisaties of bedrijven via telefoon.

In totaal zijn er **1.121 hulpvragen** gesteld bij de Postkamers en het anderstalig spreekuur. Dit is een stijging van **14,2%** t.o.v. 2022. **Figuur 2** laat de spreiding zien over de verschillende postkamers.



Figuur 2: Aantal hulpvragen in de Postkamers

## Activiteiten voor de minima

*Beschrijving:* Activiteiten die als doel hebben om de minima te ondersteunen en laagdrempelig in contact te brengen met Stichting ZO! Geldzaken.

Tabel 1: Overzicht activiteiten georganiseerd voor de minima

Activiteit	Aantal
Cadeau kast	48 gezinnen doorverwezen
Kinderkleding beurs	452 kledingstukken verkocht
Sinterklaasfeest	43 kinderen deelgenomen
Jeugdfonds Sport en cultuur	130 aanvragen
Heppie tours	65 aanmeldingen
Linda foundatrion	6 gezinnen aangemeld
Stichting Kinderhulp	5 individuele aanvragen 40 aanvragen voor zomer pretpakketten (gevulde rugzakken) 36 aanvragen voor actie Perpenoot (cadeaukaart in december.
Actie gezonde maaltijd	300 gezinnen

## Budgetmaatjes

*Beschrijving:* Het koppelen van inwoners aan een vrijwilliger die samen met de inwoner de specifieke schuldproblemen aanpakt. Het bieden van hulp bij het stabiliseren van de inkomsten en uitgaven en eventueel de toeleiding naar een traject van Schuldhulpverlening. Het gezamenlijk aanpakken van kleine schulden en het coachen in gedragsverandering.

Tabel 2: Overzicht budgetmaatjes 2023

Actieve budgetmaatjes	38 vrijwilligers
Intakes	79 personen
Aantal casussen actief eind 2023	75 casussen
Aantal hulpvragen	104 hulpvragen
Aantal trajecten afgesloten	55 trajecten
Gemiddelde trajectduur	200 dagen (6,5 maand)

Medio 2023 is er een wachtlijst ontstaan mede door het vertrek van de huidige budgetmaatjes coördinator en het vertrek van een werknemer die re-integreerde. Gemiddelde wachttijd is momenteel 2 maanden.

## Telefoongesprekken

In 2023 werden er **408 telefoongesprekken** ontvangen van **156 unieke bellers**. Gemiddeld vonden er per maand **34 telefoongesprekken** plaats.

## Trainingen & netwerkbijeenkomsten

- **15 nieuwe budgetmaatjes** getraind door Nibud + **2 bijeenkomsten** georganiseerd door medewerkers van Geldzaken.
- **2 communicatietrainingen** gegeven aan budgetmaatjes. Totale opkomst voor beide trainingen waren **23 vrijwilligers**.

- Er zijn **6 intervisie** bijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers en budgetmaatjes.
- Er is **tweemaal** deelgenomen aan een netwerkbijeenkomst van de bibliotheek m.b.t. laaggeletterdheid door een medewerkster van geldzaken.
- Netwerkbijeenkomsten bezocht door Geldzaken: Schuld Info congres Apeldoorn, Omgaan met Geld (spel lancering), Alliantie veilig ouder worden en training budget coaching en nazorg vanuit de WGS van Stimulanz.

## Inburgering

**Beschrijving:** In de gemeente wordt professionele ondersteuning aangeboden aan inburgeraars met als doel dat zij tijdig voldoen aan de inburgeringseisen. Door het voeren gesprekken, het afnemen van toetsen, het geven van advies en doorverwijzen worden inwoners begeleid bij het inburgeren en participeren, gedurende 3 jaar.

**Doelgroep:** Inwoners in de gemeente Zuidplas vanaf 18 jaar, die zowel volgens de oude wet, als de nieuwe wet (2021), verplicht moeten inburgeren. Het betreft statushouders die vanuit het COA gehuisvest worden in onze gemeente en gezinsmigranten die zich vestigen bij hun referent/partner in de gemeente.

### Begeleiden inburgeraars

In 2023 zijn er **93 uitnodigingen** verzonden en hebben er **82 brede intakes** plaats gevonden (20% meer t.o.v. 2022).

Tabel 3: Samenvatting begeleiding van inburgeraars

	Nieuwe wet	Oude wet	ELIP	Totaal
<b>Verzonden uitnodigingen</b>	72	10	11	<b>93</b>
<b>Brede Intakes</b>	72	10		<b>82</b>
<b>Leerbaarheidstoetsen</b>	60			<b>60</b>
<b>Afgenomen PIP/beschikkingen</b>	59			<b>59</b>
<b>Aangevraagde ontheffingen, vrijstellingen</b>	5			<b>5</b>
<b>Voortgangsgesprekken</b>	59	28		<b>87</b>
<b>Doorverwijzingen Taalhuis</b>	14	18		<b>32</b>
<b>Adviesgesprekken</b>			11	<b>11</b>
<b>Diplomawaardering</b>	6			<b>6</b>

### Samenwerking externe partijen

#### Vluchtelingenwerk:

- Iedere 6 weken standaard 1x casusoverleg en daarnaast weten wij elkaar ook goed te vinden.
- 4 Participatieverklaringstrajecten gezamenlijk georganiseerd, voor in totaal 35 Statushouders en 7 Gezinsmigranten.
- Op zeer frequente basis contact met maatschappelijke begeleiders.
- Deelname aan teamoverleg maatschappelijk begeleiders (1 tot 2 maal per jaar).

#### Taalscholen:

- Kwartaaloverleg SNTR en TopTaal (WI2021).
- Voorlichtingsbijeenkomst Albeda.
- Voorlichtingsbijeenkomst EUR.

- Frequent overleg over kandidaten met verschillende scholen: SNTR, TopTaal, Albeda, Taal Leeft, Acceptus, ISK Gouda.

#### Taalhuis:

- 2 keer overleg Taalhuis.
- Doorverwijzen en inschrijven kandidaten voor taalactiviteiten en taalcoach.
- Deelname netwerkbijeenkomst.

#### Gemeenten

- Deelname Rotterdam regiogemeenten overleg: aantal **10**.
- Deelname Community of Practice: aantal **5**.
- Overleg IJsselgemeenten; aantal **2**.
- Casuïstiek overleg met casusregisseurs uit de regio (Capelle en Krimpen) : aantal **2** maal fysiek en incidenteel telefonisch.

#### **Deskundigheidsbevordering**

Er is **12** keer deelgenomen aan Divosa webinars, aan de inburgeringscafé en het VNG congres.

#### **Bijzonderheden en signalen**

- Via frontoffice en gemeente veel vragen ontvangen over zaken die buiten inburgeringstraject vallen, zoals naturalisatie en verbeteren taal.
- Werken met het klantregistratiesysteem Key van de gemeente gaat steeds beter. In samenwerking met Jacob Legiman (applicatiebeheerder Gemeente) en Centric zijn wat verbeteringen doorgevoerd.
- De ruimte in Zevenhuizen (Ontmoetingskerk) is dit jaar vaker door ons gebruikt voor klantgesprekken.
- Dit jaar **10** intakegesprekken gevoerd die in het AZC Gouda verbleven. Een van hen is vorige jaar ook daadwerkelijk gestart met zijn inburgeringstraject. Eind december 2023 zijn **9** van hen overgeplaatst naar het hotel Van der Valk.
- In 2023 meer aandacht gehad voor alleenstaande jongere statushouders. Er is een bijeenkomst geweest om te inventariseren wat er bij hen speelt, na de zomervakantie hebben we een BBQ georganiseerd.
- Voor de zomervakantie is een groep creatieve dames (allen statushouders) bij elkaar gekomen op de Meidoorn. Aanleiding hiervoor was dat deze dames graag samen creatief wilden zijn, eventueel workshops willen gaan geven etc.
- Leuke bijkomstigheid van deze bijeenkomst is dat naar aanleiding van deze bijeenkomst heeft een groep Turkse dames zich georganiseerd en hun artikelen verkocht tijdens Nieuwerkerk Bruist. Het geld wat zij verzameld hebben is ingezet voor kadootjes voor kinderen die op een asielboot verbleven in Krimpen aan den IJssel.
- Door gebrek aan tijd/mankracht hebben zowel de jongeren- als de vrouwenbijeenkomst helaas geen vervolg kunnen krijgen.
- Kinderopvang is in 2023 nog steeds een punt van aandacht. Door creatief denken van ons en de taalscholen proberen we toch een oplossing hiervoor te vinden.

## Jongerenwerk

**Beschrijving:** Met het bieden van informatie (gevraagd en ongevraagd) de bewustwording van jongeren vergroten, waardoor jongeren betere keuzes kunnen maken en eventuele problemen voorkomen kunnen worden.

### Begeleiding

In 2023 zijn er **184 hulpvragen** van jongeren geweest en er hebben **45 keukentafel** plaats gevonden.

### Activiteiten

Tabel 4: Samenvatting activiteiten jongerenwerk 2023

Activiteit	Aantal	Aantal deelnemers/bezoekers
Friend4Now	Doorlopend	2 nieuwe vrijwilligers en 7 nieuwe matches. Bovenop de 5 lopende matches.
Auticafé	11 keer	Circa 6-8 bezoekers per keer
Oppascursus (BRAinS)	1 keer	12 deelnemers
Loopbaanbegeleiding	14 afspraken	2 jongeren hebben een heel traject doorlopen
Jongerenraad	9 vergaderingen, 3 extra bijeenkomsten informeel en een debatavond in 't Blok	5 jongeren
Jeugdvakantieweek	2 keer	Ongeveer 400 jongeren
Kindergemeenteraad	Overgang van de oude raad naar de nieuwe, 3 vergaderingen en 1 bijeenkomst extra in 't Blok	10 kinderen groep 8 oude leden 10 kinderen groep 8 nieuwe leden
Kerstvoetbaltoernooi	1 keer	200 bezoekers en deelnemers
Schaken	Wekelijks	Ongeveer 10 kinderen
Thema-avonden	Elke maand	
Film-avonden		In het najaar kwamen er meer aanmeldingen door de combinatie van een filmavond en quiz. In 2024 wordt het uitgebreid naar andere dorpen.
Scholenmarkt	Vorbereiding scholenmarkt 17 januari 2024	Contact met VO scholen en alle basisscholen in Nieuwerkerk aan den IJssel, Moordrecht en Nesselande
Subsidie	Aanvraag gedaan Cultuurparticipatiefonds met plan Pop-up Cultuurspot en informatie verkregen MDT stage	

### Bijzonderheden en signalen

- Er is gewerkt aan een jongeren pagina op Zovoorelkaar zodat zij nu een eigen plek online hebben.
- 2 Jongerenwerkers hebben een opleiding tot job coaching afgerond. Al gauw kwamen de eerste aanmeldingen binnen en de eerste trajecten zijn al ingepland en zal in 2024 verder een vervolg krijgen.
- Vanuit ambulante jongerenwerk is 2023 een jaar geweest die gericht is op onze doelgroep m.b.t. vindbaarheid en herkenning. Hiervoor zijn voornamelijk straat activiteiten geweest met een sportief karakter met een breed aanbod. Er zijn nog steeds steeds naweeën vanuit de Covid

Bezoeker Auticafé:

*“Volgende maand ben ik er zeker weer hoor!”*

periode, dat heeft doen zorgen dat er veel 'gezichten' verloren zijn gegaan. Hier is in 2023 flink op geïnvesteerd en wordt als doel ook meegenomen naar 2024.

### Kroegavonden

Er hebben **118 feesten/kroegavonden/dartcompetities** plaats gevonden in 't Blok. Hier waren gemiddeld **24 bezoekers** per feest.

### Koffieochtend

**Beschrijving:** De koffieochtenden op woensdagochtend worden goed bezocht, gemiddeld **8 tot 12 vrouwen** nemen deel aan deze ochtenden. Deze ochtenden worden als een veilig plek beschouwd om met elkaar verschillende thema's te bespreken. De koffieochtenden op de dinsdagochtenden zijn gestopt i.v.m. te weinig animo.

### Mantelzorg ondersteuning

**Beschrijving:** In Zuidplas worden mantelzorgers van jong tot oud gezien, herkend en gewaardeerd voor hun belangrijke bijdrage in de zorg aan anderen. Doel van mantelzorgondersteuning en waardering is dat de mantelzorgers weten dat ze mantelzorg zijn, zich gesteund voelen en weten waar ze terecht kunnen voor informatie en ondersteuning. Dit helpt om mantelzorg te blijven geven aan mensen die thuis zorg en hulp nodig hebben.

*“De herkenning bij elkaar is zo fijn, ik heb mij gelijk aangemeld voor het lotgenoten contact.”*

In 2023 zijn er **174 nieuwe** casussen en hulpvragen behandeld. Dit is een stijging van **27,5%** in vergelijking met 2022.

### Informatie-,thema-,lotgenoten bijeenkomsten

Tabel 5: Overzicht Informatie-,thema-,lotgenoten bijeenkomsten

Bijeenkomst	Aantal	Deelnemers
Ouder netwerk autisme bijeenkomst	4 keer	Tussen 8 en 11 ouders per avond
Ouder netwerk hoofdbegaafdheid	4 keer	9 ouders gemiddeld per keer
Autisme beleving circuit	1 keer	23 deelnemers
Thema avonden m.b.t. autisme met CJG	2 keer	Rond de 100 ouders
Lotgenoten contact brusjes 12-	5 keer	Gemiddeld 5 kinderen
Lotgenoten contact voor naasten met dementie	6 keer	10 deelnemers gemiddeld per opkomst
Lotgenoten contact ouders van 18+ kinderen (thuiswonend) met een beperking	2	Ouders van 6 tot 8 jongvolwassenen
Workshop voor kinderen van een ouder met dementie	1	8 deelnemers

*“Het was echt een warm bad waar we in terecht kwamen. Zowel voor onze dochter op de locatie voor jonge mantelzorgers als onze locatie”. ~Verwenmarkt*



## Waarderingsmomenten

Tabel 6: Overzicht waarderingsmomenten

Waarderingsmomenten	Deelnemers
Voorjaarswaardering	45 mantelzorgers
Week van de jonge mantelzorger Outdoor valley	24 kinderen (verdeeld over 2 sessies)
Magazine Linda verstuurd 'in teken van mantelzorger'	515 mantelzorgers
Voorstelling: Zeikwif in Mantelzorgland	145 aanwezigen
Verwenmarkt voor mantelzorgers	60 mantelzorgers
Verwennen jonge mantelzorgers	10 mantelzorgers

## SaaM respijtzorg

De zorg vanuit SaaM wordt geleverd door de samenwerkingspartners Vertrouwel je Ouders, Zorgmies Groene Hart en Zorgmies Rotterdam. Aanvragen voor SaaM komen rechtstreeks van de mantelzorger, maar ook via volwassen- en jeugdwerkers, POH, JGZ en Casemanagement Tandem. De inzet van SaaM helpt enorm mee aan het (verder) voorkomen van overbelasting bij de mantelzorgers. Door vertrouwel je ouders is er in 2023 totaal **1324 uur** aan SaaM ingezet bij totaal **24 mantelzorgers**. SaaM wordt ook ingezet bij gezinnen, deze zorg wordt door Zorgmies geleverd. Hier is ongeveer **700 uur** aan SaaM ingezet bij totaal **11 gezinnen**.

## Integrale aanpak/overlegvormen

- Door nauw aan te sluiten bij de Front Office is er meer ruimte om mantelzorg onder de aandacht te brengen en inwoners van Zuidplas die mantelzorg verlenen toe te leiden naar mantelzorg als voorliggende voorziening.
- Ook nemen we deel aan het portefeuille overleg Jeugd, portefeuille overleg Volwassenen en het teambreed ZO! overleg.
- Er is gewerkt aan integrale aanpak door samenwerking met o.a. Tandem, VIP, CJG, MEE, Kwintes, thuiszorg de Vierstroom, Zorgmies, Gedeelde Zorg, gemeente Zuidplas, hernieuwde kennismaking Camino, Welzijn op Recept, platform gehandicapten, Kernkracht, lunchoverleg praktijkondersteuners en huisartsen, training positieve gezondheid, bijeenkomsten bijgewoond jonge mantelzorg-professionals en congres strategische alliantie JMZ, congres bijgewoond van Wij zij naar Wij samen. Deelname aan JMZ-PRO.
- Bijwonen van voorstellingen zoals theater Kernkracht, voorstelling Teun Toebes, NAH theater, met aansluitend napraten. Op deze manier weten we ook feeling met elkaars specialisme te houden.
- Mantelzorgconsulent Karin heeft de opleiding tot mantelzorgondersteuning 2.0 met een positief resultaat afgerond. Door het volgen van deze opleiding ook weer nieuwe contacten gelegd én inzicht gekregen hoe andere steunpunten de mantelzorgers ondersteunen en waarderen. Opgedane kennis wordt gedeeld met het team van het steunpunt.

### Inzet Spuk/Gala Gelden

- Aanschaf waarderingcadeautjes voor de mantelzorgers
- Theatershow Zeikwif in mantelzorgland inclusief lezing voor medewerkers ZO!
- Mediacampagne die in 2024 uitgerold zal worden
- Cadeaubonnen voor nieuwe mantelzorgers die zich inschrijven bij het Steunpunt
- Aanschaf VR-brillen inclusief 1e jaar licentie, implementatie 2024
- Opleiding/ontwikkeling mantelzorgconsulenten

### Moluks ouderenhuis + jongeren

Het Moluks ouderenhuis, Rumah Orang Tua Tua is elke dinsdag en vrijdag open. Sociaal Vitaal is elke vrijdagochtend en Walking Football is elke vrijdagavond. Zie in Tabel 7 een overzicht van verschillende activiteiten die afgelopen jaar hebben plaats gevonden:

*Tabel 7: Overzicht activiteiten Moluks ouderenhuis*

Activiteit	Datum
Nieuwjaarsborrel vrijwilligers	15 januari
Nieuwjaarsborrel in Lunteren	21 januari
AED cursus VVM met vrijwilligers	20 februari
Sporten, eten en kerkdienst	10 maart
Paasviering	31 maart
JWF informatie bijeenkomsten (2 keer)	14 april en 8 juli
Feestavond	8 juli
Bijeenkomst liefdevolle plicht	13 oktober
Thema dag: week van de eenzaamheid, mantelzorgers en vrijwilligers	22 oktober
Tiel Stichting Pelitha landelijke dag voor Molukse ouderenzorg.	4 november

### JWF gebouw

Dit gebouw is een deel van de week open voor inloop van jongeren (woensdag, donderdag en vrijdag). Sinds de start van de inloop dagen voor jongeren wordt er minder overlast ervaren in Moordrecht. Er zijn duidelijke regels en het heeft een positief effect op de sfeer in de wijk. Verder wordt het gebouw maandag en dinsdag gebruikt voor een biljartclub en vrijdagochtend voor Molukse ouderen om ochtendgymnastiek te doen in het kader van sociaal vitaal. Hier zijn gemiddeld zo'n **14** deelnemers per week. Met de jaarwisseling was er ook een winter BBQ georganiseerd in het JWF gebouw om de jongeren van de straat te halen en een gezellige avond aan te bieden. Er waren ongeveer **50** jongeren.

## Opvoedondersteuning

### Hulpvragen

In 2023 hebben in totaal **182 huishoudens** opvoedondersteuning ontvangen, dit is **26% meer** t.o.v. 2022. Van deze groep huishoudens waren er **41 betrokken** bij kwesties rondom relaties, scheidingen of samengestelde gezinnen. Gemiddeld hebben deze 41 gezinnen **4 tot 8 afspraken gehad**. Onder de overige 141 huishoudens hebben **88 (62%)** 1 of 2 gesprekken gehad, terwijl de overige **53 (38%)** meer dan 2 gesprekken hebben gehad, waarvan **15 gezinnen** meer dan 6 keer.

*“Fijn dat je als deskundige even mee kon kijken op zo laagdrempelige manier.”*

### Samenwerkingspartners

Met onderstaande partners hebben we regelmatig contact. Wij worden gevraagd om mee te denken in casussen of wij vragen hen om met ons mee te denken. We komen een aantal van deze partners tegen bij zorg overleggen.

- Jeugdverpleegkundigen/jeugdartsen JGZ
- Intern Begeleiders
- Kinderopvang → zorg coördinatoren of pedagogisch medewerkers
- Schoolmaatschappelijke werkers
- Collega's van verschillende teams
- Huisartsen
- POH

*“Onwijs bedankt voor je snelle handelen en de snelle feedback!”*

*“Ik weet je te bereiken als ik verder vragen heb! Heel fijn dat dat kan!”*

## Ouderenadvies

**Beschrijving:** In de gemeente wordt professionele ouderenadviesing geleverd. Met raad (informatie en advies) en daad (bemiddeling en begeleiding) wordt ondersteuning geboden aan ouderen (en hun mantelzorgers) met het doel dat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven functioneren.

### Hulpvragen

**Tabel 8** geeft een overzicht van het aantal aanmeldingen van ouderen en huisbezoeken die zijn afgelegd door collega's van ouderenadvies. Er is een stijging van **12,5%** in het aantal nieuwe meldingen ten opzichte van 2022 en ook het aantal afgelegde huisbezoeken is met **20,2%** gestegen.

De meeste vragen gingen over uitbreiding van hulp in huis, woonaanpassingen of verhuizen. Ook de vraag “hoe kan ik langer thuis blijven en wat is er voor nodig” keert bijna dagelijks terug. Daarnaast is er steeds meer vraag naar laagdrempelige mentale ondersteuning, bijvoorbeeld rouwverwerking door verlies van partner of dierbaren, het verlies van lichamelijke functies en het aanvaarden van het ouder worden.

*Tabel 8: Samenvatting aanmeldingen en huisbezoeken ouderenadvies*

Hulpvragen	Aantal
Nieuwe aanmeldingen	120
Preventieve huisbezoeken aanmeldingen	115
Totaal aantal afgelegde huisbezoeken	311

### Vrijwilligers

Voor de verhalengroep zijn er **4 vrijwilligers** actief en voor de huisbezoeken **12 vrijwilligers**. Er zijn in 2023 **4 nieuwe vrijwilligers** bijgekomen. De vrijwilligers hebben **115 preventieve huisbezoeken** afgelegd. Er zijn geen koffiedrink activiteiten meer in de huiskamer.

### Verhalengroep

Moordrecht heeft **8 deelnemers** en Nieuwerkerk heeft **10 deelnemers**. De deelnemers komen zo'n **21 keer** per jaar bij elkaar.

*“Door de Verhalengroep heb ik mezelf leren me meer uit te spreken, zonder deze groep weet ik niet hoe ik na het overlijden van mijn man de tijd was doorgekomen.”*

### Nieuwjaarsontmoeting

In 2023 zijn **2867 brieven** verstuurd aan 75 plussers met daarin een kerstkaart en een uitnodiging voor de Nieuwjaars ontmoeting in 2024. Er zijn **3 Nieuwjaars ontmoetingen** geweest in 2023. In Moordrecht waren er ruim **45 bezoekers**, in Moerkapelle ruim **30** en in Nieuwerkerk waren er ruim **100 bezoekers**.

### Samenwerking

- Praktijkondersteuners van de huisartsen in Nieuwerkerk. Ook met poh GGZ, Meldpunt Zorg en Overlast, sociaal beheerder Woonbron, ouderenbonden, NPV, Wijkverpleging, wijkGGD, beheerders wijkcentra, WMO, Mantelzorg steunpunt, VIP, Kernkracht en Geldzaken.
- Er is samenwerking geweest met Geldzaken en de alliantie financieel veilig ouder worden. Het Ouderenadvies was aanwezig bij de 4 bijeenkomsten in de dorpen waarbij er voorlichting is gegeven door de banken en politie over het voorkomen van fraude.
- Met het Leontienhuis en Jongerentheater Quint is er afgelopen jaar een leuke samenwerking geweest. De Verhalengroepen zijn op bezoek geweest bij het Leontienhuis en hebben verhalen uitgewisseld. Daarnaast zijn een aantal deelnemers van de Verhalengroep gevraagd door Jongerentheater Quint om mee te werken aan een documentaire over oorlogsherinneringen. Deze indrukwekkende documentaire is op tv Rijnmond vertoont. Het Jongerentheater heeft de Verhalengroep vervolgens uitgenodigd om bij de uitvoering van Oorlogswinter te zijn. Deze is Swanla uitgevoerd en heeft een diepe indruk gemaakt op de deelnemers. Zij waren zichtbaar geroerd.
- Verder heeft een combo van het Shantykoor in de week tegen eenzaamheid oud hollandse liedjes ten gehore gebracht in 3 dorpen. In totaal waren er zo'n 80 luisteraars. Ook hebben we een lunch georganiseerd met een muzikale bingo. Daarnaast

*“Wat fantastisch dat ZO! zoveel doet voor ons”.*

*“Fijn dat jullie de tijd nemen om naar me te luisteren. Met jullie hulp krijg ik nu wat meer uren dagbesteding. Het is voor elkaar!”*

kwam de notaris wat vertellen over het levenstestament. Dit is zeer goed ontvangen door ruim 30 aanwezigen.

*“Prettig om te weten dat ik op iemand kan terugvallen als ik het moeilijk heb. Ik heb jullie nog niet nodig maar bewaar wel de gegevens voor het geval dat!”*

## School maatschappelijk werk

**Beschrijving:** Schoolmaatschappelijk werk fungeert als schakelfunctionaris tussen jeugdhulp en school, waarbij zij doorgaand inzetten op het inschatten zorgbehoefte (triage), begeleiden van leerkrachten, leerlingen en hun ouders bij psychosociale vragen of problemen, warme overdracht naar andere vormen van ondersteuning, zorgregie, brede uitvraag en integraal samenwerken, inzet van collectief aanbod zoals Weerbaarheids-, Faalangst- en KIES-trainingen voor kinderen.

*“Dankzij jouw hulp kunnen wij weer verder.”*

### Aantal hulpverleningstrajecten SMW

In totaal zijn er **199 aanmeldingen** geweest bij school maatschappelijk werkers (stijging van **161,8%** t.o.v. 2022).

#### Nieuwerkerk

Tabel 9: Schoolmaatschappelijk werk samenvatting in Nieuwerkerk

Dorp	Aantal aanmeldingen	Aantal op de wachtlijst 2024	Aantal afgesloten	Aantal doorverwijzingen
Moerkapelle	31	4	18	4
Moordrecht	24	7	18	4
Nieuwerkerk	75	11	52	5
Zevenhuizen	69	17	41	6
<b>Totaal</b>	<b>199</b>	<b>39</b>	<b>130</b>	<b>19</b>

#### Trainingen

Tabel 10: School maatschappelijk werk samenvatting trainingen

Training	Locatie	Doelgroep	Aantal	Bijeenkomsten	Aantal deelnemers
ProP training	Moerkapelle	Groep 7/8	2 keer	9 + 1 ouderbijeenkomst	8 per training, 16 totaal
KIES training	Nieuwerkerk	Groep 6/7/8	1 keer	8 + 1 ouderbijeenkomst	5 kinderen
Faalangsttraining (Bibbers de baas)	Moordrecht + Nieuwerkerk	Groep 7/8	2 keer	9 + 1 ouderbijeenkomst	8 per training, 16 totaal
Zelfvertrouwen, 'Ho tot hier'	Zevenhuizen	Groep 4/5/6	1 keer	9 + 1 ouderbijeenkomst	7 kinderen

#### KC Koningskwartier

In 2023 is extra inzet vanuit Stichting ZO! gepleegd op het KC Koningskwartier. In juni 2023 had het KC Koningskwartier een percentage jeugdhulp (jeugdwet) van 9%. Dit is ruim onder het gemiddelde van de basisscholen in de gemeente Zuidplas en specifiek ook onder het percentage van de hele kern Zevenhuizen (14%).

*“Het is erg fijn om iemand te hebben die met ons als school zo goed mee kan denken.”*

#### Samenwerkingspartners

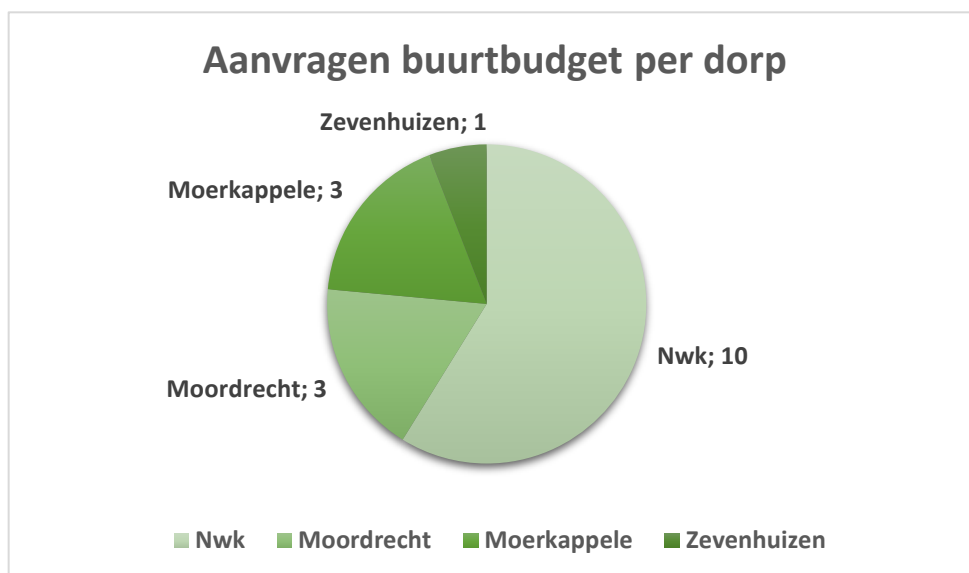
Jeugdbescherming Gouda, Jeugdbescherming West Rotterdam, CJG Capelle aan den IJssel, Wijkteams Rotterdam, Papillon Kinderpraktijk, Kinderpsychologen Jose Jacobs, RvdK, EenStapVoor, overige onderzoeksbureaus, Veilig Thuis, basisscholen Zuidplas, Jeugd-gezinsteam STZO!, MP-team STZO! en orthopedagoog van de school (Gideon).

## Sociaal makelen

**Beschrijving:** De initiatieven die zijn getoond betreft de periode van januari tot en met oktober 2023 en toont de inzet en verbinding in 2 dorpen van de gemeente Zuidplas: Nieuwerkerk en Moordrecht, mogelijk gemaakt van de sociaal makelaar(s) van Stichting ZO!. De diverse projecten en initiatieven die zijn ontplooid om de levenskwaliteit binnen onze dorpen te verhogen, gelet op de volgende specifieke projecten: Buurtbudget, Groen-initiatieven/Bloembakken, Lief en Leedstraten, en Community Building in de brede zin.

### Buurtbudget

In 2023 werden **17 aanvragen** voor buurtbudgetten ingediend, die met zorg zijn beoordeeld en ondersteund. Zie [Figuur 3](#) voor een overzicht per dorp. Dit proces omvatte het adviseren over nieuwe aanvragen, het onderhouden van contacten met lopende projecten, en het financieel en inhoudelijk afhandelen van projecten. De inzet resulteerde in een versterkt netwerk van betrokken bewoners, waarbij verbinding centraal stond.

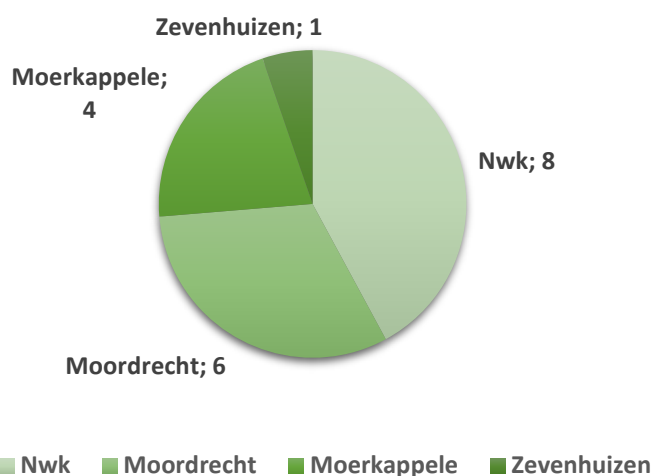


Figuur 3: Aanvragen van de buurtbudgetten per dorp

### Groen-initiatieven/Bloembakken

Groen-initiatieven in Nieuwerkerk lieten zien hoe gemeenschappen kunnen samenwerken om hun omgeving te verfraaien. **7 groen-initiatieven** werden gefinancierd via het buurtbudget, in nauwe samenwerking met de gemeente en de Dorpsregisseur.

## Aanvragen Lief en Leedstraten per dorp



Figuur 4: Aanvragen Lief en Leedstraten

### Lief en Leedstraten

Het project Lief en Leedstraten groeide uit tot **19 straten** die actief bijdroegen aan het versterken van de buurtcohesie. Zie [Figuur 4](#) voor een overzicht per dorp. Er werd onder andere een inspiratiebijeenkomst gehouden en een promovideo gemaakt om Gangmakers en Verbinders te ondersteunen.

### Community Building

De inzet voor community building was voelbaar in verschillende projecten, waaronder de Bruiscafés en de organisatie van gemeenschapsevenementen zoals "Nieuwerkerk Bruist". Ondanks de uitdagingen in Moordrecht, waar geen bruisavonden plaatsvonden, bleef de focus op het onderhouden van relaties en het verkennen van nieuwe initiatieven. Op Zovoorelkaar.nl heeft het community building ook een online plek gekregen door middel van een prikbord, agenda, sociale kaart etc.

### Week tegen Eenzaamheid

Tijdens de Week tegen Eenzaamheid organiseerden we een bijzondere activiteit: "Culinaire en Creatieve Ontmoeting Moordrecht", in samenwerking met de Cultuuraanjager van gemeente Zuidplas en Stichting Torenmuziek Moordrecht. Dit evenement bracht ongeveer **20 deelnemers** samen voor een avond vol verbinding, kunst, en heerlijk eten, waarmee we een licht wierpen op het belang van gemeenschapsgevoel in de strijd tegen vereenzaming. De meerderheid van de bezoekers beoordeelde de activiteit als (zeer) geslaagd en gaf aan dat een dergelijke activiteit vaker mag plaatsvinden. Mede hierdoor is bevestigd dat de bewoners een grote behoefte hebben laagdrempelige ontmoetingsactiviteiten en beschikbare ruimte (locatie) in Moordrecht hiervoor.

### Project Kansrijke Start

Het Project Kansrijke Start, gericht op positieve gezondheid, levert een belangrijke bijdrage aan het welzijn van ouders en hun (jonge) gezinnen. Door middel van het opstellen van een sociale kaart voor de doelgroep, heeft de sociaal makelaar hier gericht in kunnen ondersteuning en een mooi vertrekpunt gecreëerd voor de volledige en huidige digitale versie van de sociale kaart voor dit project.

### Opbouwwerk Molukse Gemeenschap Moordrecht

De ondersteuning van het opbouwwerk binnen de Molukse gemeenschap in Moordrecht toonde de kracht van samenwerking en de belangrijke rol van de sociaal makelaar in het versterken van

verschillende interne (gemeente en ZO!) en externe banden met bewoners uit de gemeenschap in het algemeen en de belangrijke organisaties en personen gerelateerd aan de Molukse gemeenschap.

### Sociaal Makelen Zuidplas Breed

Door heel Zuidplas heen, inclusief de initiatieven rondom buurtbudgetten in Nieuwerkerk en Moordrecht, Burendag, en de Decemberstraatfeestactie, hebben we gezien hoe sociaal makelen bijdraagt aan een levendige en betrokken gemeenschap.

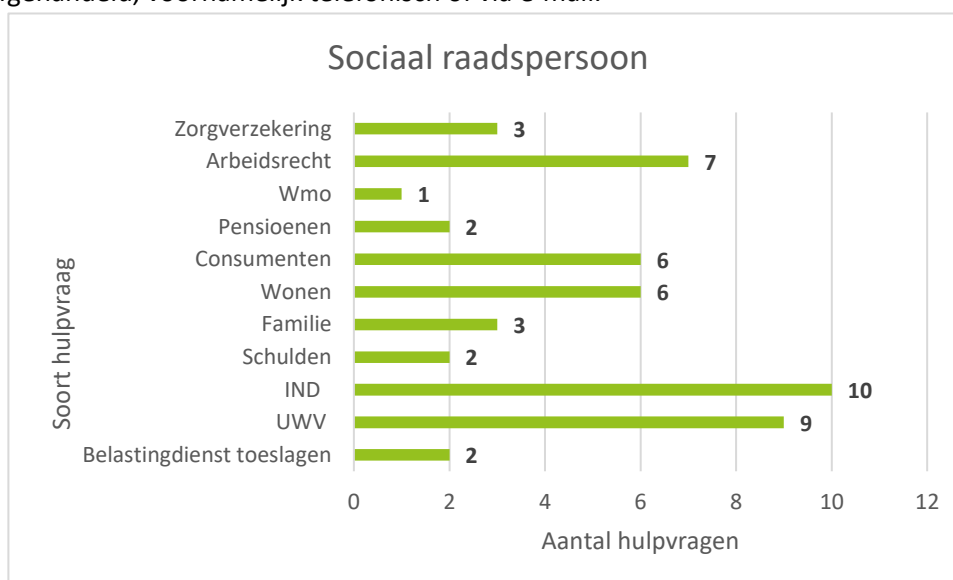
### Verkenning en Samenwerkingen partners

Gedeelde Zorg: 'Positieve Gezondheid', Cultuuraanjager Zuidplas, Dorpskerk & Stichting Torenmuziek Moordrecht, Vivere – Sanare, De Zonnebloem, Gemiva, en betrokken bewoners. Deze relaties zijn cruciaal voor het onderhouden van een netwerk dat in staat is om effectief en adequaat te reageren op de behoeften, wensen, zorgen en knelpunten binnen de dorpen.

## Sociaal Raadspersoon

**Beschrijving:** Het bieden van sociaaljuridische hulp; het geven van informatie en advies en concrete hulp bij vragen en problemen op het gebied van sociale zekerheid, belastingen, huisvesting, arbeidsrecht, familierecht, onderwijs en maatschappelijke voorzieningen.

In 2023 waren er in totaal **51 hulpvragen**. Figuur 5 biedt inzicht in de verdeling van het type hulpvraag. Naast deze hulpvragen waren er ook **85 eenmalige vragen** die direct konden worden afgehandeld, voornamelijk telefonisch of via e-mail.



Figuur 5: Soort hulpvragen Sociaal raadspersoon



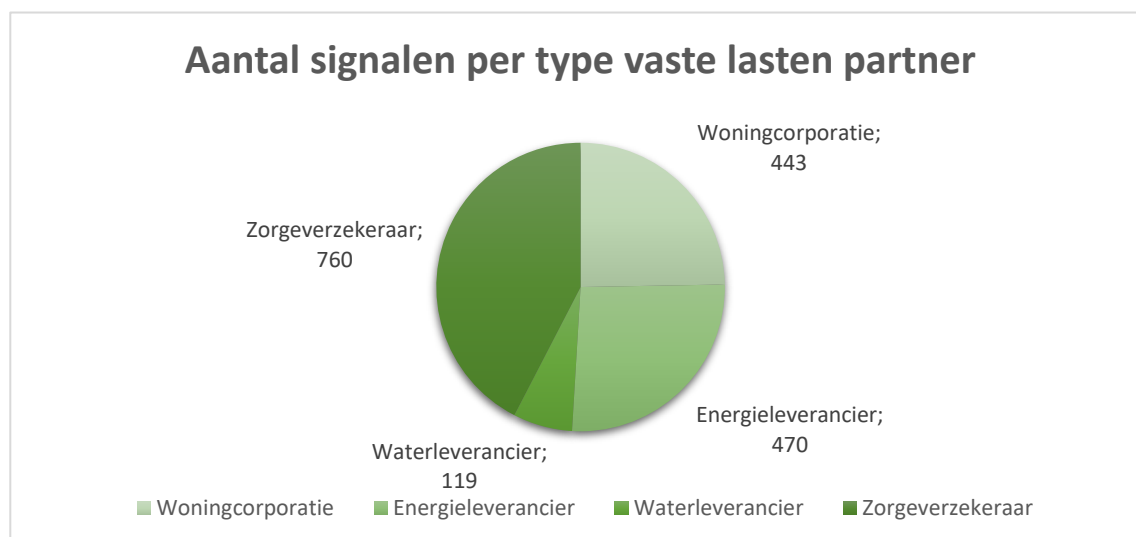
## Vroeg signalering

**Beschrijving:** Inwoners met een beginnende schuld of betaalachterstand vroegtijdig ondersteuning aanbieden om te voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie. Hiermee wordt uitvoering gegeven aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS).

In **Tabel 11** worden de signalen per categorie in RIS weergegeven. In totaal zijn er **1792 meldingen** gedaan wat een stijging van **4%** is t.o.v. 2022. Daarnaast laat **Figuur 6** het aantal signalen per type vaste lasten zien. Het is belangrijk op te merken dat deze signalen alleen de meldingen zijn en niet corresponderen met de hoeveelheid acties die zijn ondernomen.

*Tabel 11: Signalen per categorie vroeg signalering*

Signalen per bakje	Aantal
Brief	153
E-Mail	524
Energie melding crisis	60
Geen actie: melding is onterecht	12
Huisbezoek	520
On hold	7
Telefonisch	478
Niet ingedeeld	38
<b>Totaal</b>	<b>1792</b>



*Figuur 6: Aantal signalen per type vaste lasten partner*

## Vrijwilligers informatie punt (VIP)

*Beschrijving:* Zoveel mogelijk inwoners van de gemeente Zuidplas enthousiast maken en houden voor vrijwilligerswerk. Vrijwilligers(organisaties) worden ondersteund op het gebied van werving, waardering en deskundigheidsbevordering.

### Aantal vrijwilligers

In 2023 waren er **149 actieve vrijwilligers** bij Stichting ZO!.

Tabel 12: Vrijwilligers van Stichting ZO!

Expertisegroep	Aantal vrijwilligers
BRAinS	1
Communicatie	1
Educatie	2
Friends4now	2
Geldzaken	53
Mantelzorg	2
Moluks Ouderenhuis	26
Ondersteunde staf	1
Ouderenadvies	16
't Blok	37
VIP	8
<b>Totaal</b>	<b>149</b>

### Werving & Matching

Halverwege 2023 is het platform inwonersvoorelkaar.nl omgezet naar Zovoorelkaar.nl. [Tabel 13](#) geeft een samenvatting weer van de werving & matching tot en met 30 juni 2023. Vanaf 1 juli zijn er **148 hulpvragen** gekomen waarvan 20% is opgelost. En er waren **43 reacties** op individuele hulpvragen.

Tabel 13: werving & matching via inwonersvoorelkaar tot en met 30 juni 2023

	Aantal
Reacties op organisatiehulpvragen (vacatures)	71
Hulpvragen van inwoners	47
Waarvan gematcht	26
Afgewezen	3
Doorgestuurd naar andere organisatie	8
Ingetrokken (hulpvraag op andere manier opgelost)	2

## Vrijwilligersactiviteiten

Tabel 14: samenvatting vrijwilligersactiviteiten georganiseerd door het VIP

Activiteit	Aantal	Aantal deelnemers
Waardering jonge vrijwilligers	1 activiteit	17
Waarderingsactiviteiten	12 activiteiten	591
Trainingen	29	280
Informatiebijeenkomsten	3 (Zovoorelkaar + Vrijwilligersverzekering)	27
Netwerkbijeenkomsten	2	8 +
<b>Totaal aantal deelnemers</b>		<b>923</b>
<b>Aantal afmeldingen</b>		<b>8 (0,87%)</b>

## Maatjes op Maat

In 2023 is het project Maatjes op Maat wil Stichting ZO! ervoor zorgen dat inwoners die vanwege hun kwetsbaarheid moeite hebben met het aangaan of onderhouden van contacten gekoppeld kunnen worden aan een maatje. Er was in het eerste kwartaal (juli tot en met oktober) veel vraag naar een maatje. Soms kwamen deze vragen vanuit de inwoner zelf, soms werd een maatje gevraagd via een hulpverlener.

Tabel 15: samenvatting Maatjes op Maat

	Aantal
Maatje gezocht	5
Maatje gevraagd	13
Aanmeldingen nieuwe maatjes	9
Gekoppelde maatjes	5

## Promotie vrijwilligerswerk

Er is veel inzet geweest om het vrijwilligerswerk in Zuidplas goed te promoten, zie [Tabel 16](#).

Tabel 16: samenvatting promotie vrijwilligerswerk

Promotiemateriaal	Waar
<b>Advertenties vrijwilligersvacatures (10x)</b>	Hart van Zuidplas, Social Media
<b>Vrijwilligersvacatures- wekelijks</b>	Social Media, Zovoorelkaar
<b>Overige berichten en nieuwtjes- wekelijks</b>	Sociale Media
<b>PR campagne (3x)</b>	Hart van Zuidplas, Driehoekzuilen, lokale media
<b>Promotiefilmpjes (7x)</b>	Lokale nieuwsites, Zovoorelkaar
<b>Nieuwsbrieven besturen (10x)</b>	545 adressen
<b>Nieuwsbrieven vrijwilligers (10x)</b>	1357 adressen

## Gemeentelijke onderscheiding

De golfslag is een gemeentelijke onderscheiding voor mensen (boven de 23 jaar) die zich voor langere tijd vrijwillig en belangeloos maatschappelijk verdienstelijk hebben gemaakt met meerdere activiteiten voor de samenleving van Zuidplas. De JeugdAward is bedoeld voor jongeren onder 23 jaar. De Golfslag werd in 2023 5x uitgereikt en 1x een JeugdAward.

## Communicatie

### Stichting ZO! website

Afgelopen jaar zijn er **39.602 bezoekers** geweest op [www.stzo.nl](http://www.stzo.nl) (4% stijging t.o.v. 2022). Het gemiddelde bezoek duurde **3 minuten en 6 seconden**. Er werden in totaal **3.312 zoekopdrachten** ingevoerd, waarbij gebruik werd gemaakt van **500 unieke sleutelwoorden** (21,8% stijging t.o.v. 2022).

De meest voorkomende sleutelwoorden waren:

- Postkamer (101 keer)
- Urgentie (95 keer)
- Inloop (61 keer)
- Leerlingenvervoer (60 keer)
- BRAinS (38 keer)
- Wmo (27)
- Mantelzorg (25)
- pgb (23)
- Vervoer (23)
- Vacatures (21)

### Zovoorelkaar.nl

Sinds de start van Zovoorelkaar.nl (1 juni) en 22 februari (de gegevens kunnen niet gefilterd worden over een bepaalde periode) zijn er **18.397 bezoekers** geweest op Zovoorelkaar.nl. Er zijn **239.144 pageviews** geweest en er zijn **581 pagina's** en **491 activiteiten** aangemaakt.

## 05 (Toegang tot) zorg

Uitgangspunt is en blijft dat wij inwoners stimuleren om zo veel mogelijk eerst zelf, met hulp van het eigen netwerk en algemene voorzieningen, naar oplossingen te zoeken. Daar waar nodig ondersteunen wij hen (bij voorkeur in hun eigen leefomgeving) met passende zorg en ondersteuning, zo zwaar als nodig en zo licht als mogelijk.

### **Positieve gezondheid**

Dit jaar zijn wij gestart met het verkennen van de gespreksmethodiek “Positieve Gezondheid”. Bij Positieve Gezondheid ligt het accent niet op de ziekte maar op de mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt. Het is een bredere kijk op gezondheid, uitgewerkt in zes dimensies: lichaamsfuncties, dagelijks functioneren, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven en meedoen.

Bij de pilot Welzijn op recept wordt het gedachtengoed Positieve Gezondheid volop gebruikt en tijdens onze kennis- en netwerkmiddag kregen alle collega’s van Stichting ZO! een presentatie over Positieve Gezondheid. Daarnaast hebben zes collega’s hebben nog een training bijgewoond over de principes van Positieve Gezondheid, verzorgd door Gedeelde zorg. In 2024 zal er extra nadruk worden gelegd op verdieping om het gedachtengoed van Positieve Gezondheid in ons werk te kunnen implementeren.

### **Regionaal project ‘Samen Veilig Opgroeien’ en de grote taak ‘Niet Langer Vrijblijvende Hulpverlening’**

Het doel van het project 'Samen Veilig Opgroeien' is om jeugdigen en hun ouders tijdig de juiste hulp te bieden, zodat zij veilig en kansrijk kunnen opgroeien in de jeugdhulpregio Midden-Holland. Om dit te bereiken, is het essentieel om effectiever samen te werken in de keten, vroegtijdig complexe problemen bij kinderen en gezinnen te signaleren, een integrale analyse te maken van oorzaken en patronen en een intensievere inzet te bieden bij de start van de jeugdbeschermingsketen. Het projectplan hiervoor is in 2023 opgesteld. Vanuit Zuidplas en Stichting ZO! volgen we deze ontwikkelingen, nemen we deel aan belangrijke overleggen en bijeenkomsten, en bedenken we wat nodig is om efficiënt samen te werken met partners in de beschermingsketen.

De taak Niet Langer Vrijblijvende Hulpverlening werd voorheen uitgevoerd door Jeugd Bescherming West en de William Schrikker Groep. Zij hebben in oktober 2023 aangegeven per direct te stoppen met deze taak. Vanaf dat moment hebben wij, Stichting ZO! (als lokaal team), deze taak overgenomen. We hebben snel gezocht naar versterking voor ons Multi Problem Team en 0.5 fte ingehuurd om deze taak uit te kunnen voeren. Per 6 november 2023 zijn we direct aan de slag gegaan.

Momenteel sluiten we aan bij iedere Jeugdbeschermingstafel die betrekking heeft op een kind/jeugdige uit Zuidplas. Als we niet zelf de aanmelder zijn, neemt onze collega deel vanuit de NLVH-taak. Na de tafel voeren we verschillende belangrijke taken uit, waaronder het maken en monitoren van veiligheidsafspraken, het regisseren van het proces en het fungeren als spil tussen betrokken hulpverlenende instanties en het gezin. In de afgelopen periode hebben we veel ervaring opgedaan in deze taken, hoewel het voor ons een geheel nieuwe en onbekende taak was. Dit traject

vergt veel overleg, afstemming, inlezen, feedback geven, ervaringen delen, zorgen uiten, zoeken naar oplossingen en praktijkervaring opdoen.

### **Inkoop 2025 Wmo en jeugd**

De vijf gemeenten in de Regio Midden-Holland kopen al geruime tijd samen het hulp- en ondersteuningsaanbod in vanuit de Jeugdwet en de Wmo. De huidige overeenkomsten met aanbieders voor de maatwerkvoorzieningen jeugd en Wmo lopen 31 december 2024 ten einde. De ambitie is dat regio Midden-Holland kwalitatief goed hulp- en ondersteuningsaanbod inkoop dat passend, beschikbaar, toegankelijk en betaalbaar is. Om 'het goede te behouden' en de continuïteit zoveel mogelijk te kunnen borgen, zetten de vijf gemeenten in deze regio de samenwerking rond de inkoop jeugdhulp en Wmo voort. Het betreft een langdurige samenwerking vanaf 2025, waarin ruimte wordt geboden om de inkoop voor wederom 10 jaar te kunnen realiseren. Dit commitment maakt het mogelijk om beleidskeuzes voor de lange termijn te maken en langdurige inkooprelaties aan te gaan. Vanuit ZO! volgen we de ontwikkelingen omtrent het inkooptraject op de voet. Bij verschillende regionale overlegtafels (managers, uitvoering jeugd, uitvoering Wmo) worden we geïnformeerd en wordt onze input gevraagd. Daarnaast hebben er een aantal aparte bijeenkomsten plaatsgevonden waar vanuit meerdere uitvoerende expertises van ZO! veel tips, behoeften en zorgen met het inkoopprojectteam van de RWO (Regionale Werk Organisatie) zijn gedeeld gericht op de zorgaanbieders, de nieuwe inkoop en Zorgkeuzemodulen/Startpunt.

### **Grip op de aanmeldlijsten**

Eind 2023 is het project "Grip op de aanmeldlijsten" gestart. Hierbij zijn verschillende initiatieven opgestart om controle te krijgen over de aanmeldlijsten, waaronder het verhogen van doorstroom en uitstroom, het bevorderen van werkplezier, het verminderen van werkdruk en het creëren van stabiele expertiseteams die op dezelfde manier werken. De interventies waar wij mee zijn begonnen omvat een pilot voor een nieuwe werkwijze jeugd en een traject om de caseload van de Wmo-consulenten te bepalen. Deze interventies zullen in 2024 worden doorgezet, geëvalueerd en mogelijk breder worden uitgevoerd binnen de organisatie van Stichting ZO!.

### **Boosterweek Wmo**

In oktober vond er een booster week plaats voor HBH (Hulp bij het Huishouden) casussen. Gedurende deze week zijn er ongeveer 50 huisbezoeken afgelegd en zijn er 100 herbeschikkingen telefonisch uitgevoerd. Dit werd gedaan door het team van Wmo-consulenten, samen met dertien collega's van Stichting ZO! en zes collega's van de gemeente Zuidplas.

### **Project samenwerking huisartsen**

Begin 2023 zijn tijdens een bijeenkomst met de huisartsen van Nieuwerkerk aan den IJssel en medewerkers van Stichting ZO! twee belangrijke wensen uitgesproken door de huisartsen die de afstemming en samenwerking met elkaar moeten verbeteren, namelijk een actuele sociale kaart van de gemeente Zuidplas en het verbeteren van contact met Stichting ZO! en het sociaal domein in Zuidplas. De sociale kaart, de Doe Mee gids op [zovoorelkaar.nl](http://zovoorelkaar.nl) is inmiddels ingeregeld. Voor het verbeteren van het contact zijn werkafspraken gemaakt: medewerker van de Front Office sluit periodiek aan bij overleggen en er is een eigen email adres voor de huisartsen aangemaakt.

Het project heeft verschillende fases, er is gestart met verdieping en dit is nu gesplitst in jeugd en volwassen. Onze team manager is aangesloten bij de werkgroep toegang jeugd met JGZ, wijk coördinatoren (Rijnmonddokters) en de gemeente.

**Betrokkenheid koplopers traject OCO, onafhankelijke cliënt ondersteuning**

De gemeente Zuidplas wil dat onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) laagdrempelig vindbaar en kwalitatiefs goed is. De gemeente houdt zich daarom bezig met het Koplopersproject Cliëntondersteuning. Dit betekent dat de gemeente zich inzet om de OCO lokaal door te ontwikkelen en om regionaal een ambassadeursfunctie te vervullen. Vanuit Stichting ZO! zijn er afgelopen jaar meerdere collega's betrokken geweest bij dit traject. Er hebben meerdere bijeenkomsten plaatsgevonden met daaruit voortkomende acties.

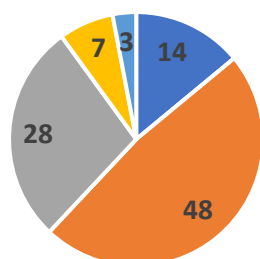
## Jeugdwet

Er zijn in 2023, **221 OP's** geschreven (in 2022 waren er 219 OP's geschreven).

Bij gebrek aan onze huidige monitoring wordt de input van het cliënt ervaringsonderzoek gebruikt in dit rapport. Er zijn **1409 beschikkingen afgegeven** (daling van 7,7% t.o.v. 2022). Onze cliënt ervaringsonderzoeken zijn naar 449 jongeren opgestuurd en naar 718 ouders. 42 jongeren (**9,35%**) en 115 (**14,3%**) ouders hebben deze vragenlijsten ingevuld. Jongeren tussen de 12 en 21 jaar en de ouders van kinderen van 0 tot 15 jaar zijn aangeschreven. Hieronder wordt een overzicht van een aantal vragen en resultaten weergegeven, voor de jongeren en ouders apart.

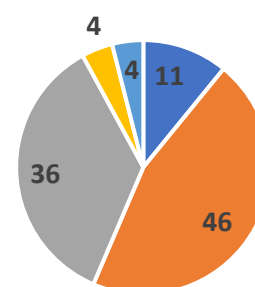
### Ouders (jeugdwet)

Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw wordt geholpen door het zorgteam? (n=29)



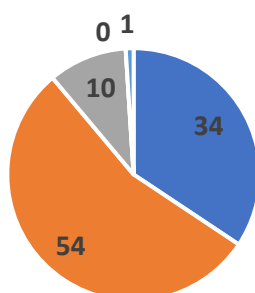
■ Heel tevreden   ■ Tevreden   ■ Neutraal  
 ■ Ontevreden   ■ Heel ontevreden

Hoe tevreden bent u over het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp? (n=30)



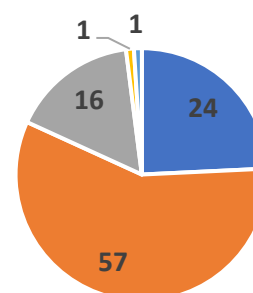
■ Heel tevreden   ■ Tevreden   ■ Neutraal  
 ■ Ontevreden   ■ Heel ontevreden

Door de hulp gaat het beter met mijn kind. (n=105)



■ Ja, het gaat veel beter   ■ Het gaat een beetje beter  
 ■ Het is hetzelfde gebleven   ■ Het gaat een beetje slechter  
 ■ Nee, het gaat veel slechter

Door de hulp kan mijn kind beter zijn/haar problemen oplossen. (n=98)



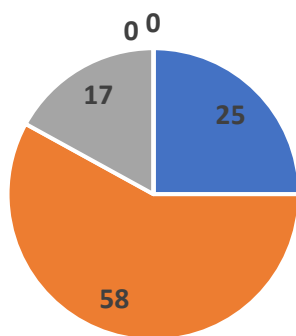
■ Ja, het gaat veel beter   ■ Het gaat een beetje beter  
 ■ Het is hetzelfde gebleven   ■ Het gaat een beetje slechter  
 ■ Nee, het gaat veel slechter

Gemiddeld wordt het zorgteam met een cijfer van **6,87** beoordeeld (n=30).



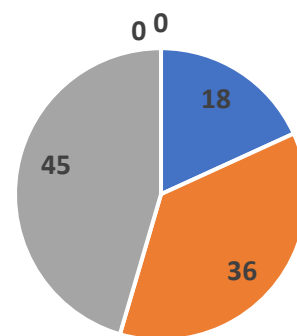
**Jongeren (jeugdwet)**

Hoe tevreden ben je over de manier waarop je wordt geholpen door het zorgteam? (n=12)



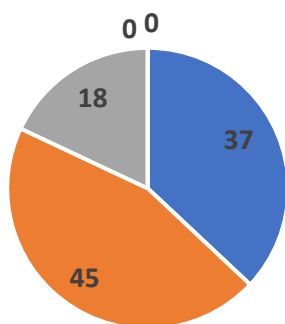
■ Heel tevreden ■ Tevreden ■ Neutraal  
 ■ Ontevreden ■ Heel ontevreden

Hoe tevreden ben je over het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp? (n=11)



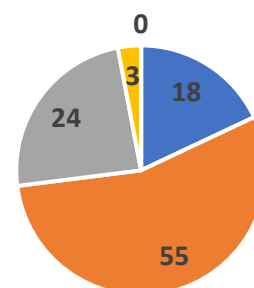
■ Heel tevreden ■ Tevreden ■ Neutraal  
 ■ Ontevreden ■ Heel ontevreden

Door de hulp gaat het beter met mij. (n=38)



■ Ja, het gaat veel beter ■ Het gaat een beetje beter  
 ■ Het is hetzelfde gebleven ■ Het gaat een beetje slechter  
 ■ Nee, het gaat veel slechter

Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen. (n=38)



■ Ja, het gaat veel beter ■ Het gaat een beetje beter  
 ■ Het is hetzelfde gebleven ■ Het gaat een beetje slechter  
 ■ Nee, het gaat veel slechter

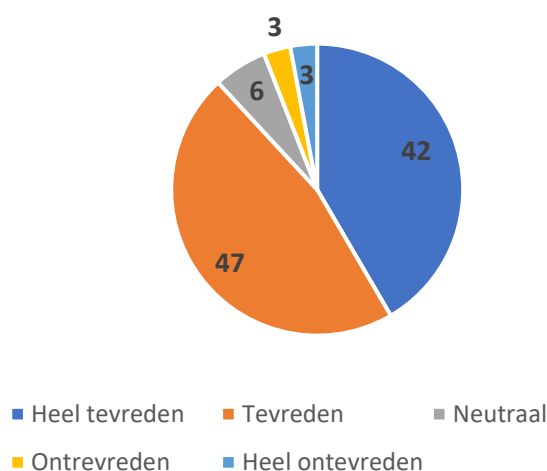
Gemiddeld wordt het zorgteam met een cijfer van **7,36** beoordeeld (n=11)

## Wmo

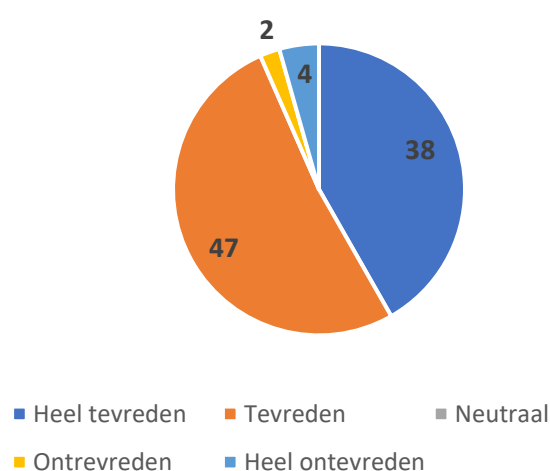
Er zijn in 2023, **226 OP's geschreven** (in 2022 waren er 228 OP's geschreven).

Bij gebrek aan onze huidige monitoring wordt de input van het cliënt ervaringsonderzoek gebruikt in dit rapport. Er zijn **1443** beschikkingen verstuurd (stijging van 14% t.o.v. 2022). Voor het Cliënt ervaringsonderzoek zijn er **1238 mensen** aangeschreven en 466 mensen hebben de vragenlijsten ingevuld (**37,6%**). Een aantal vragen en resultaten zullen hieronder worden weergegeven:

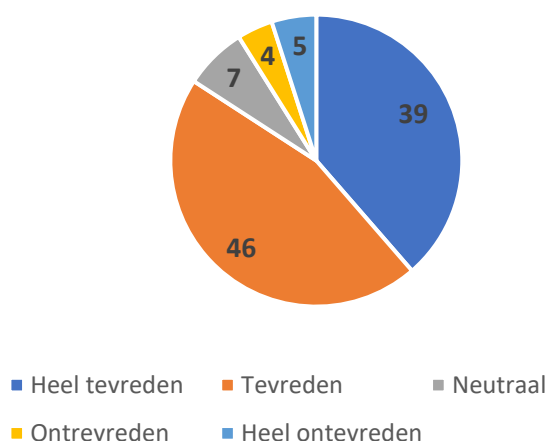
Hoe tevreden bent u over de manier waarop er naar u geluister werd? (n=189)



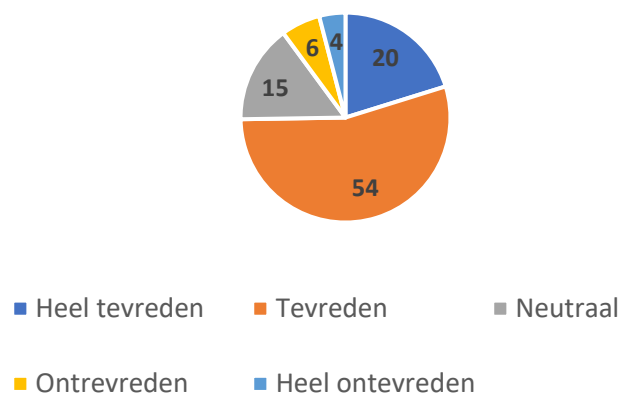
Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de medewerkers? (n=184)

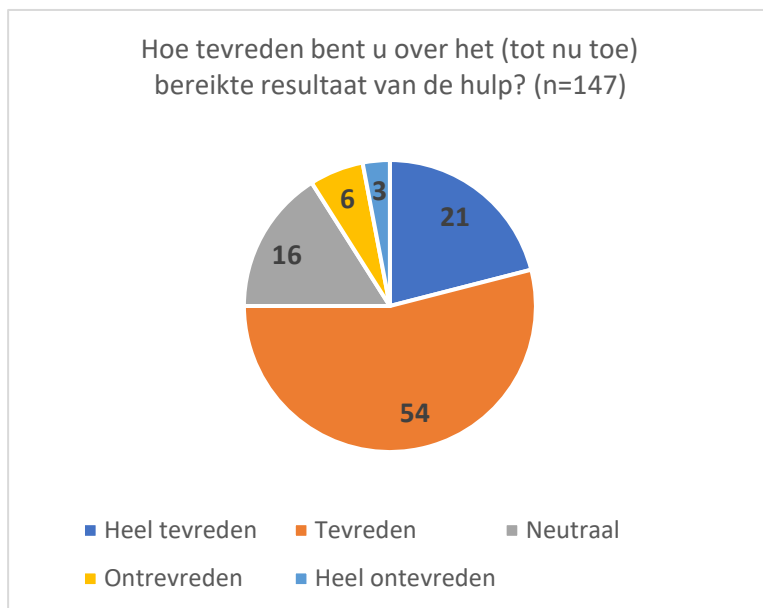


Hoe tevreden bent u over de gekozen oplossing? (n=184)



Hoe tevreden bent u over de mate waarin de hulp aansluit op uw wensen en behoeften? (n=149)





Gemiddeld wordt het zorgteam met een cijfer van **7,39** beoordeeld (n=153)

### Front office

De toegang van Stichting ZO! verloopt via de Front Office. In 2023 hebben wij het aantal telefoongesprekken kunnen monitoren door ons nieuwe call center systeem, Roger. De e-mails zijn daarentegen steekproefsgewijs geturfd. Een overzicht van de telefoongesprekken en e-mails is te zien in Tabel 17.

*“Ik ben met dit gesprek niet veel opgeschoten omdat niet mogelijk is wat ik wens, maar ik voel me gehoord en een stukje beter”.*

Tabel 17: samenvatting telefoongesprekken + e-mails Front office

<b>Binnengekomen telefoontjes</b>	9.801 telefoontjes
<b>% beantwoord</b>	89,39%
<b>Unieke bellers</b>	3.459 mensen
<b>Gemiddelde gespreksduur</b>	5,92 minuten
<b>Gemiddelde wachttijd</b>	70 seconden
<b>Aantal binnengekomen mails</b>	±7.800 mails
<b>Aantal uitgaande mails</b>	±10.800 mails

In 2023 is de capaciteit en bereikbaarheid van de Front Office uitgebreid. De bereikbaarheid is uitgebreid naar 8:30 tot 16:30 uur (elke werkdag) en in 2024 wordt er geëxperimenteerd met een avond uitbreiding.

## 06 Vooruitblik op 2024

Dit inhoudelijke jaarverslag biedt een overzicht van het werk dat Stichting ZO! heeft verricht in 2023. Niet alle werkzaamheden hebben wij volledig kunnen monitoren. We streven ernaar in 2024 verbeteringen door te voeren, zodat wij ons werk beter kunnen verantwoorden en effectiever kunnen sturen.

Voor 2024 zijn er een aantal succesbepalende factoren opgesteld om extra focus in onze werkzaamheden te brengen. Deze zijn:

