

Oplegvel Collegebesluit

Onderwerp

Stichting Kontext Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden 2010

Portefeuille H. van der Molen
Auteur Mevr. M.A.I. Korthouwer
Telefoon 5113610 E-mail: mkorthouwer@haarlem.nl
STZ/WWGZ Reg.nr. 2009/228052
Bijlage: prestatieplan 2010 AMW/SR
B & W-vergadering van 5 januari 2010

Op basis van de algemene subsidieverordening besluit het college in te stemmen met prestatieplan 2010 van het Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden.

B&W

1. Het college stemt in met het prestatieplan 2010 van Stichting Kontext ten behoeve van het Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaalraadslieden werk.
2. Het college besluit aan Stichting Kontext een budgetsubsidie te verstrekken van € 1.243.005,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2010. De kosten van het besluit worden gedekt uit begrotingspost 2351.4756.1000 .
3. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.

COLLEGE BESLUIT

Onderwerp: Stichting Kontext Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden 2010

Inleiding

Jaarlijks maken wij met Stichting Kontext afspraken in het kader van het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en Sociaal Raadslieden (SR). Zowel AMW als SR hebben als doel de zelfredzaamheid in het dagelijks leven van de inwoners van Haarlem te bevorderen.

In overleg met Stichting Kontext heeft dit geresulteerd in bijgaand prestatieplan.

Besluitpunten college

1. Het college stemt in met het prestatieplan 2010 van Stichting Kontext ten behoeve van het Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaalraadslieden werk.
2. Het college besluit aan Stichting Kontext een budgetsubsidie te verstrekken van € 1.243.005,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2010. De kosten van het besluit worden gedekt uit begrotingspost 2351.4756.1000.`
3. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.

Beoogd resultaat

Het maatschappelijk effect is sociale zelfredzaamheid van kwetsbare burgers door middel van de volgende kernprestaties:

- Voor het AMW worden 988 afgesloten trajecten per jaar gerealiseerd.
- Voor het SR worden 5632 hulpverleningen per jaar gerealiseerd.

Argumenten

1. De prestaties dragen bij aan het doel “Meedoen aan de samenleving” van het programma 3 Welzijn en Zorg door inwoners te faciliteren om het heft zoveel mogelijk (weer) in eigen handen te nemen.
2. Het totale budgetsubsidie past binnen het bedrag dat gereserveerd is voor het Algemeen Maatschappelijke Werk en de Sociaal Raadslieden.

Kanttekeningen

N.v.t.

Uitvoering

Conform de Algemene Subsidieverordening.

In het jaar 2010 gaan wij gemeentebreed aan de slag met de doorontwikkeling van de prestatieplannen. Tevens worden wij in het jaar 2012 geconfronteerd met bezuinigingen. Dit zal impact hebben op de afspraken die wij met de instellingen maken voor het jaar 2012. In 2010 betrekken wij de instellingen bij dit traject.

Bijlage

Prestatieplan 2010

Het college van burgemeester en wethouders

Aan de Gemeente Haarlem
t.a.v. mevrouw drs. M. Korthouwer
Afdeling Wonen, Welzijn, Gezondheid
en Zorg
Postbus 511
2003PB Haarlem

Datum: 28 september 2009
Betreft: prestatieplan Mw en SR 2010

Geachte mevrouw Korthouwer, beste Majella.

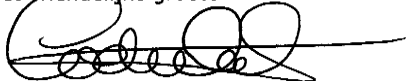
Bijgaand ontvang je het prestatieplan 2010 voor Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden. Wij hebben getracht de wensen van de gemeente in de plannen te verwerken.

Komend jaar moet vooral gezien worden om op het gebied van verantwoording en registratie tot betrouwbare gegevens te komen die de Gemeente Haarlem en Kontext het gewenste inzicht geven in de besteding van de subsidies en inhoudelijke trends. Met het huidige registratiesysteem zal dat lastig blijven. De hoop is dan ook gevestigd op een nieuw registratiesysteem dat we in de periode april tot en met juni operationeel willen krijgen. De gegevens die we met het nieuwe systeem gaan registreren kunnen we dan extrapoleren naar het gehele jaar. De registratie over de eerste maanden met het huidige registratiesysteem kan dan gebruikt worden ter ondersteuning van het jaarbeeld.

Ik hoop dat de plannen duidelijk zijn en aan je verwachting voldoen. Voor meer inhoudelijke vragen kun je contact opnemen met de betreffende managers.

Zoals we vanmorgen hebben afgesproken komen de overige prestatieplannen binnen twee weken naar je toe.

Met vriendelijke groeten



Cees van der Wal

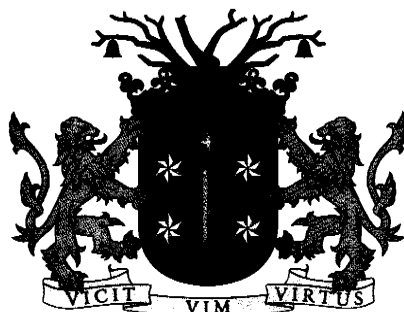
Directeur-Bestuurder Kontext

t 023-5433206
m 06-46023700
e cvdwal@kontext.nl
f 023-5433217
a Oostvest 60, 2011AK Haarlem
p Postbus 9623, 2003LP Haarlem

Bijlagen: prestatieplan 2010 MW en SR

Maatschappelijk Werk Sociaal Raadslieden

Prestatieplan 2010 Gemeente Haarlem



September 2009

Annette Kroes, manager Maatschappelijke Dienstverlening
Thomas Rosing, manager Praktische Dienstverlening

1 ALGEMENE INFORMATIE KONTEXT

Doelgroep

Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners (vanaf 18 jaar), in de regio Zuid-Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden. Dat zijn in meerderheid mensen met weinig opleiding, een laag inkomen, weinig zelfredzaamheid en een beperkt sociaal-economisch netwerk. Omdat we de mens in zijn omgeving centraal stellen, hebben we in de praktijk ook dikwijls te maken gezinssystemen met kinderen en jongeren.

Klanten kunnen zonder verwijzing een beroep doen op de hulp-en dienstverlening van Kontext.

Doelstelling & Missie

Kontext biedt als eerste hulpverlening bij het functioneren in een sociale omgeving en is het adres voor vroegtijdige eerstelijns-hulpverlening op het terrein van (sociaal)materiële en psychosociale vragen en problemen.

De missie van Kontext is als volgt gedefinieerd:

Kontext biedt passende hulp en ondersteuning, op het juiste moment, naar tevredenheid en baat van de cliënten, zodat zij maatschappelijk meedoen, condities daartoe kunnen beïnvloeden en zich versterken, ook als het tegenzit of als er tegenvallers zijn.

In "Kontext"

Wij bezien onze klanten dus in zijn of haar gehele Kontext. Iedere vraag (of meervoudig samenhangende vragen) wordt deskundig door de organisatie geleid. Kontext is niet georganiseerd in doelgroepen en problemen; Kontext is zodanig georganiseerd dat een meervoud van vragen en mogelijkheden in samenhang en vanuit het perspectief en de eigen kracht van onze klanten wordt beantwoord. Kontext weet wat telt voor haar klanten en is daarom deskundig op alle levensgebieden. Kontext kenmerkt zich door flexibiliteit: voor ieder klant wordt de juiste deskundigheid georganiseerd. Kontext is dichtbij, en beschikbaar.

Kontext doet meer

De grondgedachte van Kontext is dat mensen divers zijn, en gelijkwaardig. Ieder mens reageert anders op een ontstane situatie, maar heeft gelijke rechten waar het maatschappelijke ondersteuning betreft. Kontext biedt een antwoord aan diversiteit van mensen en levert van daar uit een bijdrage aan sociale samenhang. Kontext ondersteunt de civil society met kennis en inzet, en participeert in diverse samenwerkingsverbanden, zowel op beleidsmatig als uitvoerend niveau. Doel van samenwerking is altijd gericht op een integrale en samenhangende aanpak, betere dienstverlening en een besparing van onnodige (maatschappelijke) kosten. Kontext zorgt dan ook voor een inzichtelijk verhaal en concrete resultaten.

Professioneel

Kontext is een professionele organisatie en kenmerkt zich door een brede generalistische deskundigheid voor al haar klanten, in combinatie met materie/domeindeskundigheid waar nodig. Een goede beroepshouding en de juiste deskundigheid zijn bepalend voor het al dan niet slagen van een dienstverleningstraject. Niet alleen instrumentele professionaliteit is daarom hoog ontwikkeld. Kontext geeft ook constant aandacht aan de normatieve professionaliteit (is mijn handelen ethisch verantwoord) en aan persoonlijke vaardigheden van medewerkers.

Kontext streeft er naar om in mei 2010 HKZ gecertificeerd te worden.

Marktgericht

Kontext is in staat haar sociale taak te combineren met haar zakelijke belangen. Kontext kent een marktgerichte organisatie en is flexibel en per stad/dorp/wijk/buurt inzetbaar. In 2009 bestaat de organisatie uit 91 medewerkers (73 fte) en verwacht een totale omzet van € 4.800.000.

Aanbod

Afstemming en samenwerking tussen organisaties is een belangrijke voorwaarde om een keten van diensten, voorzieningen en producten te kunnen ontwikkelen specifiek gericht op de meer kwetsbare burger. Door de veelheid aan disciplines bij Kontext zijn er korte lijnen tussen sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs, sociale activering en schuldhulpverlening en, sinds september 2009, met jongerenhulpverlening. Verder participeert Kontext in een groot netwerk van dienst- en hulpverleners van organisaties die actief zijn in Zuid-Kennemerland.

Overzicht diensten en producten Kontext

Bewoners van Zuid-Kennemerland kunnen zonder een verwijzing een beroep doen op:

- Algemeen Maatschappelijk Werk
- School Maatschappelijk Werk
- Jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen (vanaf 1-9-2009, alleen Haarlem)
- Sociaal Raadslieden
- Ouderenadviseurs & professionele thuisadministratie (Haarlem & Haarlemmerliede)
- Sociale Activering en leerwerktrajecten (alleen Haarlem)

Samen met de SMD Midden-Kennemerland en Meerwaarde organiseert Kontext de dienstverlening van:

- Steunpunt Huiselijk Geweld en de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) in de veiligheidsregio Kennemerland)

Samen met vrijwilligers van Humanitas verzorgt Kontext de:

- Thuisadministratie (hulp bij het voeren van de persoonlijke administratie.)

Samen met Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer van de gemeente Haarlem biedt Kontext:

- Schuldhulpverlening (na verwijzing door gemeente Haarlem)

Samen met andere welzijnspartners organiseert Kontext de dienstverlening van:

- Loket Haarlem (voor vragen rond zorg, wonen, welzijn, financiën en werk) en wordt kennis uitgewisseld met loketten in de regio ZK.

Voor woningaanpassingen (gratis) en klussen (tegen kostprijs) kunnen Haarlemmers een beroep doen op:

- De Dienstenwinkel

In opdracht van woningcorporaties verzorgt Kontext in een aantal Haarlemse wijken het:

- Buurtbeheer

Uitgangspunt dienstverlening Kontext

Uitgangspunt van de dienstverlening van Kontext is om op concrete wijze bij te dragen aan de zelfredzaamheid van haar cliënten. Het gaat er dus om dat mensen zich zo mogelijk in korte tijd (weer) op eigen kracht kunnen redden.

2 TOEGANG TOT DE DIENSTVERLENING VAN KONTEXT

Klanten en verwijzers kunnen zonder verwijzing dagelijks tussen 9.00 en 12.00 uur terecht bij Kontext Contact, de sedert november 2009 operationele frontoffice van Kontext. De frontoffice is de toegangspoort tot alle hulp- en dienstverlening van Kontext t.b.v. Haarlemse cliënten en verwijzers. De frontoffice verzorgt de aanmeldingen (telefonisch, e-mail en bezoekers), staat verwijzers te woord (consultatie, aanvragen voor outreachende hulpverlening) en draagt zorg voor doorgeleiding naar de diverse backoffices (maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, sociale activering, ouderenadviseurs, jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen en schuldhulpverlening).

Kenmerkend voor de werkwijze van Kontext Contact is de integrale benadering d.w.z. dat zorgvuldig onderzocht wordt op welke levensterreinen (gezondheid, wonen, welzijn, financiën en werk) de klant problemen of hindernissen ondervindt en welke professionaliteit op welk moment ingezet moet worden om de situatie te verbeteren. Daarbij is de vraag van de cliënt leidend. De medewerkers van de frontoffice (afkomstig uit diverse werksoorten) dragen er zorg voor dat de vragen van de cliënt door de organisatie worden geleid en dat de klant met zo min mogelijk verschillende hulp- en dienstverleners te maken krijgt.

3 DIENSTVERLENING SOCIAAL RAADSLIEDEN

De sociaal-juridische dienstverlening bestaat uit het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning, zoals hulp bij het schrijven van brieven en bezwaarschriften.

De gebieden waarop het grootste deel van de dienstverlening betrekking heeft zijn: belastingen (inclusief huur- en zorgtoeslag), sociale zekerheid en wonen: kortom, de primaire bestaansvoorwaarden.

Sociaal raadslieden houden zich ook bezig met het signaleren van structurele problematiek en ondernemen daar actie op. Leemtes in wet- en regelgeving of ongewenste gevolgen van regelgeving worden bij de verantwoordelijke instanties aangekaart.

Sociaal raadslieden hebben een lage drempel voor hun doelgroep en zijn kosteloos toegankelijk. Landelijk zijn de sociaal raadslieden georganiseerd in het Landelijk Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR).

Kernfuncties Sociaal Raadslieden

De drie kernfuncties van het Sociaal Raadsliedenwerk zijn:

A. Informatie en advies

Sociaal raadslieden geven informatie over wet- en regelgeving en past deze toe in de situatie van de cliënt. Ze kennen de werkwijze van uitvoeringsorganen en geven advies aan de cliënt hoe hij zijn rechten kan verwezenlijken. Sociaal raadslieden sluiten in hun communicatie aan op de mogelijkheden en belevingswereld van de cliënt.

B. Cliëntondersteuning

Sommige cliënten missen de vaardigheden om zelf de juiste actie te ondernemen. Sociaal raadslieden ondersteunen deze cliënten door het verrichten van concrete diensten. Waar mogelijk trachten sociaal raadslieden cliënten vaardigheden aan te leren, zodat ze in de toekomst zelf actie kunnen ondernemen.

Het gaat daarbij ondermeer om de volgende activiteiten:

- Formulieren invullen (hierbij worden de sociaal raadslieden ondersteund door de Formulierenbrigade)
- Brieven schrijven
- Bemiddelen naar instanties
- Verwijzen naar andere hulp- of dienstverlening
- Bezwaar- en beroepsprocedures
- Ondersteuning schuldhulpverleningstrajecten en budgetvoorzichting
- Etc.

C. Signalering

Sociaal raadslieden hebben voortdurend te maken met de effecten van wet- en regelgeving op het dagelijks bestaan van hun cliënten. In sommige gevallen leidt wet- en regelgeving tot onbedoelde (negatieve) effecten, sluiten regels niet goed op elkaar aan en/of is de uitvoering niet in overeenstemming met de bedoeling van de regeling. Effecten van dergelijke aard worden systematisch geïnventariseerd en gemeld bij de verantwoordelijke instanties. Het gaat bij het signaleren niet om een beoordeling van de inhoud van wet- en regelgeving. Het gaat om leemtes, tegenstrijdigheden en onbedoelde gevolgen voor de doelgroep kenbaar te maken bij de verantwoordelijke instanties. Ook problemen in de uitvoering, gebrekkige dienstverlening en het ontstaan van risicogroepen worden gesignaleerd.

De sociaal raadslieden nemen deel aan de plaatselijke overlegstructuren (signaleringscommissie) en gebruiken hun netwerk om lokale signalen aan de orde te stellen.

ONTWIKKELINGEN 2010

- De vraag naar de dienstverlening van de Sociaal raadslieden zal in 2010 verder toenemen. Dit mede gezien de economische crisis, stijging van het aantal werklozen en toename van het aantal uitkeringsgerechtigden (= toename doelgroep).
- De formulierenbrigade zal – mede om bovenstaande reden - gecontinueerd worden. De formulierenbrigade is een aanvulling op de dienstverlening van de sociaal raadslieden. De formulierenbrigade zal er in 2010 –nog meer dan in 2009 - 'op uit gaan'. Hierdoor zullen ook klanten zich gaan melden met meer complexere vragen. Dit zijn vragen die afgehandeld moeten worden door de sociaal raadslieden.
- De Sociaal raadslieden vervullen een belangrijke taak in het gehele traject van de schuldhulpverlening. Sociaal raadslieden worden vaak geconsulteerd door cliënten van de afdeling Schuldhulpverlening en geven daarnaast budgetvoorlichting.
- In 2010 is de afdeling Contact van Kontext operationeel. De afdeling Contact is het Front-Office van Kontext. Dit betekent een betere toeleiding van vragen naar de juiste hulpverlening, waaronder ook de sociaal raadslieden.
- Het inloopspreekuur InGeest zal in 2010 gecontinueerd worden. Op locatie Zuiderpoort is een inloopspreekuur voor cliënten van InGeest. De samenwerking tussen de Sociaal raadsman en de begeleiders van InGeest heeft een positief effect op de totale hulp- en dienstverlening.
- Sociaal raadslieden participeren in het Loket Haarlem en hebben een belangrijke bijdrage in de dienstverlening en kennisoverdracht binnen het Loket.
- Op locatie Paswerk draaien de sociaal raadslieden spreekuur. Dit voor de medewerkers van Paswerk, die vaak tot de doelgroep van de sociaal raadslieden behoren. Budgetvoorlichting is hierbij een belangrijk aandachtsgebied.

PRESTATIE & FORMATIE SOCIAAL RAADSLIEDEN 2010

De huidige formatie Sociaal Raadslieden betreft 4,79 fte (zeven medewerkers). Hiervan wordt 4,35 fte door de gemeente Haarlem gefinancierd.

Rekeninghoudend met een indexering van 0,3% is het budget voor 2010 (budget Gemeente Haarlem 2009: €352.963 X 1,003%) € 354.021.

Voor 2010 verwachten we – mede door de economische crisis, de aanzuigende werking van de formulierenbrigade en het overgaan op één Front-Office – wederom een stijging van de vraag naar de dienstverlening van de Sociaal raadslieden.

Kijkend naar de prestaties van het eerste half jaar van 2009 in verhouding tot het eerste half jaar van 2008 is een stijging te zien van ongeveer 45%. Deze stijging is mede veroorzaakt door de inzet van de formulierenbrigade maar vooral door de toenemende vraag naar de dienstverlening van de Sociaal raadslieden. In 2009 is er gedurende het gehele jaar sprake geweest van een wachttijd van drie tot vier weken. Dit is – in de meeste gevallen - niet acceptabel.

Tabel I Hulpverleningen Sociaal Raadslieden

Jaar	1 ^e helft 2008	1 ^e helft 2009
Aantal hulpverleningen	2671	3858

De landelijke norm voor het aantal sociaal raadslieden bedraagt 1 fte per 28.689 inwoners (bron MO-groep¹). Uitgaande van het inwoneraantal van de gemeente Haarlem (inwoneraantal per 1 februari 2008: 147.613²) zou een inzet gewenst zijn van 5,1 fte.

Kontext werkt voor de kostprijsberekening met een verhoging voor 2010, gebaseerd op de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Dit betekent in 2010 een kostprijs per fte van € 85.355,00

Met het beschikbare budget van de Gemeente Haarlem - € 354.021,00 - kan in 2010 4,1fte ingezet worden.

Eén fulltime medewerker - 1fte - werkt 36 uur per week. Op jaarbasis is een medewerker 43 weken inzetbaar (in verband met verlof, ziekte etc.).

80% van de uren zijn direct cliëntgerelateerde uren (36 contracturen X 43 weken X 80% cliëntgerelateerde uren = 1238 uur per jaar). In het totaal zijn er - voor 4,1 fte - 5077 cliëntgerelateerde uren beschikbaar.

De cliëntgerelateerde uren zijn op te delen in contact uren (inloopspreekuur, telefonisch spreekuur en afspraakmogelijkheden) en nawerk.

De niet-cliantgerelateerde uren (de overige 20%) bestaan uit; werkzaamheden ten behoeve van de signaleringen, deskundigheidsbevordering, deelname regionaal overleg/ samenwerkingsverbanden, werkoverleg en deelname diverse projecten & werkgroepen.

Cliëntgerelateerde uren

3.1.1 Afdeling Contact (Front-Office)

De inzet van de Sociaal raadslieden binnen de afdeling Contact bedraagt (inclusief nawerk) twintig uur per week, zijnde vijf diensten. Binnen deze twintig uur kunnen circa 45 hulpverleningen per week worden gerealiseerd worden (twintig minuten per gesprek en één uur nawerk per dienst), zijnde 2340 hulpverleningen per jaar.

3.1.2 Loket Haarlem

De inzet van de Sociaal raadslieden binnen Loket Haarlem bedraagt gemiddeld twaalf uur per week, zijnde drie diensten. Binnen deze uren kunnen circa 27 hulpverleningen per week worden gerealiseerd (twintig minuten per gesprek en één uur nawerk per dienst). Zijnde 1404 hulpverleningen per jaar.

3.1.3 InGeest

De inzet van de Sociaal raadslieden binnen het inloopspreekuur van InGeest bedraagt circa drie uur per week, zijnde één dienst. Binnen deze uren kunnen circa vijf hulpverleningen per week worden gerealiseerd (ervaring leert dat deze doelgroep meer tijd kost). Zijnde 260 hulpverleningen per jaar.

¹ Maatschappelijke Ondernemersgroep; werkgeversorganisatie van de sector.

² CBS Statline, maandcijfers per gemeente, Bureau voor de statistiek Voorburg/Heerlen.

3.1.4 Loket Paswerk

De loketwerkzaamheden binnen Paswerk worden – in 2009 - op een andere wijze gefinancierd. Voor 2010 zullen we op zoek gaan naar een andere financieringsbron dan via het voorliggend prestatieplan.

Afspraakmogelijkheden & Nawerk

Totaal wordt er 35 uur per week (20+12+3) ingezet aan Cliëntgerelateerde uren, zijnde 1820 uur per jaar. Het resterende aantal uren (5077- 1820=) 3257 wordt ingezet voor afspraakmogelijkheden in de Back-Office en Nawerk. Een afspraak wordt gemaakt bij langere vragen en zaken die meer tijd in beslag nemen dan de standaard 20 minuten die gehanteerd wordt tijdens de spreekuurmogelijkheden. Een afspraak is standaard één uur. Voor elk uur wat besteed wordt aan een afspraak, wordt standaard één uur nawerk gerekend. Totaal zijn er op jaarbasis zodoende 1628 afspraakmogelijkheden (inclusief nawerk).

Totaal aantal hulpverleningen

In het totaal kunnen er (1628 + 260 + 1404 + 2340=) **5632 hulpverleningen** worden verricht met het beschikbare budget. Kijkend naar het aantal hulpverleningen over het eerste half jaar van 2009 en de verwachtingen voor 2010, dan voldoet dit waarschijnlijk niet aan de vraag.

Verantwoording

Kontext zal de verrichtingen op dezelfde manier verantwoorden als in 2009. Dus uitgedrukt in het aantal verrichtingen. In de verantwoording van de verrichtingen wordt vooralsnog geen verdere differentiatie aangebracht. Mogelijk dat met een nieuw registratiesysteem (medio 2^e kwartaal 2010) een differentiatie wel mogelijk is wanneer dat een toegevoegde waarde heeft.

4 DIENSTVERLENING ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK

Het maatschappelijk werk richt zich zowel op individuen als op hun sociale omgeving en de brede maatschappelijke context waarin hun leven zich afspeelt (systeem gerichte benadering). Zij helpen individuele cliënten tot hun recht te komen als mens en als burger, door met hen te werken aan het verbeteren en uitbreiden van hun competenties om op die manier hun sociaal functioneren te versterken. Daarnaast richten zij zich op de sociale verbanden en netwerken waarvan hun cliënten deel uit maken en bevorderen ondersteuning vanuit deze netwerken in materiële zin (voorzieningen) en immateriële zin (relaties). De hulpverlening concentreert zich op de taakgebieden preventie (voorkomen van uitval), curatie (ondersteuning om mensen na uitval weer (meer) te laten deelnemen aan de samenleving) en signalering (op daartoe geëigende plekken binnen de keten welzijn & zorg een bijdrage leveren aan zowel de beleidsontwikkeling als de implementatie en uitvoering van gezamenlijk geformuleerde doelen en beleid).

Hulpverleningsaanbod

Toegangsfunctie (Front office)

- *Aanmelding* (korte scan van de problematiek op diverse levensgebieden (wonen, zorg, afhandeling korte vragen, indien nodig aanmelden voor vervoltraject).

Duur: circa 20 minuten

M.i.v. november 2009 kunnen klanten en verwijzers gebruik maken van Kontext Contact, de nieuwe front office van Kontext op de Oostvest. Kontext Contact is dagelijks geopend van 9.00 tot 12.00 uur.

Uitvoeringsfuncties (Back office)

- *Intake* (vraagverheldering, verstekken info/advies, client motiveren voor hulpverlening, eventueel verwijzing naar andere werksoort/hulpaanbod, formuleren doelstellingen & behandelplan).

Duur: gemiddeld 2,5 uur, inclusief verslaglegging

- *Informatie & advies*

Duur: in principe eenmalig, circa 1 uur

- *Wachttijdbegeleiding*

Duur: afhankelijk van wachtlijst

- *Procesmatige hulpverlening* (indien nodig: vraagverheldering gevolg door: veranderings- en competentiegerichte begeleiding, verwerkingsgericht begeleiding, licht pedagogische hulp, eventueel toeleiding naar bijv. ggz, jeugdzorg e.d.)

Duur: gemiddeld 5 tot 10 á 12 gesprekken*

- *Casemanagement/zorgcoördinatie*

Duur: afhankelijk van problematiek en actuele situatie

- *Bemiddeling & pleitbezorging*

Duur: gemiddeld 3 tot 5 gesprekken,

- *Steun en leun contacten (stabiliserende begeleiding)*

Duur: afhankelijk van situatie cliënt

Crisishulpverlening

Duur: in principe kortdurend. Wordt vaak gevolgd door ander traject (procesmatige hulpverlening, casemanagement).

- Voortraject schuldhulpverlening

Duur: gemiddeld 10-15 gesprekken en veel regel- en uitzoekwerk

* De gemiddelde gespreksduur bedraagt circa 1,25 uur, inclusief verslaglegging en nawerk.

- Groepswork

Duur: intakegesprek gevolgd door gemiddeld 8 tot 12 bijeenkomsten van 1,5 tot 2 uur.

Kontext biedt het volgende groepswork aan:

- Rouwen en verder (i.s.m. InGeest)
- Assertiviteitscursus voor vrouwen
- Groep voor mishandelde vrouwen (i.s.m. Blijfgroep)
- Mannengroep
- Groep voor mantelzorgers 'Na zorgen komt morgen' (i.s.m. Tandem)
- Groep 'Mijn verhaal als mantelzorger' (i.s.m. Tandem en InGeest)
- Groep voor mensen met depressieve klachten 'In de put, uit de put' (i.s.m. InGeest)
- Groep voor (slecht geïntegreerde) Turkse vrouwen met depressieve klachten (groep wordt begeleid door Turks sprekende mw-er)

- Psycho-sociale hulpverlening bij ongevallen en rampen (GHOR)

Kontext managers kunnen ingezet worden in het Kemteam, uitvoerend werkers in opvangteams.

Duur: gedurende de tijd dat rampenopvangteam actief wordt ingezet onder regie van PSH-GHOR.

- Signaleren

Signaleren van probleemsituaties en probleemversterkende omstandigheden door interventies bij overheden en partners in zorg en welzijn.

Overige uitvoerende werkzaamheden

- *Deelname aan sociale teams en overige relevante overleggen*
- *Deelname aan operationele teams Centra Jeugd en Gezin. (Oost, Schalkwijk)*
- *Verzorgen intakes voor de Voedselbank*
- *Verzorgen intakes voor het Pauzement*
- *Hulpverlenings en voorlichtingsactiviteiten t.b.v. het Steunpunt Huiselijk Geweld (separaat gefinancierd)*
- *Mentoraat zorgwekkende zorgmijders (separaat gefinancierd, wordt afgebouwd in 2010)*

ONTWIKKELINGEN 2010

- De vraag naar de dienstverlening van het maatschappelijk werk zal naar verwachting in 2010 verder toenemen. Die toename komt deels voort uit de gevolgen van de economische crisis (o.m. toename werkloosheid en daaruit voortkomende financiële maar ook relationele problemen) maar ook uit de toegenomen maatschappelijke noodzaak om outreachend te werken. Voor outreachend werken geldt veelal dat het gaat om intensieve (multi-problem) hulpverleningstrajecten.
- Het in september 2009 gesloten convenant gegevensverstrekking politie inzake incidenten huiselijk geweld zal leiden tot een toename van hulpvragen rondom de huiselijk geweld problematiek. Het Steunpunt Huiselijk Geweld gaat naar aanleiding van de door de politie aangeleverde gegevens contact zoeken met slachtoffers,

dadert en omstandert van huistelijk geweld teneinde hen te motiveren om hulp te aanvaarden en zodoende het geweld te stoppen. Op basis van landelijke cijfers is de verwachting dat dit in 2 van de 10 gevallen zal leiden tot een vervolgetraject binnen het maatschappelijk werk.

- In Haarlem zijn nu 2 Centra voor Jeugd en Gezin actief en er komen nog meer centra bij. Verwacht wordt dat dit in een toename van het aantal verwijzingen naar het amw zal resulteren.
- De groep klanten die getroffen is door de pakketmaatregel en het wegvallen van de grondslag "psycho-sociaal" als toegang tot de AWBZ heeft zich niet herkenbaar gemeld bij het maatschappelijk werk. Wel lijkt er een toename te zijn van: aanmeldingen van klanten met complexe problemen (voedselbank/ daklozen/ problematische gezinssituaties/ dreigende vervuiling/ eenzaamheid) en aanmeldingen bij het AMW via het maatschappelijk werk van het Kennemer Gasthuis. Vermoed wordt, dat deze klantengroep zich of ergens anders heeft gemeld, of de eerder ontvangen begeleiding niet meer krijgt, met het risico dat problemen zich opstapelen en zich in een later stadium als ernstige problematiek aandienen. Ook wordt minder gespecialiseerde gezinsverzorging aangevraagd of aangevraagde GGV wordt afgewezen. Soms wordt nog wel basale hulp bij het huishouden (cat 1 en 2) ingezet, maar er is dan geen begeleiding op het structureren/ begeleiden. Het maatschappelijk werk wordt daardoor extra belast. Inzet van vrijwilligers, bijvoorbeeld voor thuisadministratie is in dergelijke complexe situaties geen adequate oplossing.
- In 2010 zal v.w.b. de deskundigheidsbevordering extra aandacht worden besteed aan huistelijk geweld problematiek.
- In 2010 zal onderzocht worden of het haalbaar is om een groepsaanbod te ontwikkelen en uit te voeren voor mannen in relatie tot huistelijk geweld. Daarnaast wordt ook geïnvesteerd in het ontwikkelen van een op empowerment gebaseerde training voor Turkse vrouwen.
- Gezien de toename van (complexe) hulpvragen en minder inzet door de zeer beperkte indexering van de gemeente, zullen de wachtlijsten in de backoffice toenemen. Kontext is momenteel bezig om een werkwijze voor wachtlijstbegeleiding te ontwikkelen. De toename van de wachtlijsten is een groot punt van zorg, temeer daar de vraag naar crisis- danwel binnen zeer korte tijd in te zetten- hulpverlening toeneemt.
- Met de komst van de Kontext Kontakt zijn de spreekuren in Schalkwijk en Haarlem-Noord gestopt. Kontext Kontakt zorgt voor een bredere toegankelijkheid.

PRESTATIE & FORMATIE MAATSCHAPPELIJK WERK 2010

Door de gemeente Haarlem werd in 2009 11 fte maatschappelijk werk gefinancierd

Rekeninghoudend met een indexering van 0,3% is het budget voor 2010 (budget Gemeente Haarlem 2009: €886.326 X 1,003%) €888.984.

Voor 2010 wordt wederom een stijging van de vraag naar de dienstverlening van het maatschappelijk werk verwacht. Er is in 2009 gedurende het gehele jaar sprake geweest van wachtlijsten van drie tot zes weken. Dit is zeer belastend voor zowel cliënten als werkers. Aangezien het maatschappelijk werk een eerstelijnsvoorziening is, is het niet mogelijk en ook niet wenselijk om cliënten te weren. Voor de zwaardere gevallen geldt daarbij dat verwijzers veel druk leggen op de hulpverleners om toch snel hulp aan te bieden.

De landelijke norm voor het aantal maatschappelijk werkers bedraagt 1 fte per 6.000 inwoners (bron ministerie VWS) Uitgaande van het inwoneraantal van de gemeente Haarlem (inwoneraantal per 1 februari 2008: 147.613) zou een inzet gewenst zijn van 24,6 fte.

Kontext werkt voor de kostprijsberekening met een verhoging voor 2010, gebaseerd op de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Dit betekent in 2010 een kostprijs per fte van € 85.355,00

Met het beschikbare budget van de Gemeente Haarlem kan in 2010 **10,4 fte** ingezet worden.

Eén fulltime medewerker - 1fte - werkt 36 uur per week. Op jaarbasis is een medewerker 43 weken inzetbaar (in verband met verlof, ziekte etc.).

80% van de uren zijn direct cliëntgerelateerde uren (36 contracturen X 43 weken X 80% cliëntgerelateerde uren = 1238 uur per jaar). In het totaal zijn er - voor 10,4 fte – 12.875 cliëntgerelateerde uren beschikbaar.

Uitgaande van 95 afgesloten trajecten per fte, kunnen er in 2010 **988** trajecten worden afgesloten.

De inzet van maatschappelijk werk binnen de afdeling Contact bedraagt (inclusief nawerk) 16 uur per week .

De cliëntgerelateerde uren zijn op te delen in contact uren (inloopspreekuur, telefonisch spreekuur, buro- en huisbezoeken, afspraken op locatie) en bijkomende werkzaamheden (intakebesprekingen, contacten met verwijzers, mantelzorgers, instellingen, ketenpartners, etc).

De niet-clientgerelateerde uren (de overige 20%) bestaan uit: deskundigheidsbevordering, intervisiebijeenkomsten, deelname lokaal overleg/samenwerkingsverbanden, werkoverleg, werkzaamheden ten behoeve van signaleringen en deelname aan werkgroepen.

Verantwoording

Kontext zal de verrichtingen op dezelfde manier verantwoorden als in 2009. Aandachtspunt hierbij is een verantwoording uitgesplitst in de eerder genoemde uitvoeringsfuncties. Mogelijk dat met een nieuw registratiesysteem (medio 2^e kwartaal 2010) die differentiatie beter uitvoerbaar is, waardoor de verantwoording nauwkeuriger wordt en de data meer informatie opleveren voor de Gemeente Haarlem en voor Kontext zelf.