

Oplegvel Collegebesluit

Onderwerp

Stichting Kontext Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden 2011

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur Mevr. M.A.I. Korthouwer
Telefoon 5113610 E-mail: mkorthouwer@haarlem.nl
STZ/WWGZ Reg.nr. 2011/14210
Bijlage: prestatieplan 2011 AMW/SR
B & W-vergadering van 6 juni 2011

Op basis van de algemene subsidieverordening is het college bevoegd te besluiten over prestatieplannen.

B&W

1. Het college besluit aan Kontext subsidie te verstrekken van € 1.279.600,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2011 van het Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden.
2. De kosten van het besluit bedragen € 1.279.600,- en worden gedekt uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg.
3. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
4. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving.

Collegebesluit

Onderwerp: Stichting Kontext Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden 2011

Reg. Nummer: 14210

Inleiding

Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en Sociaal Raadsliedenwerk (SR) hebben wij in handen gegeven van Stichting Kontext. Jaarlijks maken wij hier afspraken over. In overleg met Stichting Kontext heeft dit geresulteerd in bijgaand prestatieplan.

Besluitpunten college

1. Het college besluit aan Kontext subsidie te verstrekken van € 1.279.600,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2011 van het Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden.
2. De kosten van het besluit bedragen € 1.279.600,- en worden gedekt uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg.
3. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
4. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving.

Beoogd resultaat

Met de inzet van het Algemeen Maatschappelijk Werk en de Sociaal Raadslieden wordt bijgedragen aan de versterking van de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers. Hiermee wordt escalatie van problemen voorkomen.

Argumenten

De prestaties sluiten aan bij de programmabegroting

In het dagelijks leven worden inwoners die zich in een kwetsbare positie bevinden geconfronteerd met gebeurtenissen die ze tijdelijk op eigen kracht niet te boven kunnen komen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het overlijden van een dierbare, echtscheiding of het verlies van werk en inkomen. Met name burgers in een zwak sociaaleconomische positie kunnen moeilijk op eigen kracht deze tegenslagen opvangen. Hiermee dreigen deze mensen in een negatieve spiraal te belanden. Door het ingrijpen en bijsturen van het Algemeen Maatschappelijk Werk en de Sociaal Raadslieden kan de zelfredzaamheid van deze burgers gestimuleerd worden zodat escalatie van problemen wordt voorkomen.

De prestaties (1052 trajecten voor het AMW en 5724 hulpverleningen voor het SR) 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.

De te leveren prestaties sluiten aan bij coalitieprogramma

De prestaties dragen bij aan onze benoemde speerpunt om de zelfredzaamheid van mensen te stimuleren. Ons uitgangspunt hierbij is de eigen kracht. Ondersteuning wordt geboden als de eigen kracht tekort schiet.

De prestaties sluiten aan bij het WMO-Kader

Binnen het beleidskader “*Ontmoeten, verbinden en meedoen. Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem 2008-2011*” wordt de nadruk gelegd op het ondersteunen van kwetsbare burgers. Speerpunt binnen dit plan is dat burgers kunnen meedoen. De prestaties van Kontext dragen bij aan de zelfredzaamheid van burgers en hiermee aan het meedoen van burgers.

Vraag naar ondersteuning neemt toe

Door de economische recessie en bezuinigingen in de AWBZ neemt de vraag naar ondersteuning toe. Binnen Kontext komen steeds meer hulpvragen binnen. Belangrijke indicator van de toename van hulpvragen is dat er in 2010 sprake is geweest van een wachtlijst.

Vanwege de wachtlijst is aan Kontext gevraagd meer inzicht te verschaffen in de klanten die dienstverlening vanuit het Algemeen Maatschappelijk Werk en de Sociaal Raadslieden ontvangen. Om meer inzicht te krijgen in het klantenbestand en de geleverde diensten zal Kontext per 1 januari 2011 haar klanten gaan registreren. Aan de hand van deze registratie krijgen wij meer inzicht in de knelpunten en de vraag en kunnen in de toekomst mogelijke keuzes gemaakt worden. In de lijn van de komende bezuinigingen ligt het in eerste instantie niet voor de hand om de huidige subsidiebudgetten te verhogen.

Financiële paragraaf

Het totale subsidie past binnen het bedrag dat gereserveerd is voor het Algemeen Maatschappelijk Werk en de Sociaal Raadslieden. De kosten van het besluit worden gedekt uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg, begrotingspost 2381.4756.1000.

Uitvoering

De Algemene Subsidieverordening is op de subsidieverlening van toepassing.

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester

Maatschappelijk Werk Sociaal Raadslieden

Prestatieplan 2011 Gemeente Haarlem



In opdracht van:
Uitgevoerd door:
Vertegenwoordigd door:
P/a:
Inschrijfnr. KvK:
Datum:
Herziening:
Contactpersoon:

Gemeente Haarlem
Stichting Kontext
Cees van de Wal, directeur/bestuurder
Postbus 9623, 2003 LP HAARLEM
41227208
Juli 2010
December 2010
Annette Kroes (akroes@kontext.nl)

Inleiding

Sinds lange tijd is Kontext *welzijn en maatschappelijke dienstverlening* samenwerkingspartner van de gemeente Haarlem en geeft o.m. uitvoering aan het Algemeen Maatschappelijk Werk en het Sociaal Raadsliedenwerk ten behoeve van inwoners van de gemeente.

Via de WMO zijn gemeenten verplicht burgers te helpen bij het zelfstandig deelnemen aan de maatschappij. Tegelijk heeft de gemeente de taak om een veilige samenleving te creëren. Kontext geeft vorm en inhoud aan de uitvoering van de WMO door mensen te helpen op eigen benen te staan en mee te laten doen in de maatschappij. In het bijzonder die mensen die dat door een of meerdere problemen (tijdelijk) niet op kunnen brengen. De op preventie gerichte maatschappelijke dienstverlening draagt er aan bij dat mensen binnen relatief korte tijd weer op eigen kracht verder kunnen, zonder een onnodige afhankelijkheid op te bouwen van professionele hulpverlening, uitkeringen en andere sociale voorzieningen. Investeren in laagdrempelige eerstelijns dienst- en hulpverlening draagt bovendien ook bij aan kostenbesparingen in de zorg.

In dit prestatieplan worden achtereenvolgens beschreven:

- Algemene informatie over Kontext
- De dienstverlening van de Sociaal Raadslieden
- De hulp- en dienstverlening van het algemeen maatschappelijk werk
- Relevante ontwikkelingen in het werkveld
- Formatie, financiën en verantwoording

1. Algemene Informatie Kontext

Maatschappelijke Dienstverlening

Doelgroep

Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners in de regio Zuid Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden. Kontext richt zich dus op mensen die over onvoldoende hulpbronnen beschikken om op eigen kracht moeilijkheden en tegenslagen te overwinnen.

Daarbij worden 9 risicofactoren onderkend:

- Slechte gezondheid
- Geringe mate van psychisch welbevinden
- Inkomen < 110 % van het minimum loon
- Eénouder gezin
- Werkloosheid in de afgelopen 5 jaar
- Huishoudens met een uitkering
- Een huishouden waar niemand deelneemt aan het arbeidsproces
- Niet-westerse allochtonen
- Een onvoldoende beheersing van het Nederlands
- Het ontbreken van een adequaat sociaal netwerk

Binnen de hulp- en dienstverlening van respectievelijk de algemeen maatschappelijk werkers en de sociaal raadslieden kan de maatschappelijk werker worden gekarakteriseerd als de generalist, dwz:

- heeft kennis van meerdere domeinen
- richt zich integraal op het functioneren van personen op (bijna) alle leefgebieden (materieel en immaterieel)
- voert een scala aan lichte interventies uit
- schakelt tussen specialisten vanuit het leefwereldperspectief van cliënten.

en de sociaal raadsman/vrouw als domeingeneralist op sociaal-juridisch gebied.

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 context. Iedere vraag (of meervoudig samenhangende vragen) wordt deskundig door de organisatie geleid. 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. Voor iedere 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 daaruit een bijdrage aan sociale samenhang. Kontext ondersteunt de civil society met kennis en inzet, en organiseert en ontwikkelt samenwerkingsverbanden op uitvoerend niveau, het niveau van de keten, of van verschillende organisaties. Doel van samenwerking is altijd gericht op een integrale en samenhangende aanpak, betere dienstverlening en een besparing van onnodige kosten.

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 via diverse frontoffices in Zuid Kennemerland. In 2010 bestaat de organisatie uit 91 medewerkers (ca. 73 fte) en verwacht een totale omzet van € 5.100.000.

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, (school)maatschappelijk werk, sociale activering, jongerenhulpverlening, schuldhulpverlening en ouderenadviseurs. Verder participeert Kontext in een groot netwerk van dienst- en hulpverleners van organisaties die actief zijn in de regio Kennemerland.

Overzicht diensten en producten Kontext

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

- Algemeen Maatschappelijk Werk
- School Maatschappelijk Werk
- Sociaal Raadslieden
- Ouderenadviseurs & professionele thuisadministratie (Haarlem & Haarlemmerliede)
- Sociale Activering (alleen Haarlem)
- Jongerenhulpverlening Nieuwe Kansen
- Loket Haarlem & Spaarndam (coördinatie)
- Formulierenbrigade (een leerwerktraject voor werkloze Haarlemmers met als output voor klanten: hulp bij het invullen van formulieren en het ordenen van de persoonlijke administratie).

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 Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer van de gemeente Haarlem biedt Kontext:

- Psychosociale ondersteuning bij schuldhulpverlening (na verwijzing door gemeente Haarlem)
- In opdracht van de gemeentes Haarlem & Haarlemmerliede & Spaarwoude is Kontext belast met de coördinatie van Loket Haarlem en Loket Spaarndam. Kontext verzorgt de uitvoering van Loket Spaarndam in opdracht van gemeente Haarlem en Haarlemmerliede en participeert als samenwerkingspartner in Loket Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort en in de uitvoering van de CJG's in Haarlem, Bloemendaal en Heemstede.

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 om dat mensen zich zo mogelijk in korte tijd (weer) op eigen kracht kunnen redden.

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 frontoffice van Kontext. Contact is de toegangspoort tot alle hulp- en dienstverlening van Kontext t.b.v. cliënten en verwijzers. De frontoffice verzorgt de aanmeldingen (telefonisch, e-mail en fysiek), 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).

In september 2010 is Kontext met een pilot internethulpverlening voor jongeren en volwassenen (www.internethulpverlening.nl) gestart.

2. 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, advies bij echtscheiding, conflicten op het werk, overlijden etc.

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

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 zijn kosteloos toegankelijk. Landelijk zijn de sociaal raadslieden georganiseerd in het Landelijk Overleg Sociaal Raadslieden (LOS).

Kernfuncties Sociaal Raadslieden

De drie kernfuncties van het Sociaal Raadsliedenwerk zijn:

1. Informatie en advies

Sociaal raadslieden geven informatie over wet- en regelgeving en passen 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.

2. 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 of toeleiden naar andere hulp- of dienstverlening
- Bezwaar- en beroepsprocedures
- Ondersteuning schuldhulpverleningstrajecten en budgetvoorlichting
- Persoonlijke administratie ordenen

3. Signalering

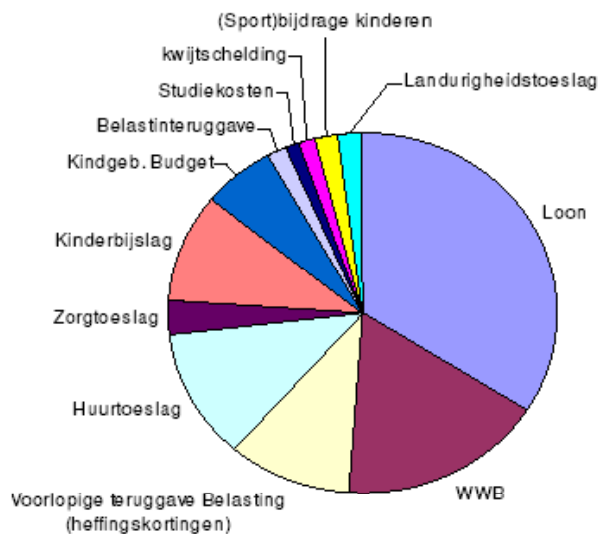
Sociaal raadslieden hebben voortdurend te maken met de effecten van wet- en regelgeving op het dagelijks bestaan van hun cliënten. In sommige gevallen leidt wet- en regelgeving tot onbedoelde (negatieve) effecten, sluiten regels niet goed op elkaar aan en/of is de uitvoering niet in overeenstemming met 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 signaleerd.

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

Kontext signaleert bij Sociaal Raadslieden en maatschappelijk werk een toename van vragen van mensen met fluctuerende inkomsten. Onderstaande afbeelding illustreert de complexiteit van de wet- en regelgeving waar burgers met een zwakke sociaaleconomische positie mee te maken krijgen.

Inkomenstaart en inkomenselementen van alleenstaande (parttime) werkende ouder in 2009
Bron: MD Flevoland



Het inkomen van een **alleenstaande ouder met een deeltijdbaan en een aanvullende WWB-uitkering** met een huurwoning. Een kind van 9 jaar en een kind van 12 jaar.

12 inkomenselementen afkomstig van 7 instanties; 22 formulieren per jaar, 82 betalingen per jaar,

- **Inkomensbestanddelen**
 - Loon
 - WWB-uitkering
 - Voorlopige teruggave belastingen: alleenstaande ouderkorting, aanvullende alleenstaande ouderkorting, inkomensafhankelijke combinatiekorting,
 - Huurtoeslag
 - Zorgtoeslag
 - Kindgebonden budget
 - Kinderbijslag
 - Belastingteruggave dmv aangiftebiljet
 - Tegemoetkoming studiekosten
 - (sport)bijdrage kinderen
 - Langdurigheidstoeslag
 - Kwijtschelding gemeentebelastingen en waterschapsbelasting

Kengetallen cliënten Sociaal Raadslieden (gebaseerd op cijfers 2009)

Inkomensklasse

78% van de cliënten heeft een bruto inkomen lager dan 110% van het minimumloon.
20% van de cliënten heeft een bruto inkomen tussen € 19.500 en 35.000.
2% heeft een inkomen hoger dan € 35.000.

Bron van inkomsten

Loondienst: 28%, WWB: 25%, WAO/WIA: 19%, AOW/Pensioen: 13%, WW: 5%,
zelfstandigen: 1%, studiefinanciering: 1%, geen inkomsten: 8%.

Etnische herkomst

Nederland: 55%, Suriname/Antillen: 2,5%, Turkije: 9%, Marokko: 11%, overige landen:
14%, onbekend: 8,5%.

Leefsituatie

Echtpaar: 37%, eenoudergezin: 17%, alleenstaand & zelfstandig wonend: 39%,
alleenstaand inwonend: 2%, elders verzorgd: 1%, anders: 3%.

Verdeling over de wijken

Schalkwijk: 42%, Haarlem-Oost: 23%, Haarlem-Noord: 18%, Centrum: 8%, Haarlem-
West: 5%, Haarlem-Zuid: 4%.

Problematieken/hulpvragen

Uitkeringen & voorzieningen: 29%, Belastingen: 27,1%, Consumentenzaken: 11,9%,
Huur/wonen: 9,5%, Arbeid/werk: 2,7%, Juridische zaken: 4,2%, Familierecht: 2,4%,
Onderwijs: 1,5%, overig: 11,7%.

Geslacht:

50% vrouwen, 50% mannen.

De gemiddelde duur van een hulpverlening is een half uur. Voor 32% van de hulpvragen (m.n. vragen en geschillen rondom gemeentelijke- en rijks-belastingen, zorg-, huur- en kinderopvangtoeslag en meervoudige vragen en vragen inzake schulden) geldt dat zij niet in een keer kunnen worden afgehandeld en het nodig is om een of meerdere vervolgspraken te maken. Hiervoor wordt per afspraak 2 uur gecalculeerd; 1 uur direct cliëntcontact en 1 uur nawerk. Onder nawerk vallen zaken als informatie opvragen en uitwisselen met diverse instanties, correspondentie voeren, afstemming met ketenpartners etc.

Prestatie & formatie Sociaal Raadslieden 2011

Kijkend naar de prestaties van het eerste half jaar van 2010 in verhouding tot het eerste half jaar van 2009 is het aantal hulpverleningen in 2010 wederom gestegen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat een deel van deze stijging is veroorzaakt door de bredere toegankelijkheid van Kontext (Kontext Contact). Binnen Kontext Contact kunnen enkelvoudige vragen snel worden afgehandeld waardoor een escalatie van problemen (denk bijvoorbeeld aan beslaglegging, juridische procedures, uithuiszetting etc) voorkomen kunnen worden.

Tabel I Hulpverleningen Sociaal Raadslieden

Jaar	1 ^e helft 2009	1 ^e helft 2010
Aantal hulpverleningen	3858	4224

In 2011 zal – naar verwachting – de vraag naar hulp door Sociaal Raadslieden verder toenemen. Dit in eerste instantie door de gevolgen van de economische crisis en in tweede instantie door de complexiteit van wet- en regelgeving. Punt van zorg is

daarnaast de veranderende werkwijze bij hulpverlening aan Haarlemse inwoners met schulden. Waarneembaar is al dat het aantal verwijzingen van de Stadsbank naar de Sociaal Raadslieden toeneemt. In verband met de reeds hoge werkdruk, zal kritischer dan voorheen gekeken worden naar deze verwijzingen en voorzien we dat wij helaas cliënten zullen moeten terugverwijzen naar Bureau Schuldhulpverlening van de gemeente Haarlem..

De toename van de prestaties met dezelfde formatie heeft als effect dat de kwaliteit van de dienstverlening onder druk staat. Met dezelfde beschikbare middelen wordt immers een hogere prestatie gerealiseerd dan is overeengekomen. Dit behoeft een nadere toelichting.

Om te beginnen geldt dat er meer cliëntgerelateerde uren binnen de formatie ingezet worden, meer dan in het prestatieplan 2010 is afgesproken. Hierdoor staan niet cliëntgerelateerde zaken zoals; signaleringen, deskundigheidsbevordering en participatie in regionaal overleg, onder druk. Daarnaast zou gesteld kunnen worden dat de theoretische uitgangspunten met betrekking tot de productiecapaciteit niet aansluiten bij de praktijk. Dit zou verklaard kunnen worden indien de te besteden tijd per hulpvraag is afgenomen. Dit lijkt niet het geval als naar de huidige complexiteit van de hulpvraag wordt gekeken. Die is de afgelopen jaren toegenomen. In 2011 zal er vanuit Kontext voor SR gewerkt worden met een nieuw registratiesysteem, waarbij gekeken zal worden naar de uitgangspunten van de huidige systematiek middels een betere registratie en een analyse daar van.

De belangrijkste indicator van de toename van het aantal hulpvragen, en tegelijkertijd een negatief gevolg daarvan, is dat er in 2010 sprake is geweest van een wachtlijst voor het maken van een afspraak (voor gecompliceerde en/of meervoudige vragen) van 3 tot 4 weken. Deze lange wachttijd vormt een risico voor cliënten omdat dikwijls (juridische) termijnen overschreden (dreigen te) worden. Kortom, terwijl er meer productie wordt gedraaid met dezelfde formatie neemt de wachtlijst voor meervoudige vragen toe.

In 2010 is gestart met een pilot om de uren van de Sociaal Raadslieden efficiënter in te zetten door vragen van cliënten te bundelen en een groepsaanbod te realiseren. Dit heeft gestalte gekregen in de vorm van de Sorteergroep. De Sorteergroep heeft als functie om cliënten te ondersteunen bij het ordenen van hun persoonlijke administratie. De opbrengst van deelname aan de Sorteergroep is dat de hulpverlening van Sociaal Raadslieden, maar bijvoorbeeld ook van cliënten die zich bij Loket Haarlem voevoegen, efficiënter kan worden vormgegeven omdat de cliënt reeds beschikt over een geordende administratie. Voor de Sorteergroep worden 'brigadiers' van de Formulierenbrigade ingezet. Naar aanleiding van de ervaringen met de Sorteergroep, zal Kontext in 2011 nader onderzoeken voor welke andere (hulp)vragen een groepsaanbod van de Sociaal Raadslieden passend zou kunnen zijn. Dit om de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten.

Kontext heeft de gemeente om bovengenoemde redenen verzocht om de formatie Sociaal Raadslieden in 2011 met 1 fte te verhogen. De gemeente heeft helaas laten weten dat deze wens niet gehonoreerd zal worden.

Cliëntgerelateerde uren

Afdeling Contact (front-Office)

De inzet van de Sociaal raadslieden binnen de afdeling Contact bedraagt (inclusief nawerk) 20 uur per week, zijnde 5 diensten. Binnen deze 20 uur kunnen circa 45 hulpverleningen per week worden gerealiseerd (20 minuten per gesprek en 1 uur nawerk per loketdienst), zijnde **2340** hulpverleningen per jaar.

Loket Haarlem

De inzet van de Sociaal raadslieden binnen Loket Haarlem bedraagt gemiddeld 12 uur per week, zijnde 3 diensten. Binnen deze uren kunnen circa 27 hulpverleningen per week worden gerealiseerd (20 minuten per gesprek en 1 uur nawerk per dienst). Zijnde **1404** hulpverleningen per jaar.

Met de inzet van Sociaal Raadslieden in het balieteam van Loket Haarlem worden specifieke sociaal juridische kennis en netwerkcontacten ingebracht, Dit is van belang omdat problemen van burgers op sociaal juridische gebied hun mogelijkheid om maatschappelijk te participeren, ernstig belemmert. Ook bij de groep burgers met dit type problemen is een integrale benadering van belang om hen te informeren over passende en zo nodig brede ondersteuningsmogelijkheden en hen te helpen om toegang te krijgen tot deze voorzieningen. Een integrale probleembenadering is vooral bij kwetsbare burgers een belangrijk middel om ondergebruik van voorzieningen tegen te gaan.

InGeest

De inzet van de Sociaal raadslieden binnen het inloopspreekuur van InGeest bedraagt 3 uur per week, zijnde 1 dienst. Binnen deze uren kunnen circa 5 hulpverleningen per week worden gerealiseerd (**260** hulpverleningen per jaar).

Ervaring leert dat de afhandeling van vragen van deze doelgroep meer tijd kost dan bij reguliere hulpvragers. De doelgroep bestaat uit zeer kwetsbare mensen wier welzijn (lees: duur van hun opname) sterk negatief beïnvloed wordt als zij niet bijtijds passende hulp krijgen bij materiële problemen.

In 2011 zal Kontext onderzoeken of InGeest in de toekomst financieel kan bijdragen aan het inloopspreekuur t.b.v. haar patiënten. .

Overige afspraakmogelijkheden

Totaal wordt er 35 uur per week (20+12+3) ingezet aan cliëntgerelateerde uren, zijnde 1820 uur per jaar. Het resterende aantal uren (5261- 1820=) 3441 wordt ingezet voor afspraakmogelijkheden in de back-office en nawerk. Totaal zijn er – vanuit de reguliere financiering- op jaarbasis zodoende **1720** afspraakmogelijkheden (inclusief nawerk). De afspraken zijn op het bureau aan de Oostvest. Indien het voor klanten onmogelijk is om naar het bureau te komen, kan een huisbezoek worden afgelegd.

Totaal aantal hulpverleningen Sociaal Raadslieden

In totaal kunnen er (1720 + 260 + 1404 + 2340=) **5724 hulpverleningen** worden verricht met het beschikbare budget van de Gemeente Haarlem, zijnde **€ 368.199,-**

3. Hulpverlening 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. Signalering krijgt vorm door op daartoe geëigende plekken binnen de keten welzijn & zorg een bijdrage te leveren aan zowel de beleidsontwikkeling als de implementatie en uitvoering van gezamenlijk geformuleerde doelen en beleid).

Kengetallen cliënten algemeen maatschappelijk werk (gebaseerd op cijfers 2009)

Inkomensklasse

61% van de cliënten heeft een bruto inkomen lager dan 110% van het minimumloon.

32% van de cliënten heeft een bruto inkomen tussen € 19.500 en 35.000.

7% heeft een inkomen hoger dan € 35.000.

Bron van inkomsten

Loondienst: 44%, WWB: 14%, WAO/WIA: 12%, WW: 8%, AOW/Pensioen: 7%, 6%, leeft van inkomen van een ander: 3%, 6% heeft andere bron van inkomsten.

Etnische herkomst

Nederland: 63%, Turkije: 13%, Marokko: 5%, Midden- en Oost Azie: 4%, Afrika: 4%, Oost-Europa: 9% overige landen of onbekend.

Leefsituatie

Alleenstaand: 35%, samenwonend paar met kinderen: 27%, alleenstaande ouder: 20%, samenwonend paar zonder kinderen: 13%, , meerpersoonshuishouden: 4%.

Problematieken/hulpvragen

Psychische klachten: 14%, inkomstenverwerving/besteding: 26%, relatie ouder-kind: 6%, relatieproblematiek: 14%, aangrijpende gebeurtenis: 9%, huisvesting: 115, geweld/misbruik: 6%. Er is 8 x hulp verleend in het kader van het tijdelijk huisverbod.

Geslacht:

68% vrouwen, 32% mannen.

Verwezen door

32% is verwezen door de gezondheidszorg, 6% door GGZ instellingen, 3% door gemeentelijke instellingen, 2% door justitiële organisaties, 35% kwam op eigen initiatief. Slechts 18% van de cliënten wordt na een hulpverleningstraject doorverwezen, waarvan 8% naar de GGZ. 82% van de cliënten kan na hulpverlening door het amw zonder professionele hulp verder met zijn/haar leven.

In 2009 zijn 1358 hulpverleningstrajecten afgesloten. Uitgaande van de beschikbare formatie en een gemiddelde trajectduur van 12 uur, was de prestatie voor 2009 vastgesteld op 1045 trajecten. Door meer direct klantgerelateerde uren in te zetten, was het mogelijk om 313 trajecten extra af te ronden. Dit had wel tot gevolg dat de werkdruk erg hoog was.

Hulpverleningsaanbod amw

De gemeente heeft verzocht om een prognose van het aantal te verwachten trajecten. De geprognoseerde aantallen zijn ingeschat op ervaringscijfers, maar worden met de nodige voorzichtigheid gepresenteerd. In 2011 zal Kontext gaan werken met een nieuw registratiesysteem met onderstaande indeling dat naar wij verwachten betrouwbaarder cijfers genereert.

Toegangsfunctie (front office)

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

Duur: circa 20¹ minuten

Verwacht aantal aanmeldingen: circa 1030

Trajecten uitvoeringsfuncties (back office)

- *Intake* (vraagverheldering, verstrekken info/advies, cliënt motiveren voor hulpverlening, eventueel verwijzing naar andere werksoort/hulpaanbod, formuleren doelstellingen & hulpverleningsplan).

Duur: gemiddeld 2,5 uur, inclusief verslaglegging.

Verwacht aantal intakes: circa 800

- *Informatie & advies*

Duur: in principe eenmalig, circa 1 uur.

Verwacht aantal afgesloten trajecten: 170

- *Wachttijdbegeleiding*

Duur: afhankelijk van wachtlijst.

-*Procesmatige hulpverlening* (vraagverheldering, zo nodig gevolg door: veranderings- en competentiegerichte begeleiding, verwerkingsgericht begeleiding, licht pedagogische hulp niet zijnde Triple P, zo nodig toeleiding naar gespecialiseerde dienst- of hulpverlening)

Duur: gemiddeld 5 tot 10 á 12 gesprekken.*

Verwacht aantal afgesloten trajecten: 500

- *Casemanagement/zorgcoördinatie*

Duur: afhankelijk van problematiek en actuele situatie, circa 20 uur.

Verwacht aantal afgesloten trajecten: 20

-*Bemiddeling & pleitbezorging*

Duur: gemiddeld 3 tot 5 gesprekken.

Verwacht aantal afgesloten trajecten: 70

- *Stabiliserende begeleiding (steun- en-leun contacten)*

Duur: afhankelijk van situatie cliënt, het betreft veelal langdurige trajecten (aanne: 20 uur).

Verwacht aantal afgesloten trajecten: 20

-*Crisishulpverlening*

Duur: in principe kortdurend. Wordt vaak gevolgd door een ander traject (procesmatige hulpverlening, casemanagement). Aanne: 3 gesprekken.

Verwacht aantal afgesloten trajecten: 20

¹ Cijfers ontleend aan Transparant aanbod AMW, modulen als bouwstenen voor de hulpverlening, Movisie, juni 2007

- *Opvoedingsondersteuning Triple-P individueel*
Duur: 4 gesprekken van 1 uur, inclusief voorbereiding.
Verwacht aantal afgesloten trajecten: 20

- *Praktische en materiële begeleiding*
Gemiddeld 3 tot 5 gesprekken.
Verwacht aantal afgesloten trajecten: 160

- *Internethulpverlening*
Nog onvoldoende ervaringscijfers bekend.

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

- *Groepswork*

Duur: intakegesprek gevolgd door gemiddeld 8 tot 12 bijeenkomsten van 2 uur.
Gemiddeld aantal deelnemers: 8. Aantal begeleiders: 1, indien de groep wordt aangeboden met ketenpartner of 2 indien de groep enkel door Kontext wordt aangeboden. Voorbereiding & nawerk: circa 1,5/2,5 uur per bijeenkomst.

Kontext kan bij voldoende aanmeldingen het volgende groepswork aanbieden:

- Rouwen en verder (i.s.m. InGeest): 1 á 2 maal per jaar.
- Assertiviteitstraining voor vrouwen: 2 x per jaar
- Groep voor mishandelde vrouwen (i.s.m. Blijfgroep): gedurende het hele jaar m.u.v. vakantieperiodes.
- Training voor mannen (voor mannen die problemen ondervinden met werk, relaties, ouderschap, agressieregulatie etc): 2x per jaar.
- Groep voor mensen met depressieve klachten 'In de put, uit de put' (i.s.m. InGeest): 2x per jaar bij voldoende aanmeldingen.
- Positief Opvoeden (Triple P niveau 3) voor Marokkaans/Arabisch sprekende ouders, zowel gemengde als niet gemengde groepen mogelijk: 2 x per jaar vanuit het reguliere aanbod.

Groep voor jonge moeders (voor dikwijls alleenstaande moeders tot 25 jaar die problemen ondervinden op diverse levensterreinen): 1x per jaar vanuit het reguliere aanbod.

Verwacht aantal afgesloten trajecten: 40

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

Kontext managers kunnen ingezet worden in het Kernteam PSH-GHOR, 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.

In overleg met de afdeling WMO van de gemeente hebben wij, gezien de hoge werkdruk, besloten om in 2011 geen voortrajecten schuldhelpverlening meer aan te bieden. Het algemeen maatschappelijk werk biedt nog wel hulp bij enkelvoudige schulden (één schuldeiser), meervoudige schuldproblematiek zal worden doorverwezen naar de Stadsbank.

Overige uitvoerende werkzaamheden

- Deelname aan sociale teams en overige relevante overleggen, bijv. met Stem in de Stad, wijkcontactvrouwen, GGZ etc.
- Deelname aan de operationele teams van de Centra voor Jeugd en Gezin.
- Verzorgen intakes voor de Voedselbank.

- Spreekuur op locatie, bijvoorbeeld in gezondheidscentrum Koninginneweg en gezondheidscentrum Schalkwijk..
- Het geven van voorlichting aan ketenpartners e.d.
- Consultatie derden.
- Hulpverlening's en voorlichtingsactiviteiten t.b.v. het Steunpunt Huiselijk Geweld (separaat gefinancierd).

Voor 2011 wordt wederom een stijging van de vraag naar de dienstverlening van het maatschappelijk werk verwacht. Er is in 2010 gedurende het gehele jaar sprake geweest van wachtlijsten van ca. 3 weken. Dit is 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.

4. Relevante ontwikkelingen in het werkveld

- **OGGZ**

Binnen de Openbare Geestelijke Gezondheids Zorg zijn 2 ontwikkelingen die direct invloed hebben op de uitvoering van het maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs, en de sociaal raadslieden van Kontext namelijk; de ontwikkeling van de Brede Centrale Toegang (BCT) – ter vervanging van het Schakelstation voor zorgwekkende zorgmijders- en, specifiek voor het maatschappelijk werk, het schoolmaatschappelijk werk en de ouderenadviseurs, de toegenomen aandacht voor slachtoffers, plegers en omstanders van huiselijk geweld.

Voor wat betreft de BCT is er sprake van een toenemende vraag van intensieve hulp- en dienstverleningstrajecten t.b.v. zorgmijders die niet langer in aanmerking komen voor hulp door het BCT.

Voor wat betreft de hulp- en dienstverlening in het kader van het voorkomen en tegengaan van huiselijk geweld (o.a. de implementatie van de RAAK aanpak, de toenemende aandacht voor het tegengaan van huwelijksdwang, eerwraak en jeugdprostitutie, het feit dat jeugdzorg in 2011 ook meldingen zal gaan doorspelen naar het Steunpunt en de op handen zijnde wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling), verwachten wij een toename van cliënten die met bovengenoemde problematiek te maken hebben. Nu incidentmeldingen huiselijk geweld van de politie en binnenkort ook van Bureau Jeugdzorg van een follow up worden voorzien door de consultants van het Steunpunt Huiselijk Geweld, zien wij een toename van hulpvragen (na doorverwijzing c.q. toeleiding door het Steunpunt) rondom de problematiek van huiselijk geweld bij het maatschappelijk werk.

Ook de invoering van de bestuursrechtelijke maatregel voor het afdwingen van een huisverbod van daders van huiselijk geweld leidt naar verwachting tot een toename van het aantal hulpverleningstrajecten binnen het maatschappelijk werk en een toename van sociaal-juridische vragen bij de Sociaal raadslieden.

Wij verwachten daarom dat het aantal trajecten zorgcoördinatie zal toenemen in 2011.

- **Toename hulpvraag door wijzigingen AWBZ**

Uit een quickscan van de brancheorganisatie Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening blijkt dat er een hausse verwacht wordt van voormalige AWBZ-clieënten die door het wegvallen van eerder door de AWBZ gefinancierde hulp- en dienstverlening door reguliere instellingen geholpen zullen moeten worden. Zij zullen vooral een (langdurig) beroep doen op ouderenadviseurs en maatschappelijk werkers (steun- en leuncontacten), temeer daar zij voor dit type dienstverlening niet of nauwelijks meer verwezen kunnen worden (beperking van de uitstroom). Daarnaast valt door de pakketmaatregel ook de dagbesteding weg. Het gevolg is dat trajecten voor deze categorie cliënten langer worden dan nu al het geval is. Deze klanten zijn overigens vaak niet als voormalige AWBZ-clieënten te labelen. Ze zijn veelal slecht in staat om hulp voor zichzelf te organiseren en beschikken (door hun persoonlijkheidsstructuur) vaker niet dan wel over een sociaal netwerk dat hen kan ondersteunen. Het contact met de hulpverlening komt dan ook vaak tot stand als de situatie zodanig verslechterd is dat verwijzers hulp in de vorm van outreachende hulpverlening door het maatschappelijk werk, inroepen.

- **Aandacht voor opvoeden**

De maatschappelijk werkers en de schoolmaatschappelijk werkers investeren in de nadere ontwikkeling van de Centra voor Jeugd en Gezin. Hieraan wordt o.m. vorm en inhoud gegeven door zich verder te bekwamen in methodieken voor opvoedingsondersteuning (Triple P, positief opvoeden, relatieproblematiek, bemiddelingsgesprekken tussen ouders) en door 'maatschappelijk werk expertise' (systeemgerichte aanpak, vraagverheldering, voorwaarden scheppen voor ouders -op verschillende levensgebieden-, om hen ontvankelijk te maken voor het aanvaarden

van opvoedingsondersteuning) in te brengen ten behoeve van de ontwikkeling van het CJG. Sedert 2010 zijn maatschappelijk werkers betrokken bij de operationele teams van de CJG's in Haarlem.

In het groepsaanbod van Kontext is ruimte gemaakt voor groepswork t.b.v. ouders zoals de groep voor jonge moeders (pilotproject) en de laagdrempelige en zeer succesvolle groep Triple P opvoedingsondersteuning voor Marokkaans/Arabisch sprekende ouders.

- **Toename hulpvragen tgv de economische recessie**

Het maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs en de sociaal raadslieden voorzien, naar aanleiding van de economische recessie en de te verwachten toename van daarmee gepaard gaande problematiek (werkloosheid, onzekerheid over de toekomst, verslechtering van de financiële situatie uitmondend in schulden, relatieproblematiek) een toename van het aantal hulpvragen.

Voor de Sociaal Raadslieden geldt dat zij al meerdere jaren veel meer hulpverleningen realiseren dan waarvoor door de gemeente wordt betaald. In 2009 zijn 7247 hulpverleningen gerealiseerd, 1206 (+ 20%) meer dan ingekocht. In de eerste helft van 2010 is al 75% van de prestatie van 2010 behaald.

- **Beëindiging project Thuisadministratie i.s.m. Humanitas**

Per januari 2010 is, zeer tot onze spijt, het project Thuisadministratie dat door Kontext in samenwerking met Humanitas werd uitgevoerd, gestopt. Dit project bood de mogelijkheid om met de inzet van vrijwilligers (inhoudelijk ondersteund door professionals van Kontext) cliënten hulp te bieden bij hun persoonlijke administratie. Ook hielden deze vrijwilligers een 'vinger aan de pols' waardoor een cumulatie van problemen voorkomen kon worden. Omdat van deze vorm van dienstverlening vanaf januari 2010 geen gebruik meer kan worden gemaakt, blijven cliënten met een geringe en niet te verbeteren zelfredzaamheid op administratief gebied, langer in behandeling (steun en leun contacten) bij het maatschappelijk werk en doen vaker een beroep op sociaal raadslieden en Loket Haarlem.

- **Meer groepsgewijze aanpak**

Om de beschikbare capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten zal er – in de vorm van diverse pilots - in 2011 meer gewerkt gaan worden met het groepsgewijs aanbieden van hulpverlening (daar waar mogelijk). Dit zowel voor het maatschappelijk werk, het sociaal raadsliedenwerk en eventuele andere werksoorten. In 2011 zullen de effecten van een uitgebreidere groepsgewijze aanpak geëvalueerd worden op effectiviteit en kwaliteit van dienstverlening. Cliënttevredenheid staat daarbij centraal.

- **Zorg om capaciteit back-offices**

De toenemende aandacht voor- en investeringen in- frontoffice functies zoals het Loket, het CJG, het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld en de BCT, draagt er aan bij dat burgers makkelijker toegang hebben tot (WMO) voorzieningen. Wij hebben echter zorgen over de capaciteit van de back-offices (onze eigen back-office, maar ook die van ketenpartners) temeer daar ook door een aantal wettelijke maatregelen zoals het huisverbod en de binnenkort in te voeren meldcode huiselijk geweld, de druk op de back-offices verder zal toenemen.

Kennisuitwisseling binnen de frontoffices draagt weliswaar bij aan snel en adequaat handelen en ook convenanten leveren hieraan een bijdrage, maar pas na de vraagverheldering en doorverwijzing/toeleiding naar de back-office functie, kan de hulpverlening daadwerkelijk worden ingevuld. Binnen het maatschappelijk werk ontstaan wachtlijsten en de termijn tussen aanmelding en intake is noodgedwongen verruimd van maximaal 2 tot 3 weken (uitgezonderd crisis- en spoedeisende hulpverlening). Voor de sociaal raadslieden geldt dat klanten met enkelvoudige vragen snel telefonisch of via het inloopsprek uur in Haarlem geholpen kunnen worden, maar dat zij voor ingewikkelder hulpvragen langer dan 3 weken moeten wachten op een bureauafpraak.

- **HKZ certificering & nieuw registratiesysteem**

In het najaar van 2010 is Kontext extern geaudit op basis van de HKZ-normeringen. Begin 2012 krijgt Kontext het HKZ-certificaat.

Medio 2010 start Kontext met de implementatie van een nieuwe registratiesysteem (Central Station). Met dit nieuwe systeem kunnen meer en betere kwantitatieve en kwalitatieve data gegenereerd worden. Ook is het systeem web-based waardoor het mogelijk wordt vanuit diverse locaties in te loggen op het systeem. Het nieuwe registratiesysteem wordt ingevoerd per 1-1-2011.

- **Onderzoek naar stabiliserende begeleiding**

In 2011 is Kontext voornemens om, in samenwerking met Loket Haarlem, onderzoek te doen naar de werkwijze bij steun en leun contacten. Doel is om te onderzoeken of en zo ja hoe deze vorm van dienstverlening het beste georganiseerd kan worden, zo mogelijk met inzet van MBO-geschoolde medewerkers. De motivatie voor dit onderzoek is gelegen in het feit dat wij een toename van de vraag naar stabiliserende begeleiding signaleren en verwachten dat deze vraag nog verder zal toenemen. Door op efficiënte wijze hulp aan te bieden kunnen we voorkomen dat situaties verergeren en cliënten bij herhaling met inmiddels geëscaleerde (schulden) problematiek en daarmee samenhangende problemen (relatie, opvoeding, psychische gezondheid, huisvesting e.d.) een beroep doen op het maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, Loket Haarlem en/of Bureau schuldhulpverlening.

5. Formatie & prestaties, financiën en verantwoording

Formatie en prestaties Sociaal Raadslieden

Met het beschikbare budget van de Gemeente Haarlem kan in 2011 **4,25 fte** ingezet worden. Hiervoor kunnen **5724** hulpverleningen worden gerealiseerd.

Met een formatie van 4,25 fte zijn er 5261 cliëntgerelateerde uren beschikbaar. De cliëntgerelateerde uren zijn op te delen in contact uren (inloopspreekuur, telefonisch spreekuur en afspraakmogelijkheden) en nawerk. De niet-clientgerelateerde uren (de overige 20%) bestaan uit; werkzaamheden ten behoeve van de signaleringen, deskundigheidsbevordering, deelname regionaal overleg/samenwerkingsverbanden, werkoverleg en deelname diverse projecten & werkgroepen.

Formatie en prestaties algemeen maatschappelijk werk

Op basis van de in 2011 beschikbare formatie kan in 2011 **10,52 fte** ingezet worden. Hiervoor kunnen **1052** trajecten worden afgesloten. Voor de maatschappelijk werkers zijn er – voor 10,52 fte- 13.034 cliëntgerelateerde uren beschikbaar. De inzet van maatschappelijk werk binnen de afdeling Contact bedraagt (inclusief nawerk) 16 uur per week .

De cliëntgerelateerde uren van de maatschappelijk werkers zijn op te delen in contact uren (inloopspreekuur, telefonisch spreekuur, bureau- 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, teamoverleg, werkzaamheden ten behoeve van signaleringen en deelname aan werkgroepen.

Financiën

Het door de gemeente beschikbaar gestelde budget voor de Sociaal Raadslieden in 2011 bedraagt € 368.199,- en het budget voor het algemeen maatschappelijk werk €911.400,-
Totaal budget amw & sr: € **1.279.600,-**

Kontext werkt voor de kostprijsberekening met een verhoging voor 2011, gebaseerd op de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, zijnde 1,5%. Dit betekent in 2011 een kostprijs per fte van € 86.635,00

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).

Verantwoording

Kontext zal de verrichtingen op dezelfde manier verantwoorden als in 2010. Dus uitgedrukt in het aantal verrichtingen. In 2011 zal er vanuit Kontext gewerkt worden met een nieuw registratiesysteem, waardoor de verantwoordingen er anders uit komen te zien en meer kwalitatieve informatie beschikbaar komt.