



**MENS De Bilt**  
brengt mensen  
bij elkaar...

# *Jaarverslag* *2017*

Meedoen en samen

[www.mensdebilt.nl](http://www.mensdebilt.nl)

Maatschappelijke ondersteuning in de zes kernen.

## Inhoudsopgave

---

<b>Inleiding</b>	2
<b>1. Toegang tot maatschappelijke ondersteuning</b>	
1.1 Sociaal Team	3,4
1.2 Steunpunt Mantelzorg	4,5
<b>2. Welzijn Ontmoeting, initiatieven en vrijwillige inzet</b>	
2.1 Servicecentra	6,7
2.2 Vrijwilligerscentrale	8
2.3 MENS met Elkaar	8,9
2.4 Samen Oplopen	9
2.5 Maatschappelijke stages en Roefeldag	9,10
2.6 Huisbezoek 75-80+	10,11
2.7 Kansrijk Vrijwilligerswerk	11
2.8 Sterk door Vrijwilligerswerk	11
2.9 Bij de Tijd	11,12
2.10 BoodschappenPlusBus	12
2.11 De Wijkwinkel	12
2.12 Taalpunten De Bilt	13
<b>3. Jongerenwerk</b>	14
<b>4. Buurtsportcoaches</b>	15
<b>5. Netwerken</b>	16
<b>6. Organisatie</b>	17,18

Bijlage: Organogram

## Inleiding

---

Voor u ligt het verslag van de werkzaamheden van MENS De Bilt in 2017.

We kiezen er dit jaar voor om, zoveel mogelijk met cijfers ondersteund, te beschrijven hoe wij onze werkzaamheden op de verschillende gebieden hebben uitgevoerd en wat we bereikt hebben. Hiernaast zal in de loop van het jaar een digitaal document verschijnen met verhalen van de mensen waarmee wij gewerkt hebben. Zij vertellen over de kracht van de ondersteuning die geboden wordt, wat het voor hen gedaan heeft, hoe zij ermee verder gekomen zijn in het leven.

Het was een jaar met veel druk voor het Sociaal Team. Er hebben zich veel mensen gemeld, wat aantoont dat het Sociaal Team inmiddels goed bekend is. Er is geïnvesteerd in samenwerking met huisartsen en andere zorgverleners en dat werpt zijn vruchten af. Wel liep de wachtlijst helaas weer op met als gevolg dat er in 2018 incidenteel extra personeel wordt ingezet. Het streven blijft erop gericht de bureaucratie sterk terug te dringen. In 2018 gaat het Sociaal Team zelf de indicaties stellen. Dat is één van de maatregelen om de bureaucratie terug te dringen.

Ook werd er ingezet om de zorgvragen die opgelost konden worden middels andere interventies dan zwaardere zorg, snel door te zetten naar onze sociaal werkers van Welzijn. De sociaal werkers die aangesloten zijn bij het Sociaal Team, de brugfunctionarissen, begeleidden mensen naar activiteiten of zochten samen met hen oplossingen in de buurt.

Ook waren de sociaal werkers middels het project 'MENS op de koffie' regelmatig op straat te vinden om zo contact te leggen met de wijkbewoners. In 2018 zal het outreachend werken, het verbinden van mensen in de wijken en de aansluiting bij het Sociaal Team een hoge prioriteit hebben.

Mantelzorgers worden beter bereikt en geïnformeerd dan ooit. De langverwachte uitbreiding op het steunpunt werpt ook vruchten af. Er is meer tijd voor individuele gesprekken met mantelzorgers en er is een mooi gevarieerd activiteitenprogramma en informatieprogramma ontwikkeld waar veel belangstelling voor is. De uitbreiding van het steunpunt Mantelzorg is tot eind 2018 gegarandeerd en we zullen zeker een verzoek doen om het steunpunt permanent op minimaal de huidige sterkte te houden.

Het jongerenwerk is net zo gevarieerd als er jongeren zijn. Steeds ontstaan er weer nieuwe groepen jongeren, al of niet overlappend, waar de jongerenwerkers contact mee leggen. Door deze contacten worden de jongeren gemotiveerd school af te maken, zich te gedragen en activiteiten te ontwikkelen die voor henzelf en anderen nuttig zijn. Zo zijn er weer nieuwe activiteiten in de jongerencentra ontstaan en daarbuiten. In 2018 wordt daarmee doorgegaan.

Er is veel samenwerking geweest met de gemeente De Bilt, het Centrum voor Jeugd en Gezin, veel zorgaanbieders, vrijwilligersorganisaties en buurtcomités. Met name de Buurtsportcoaches hebben contacten gehad met sportverenigingen en scholen. Alleen in goede verbinding met een ieder die betrokken is bij de inwoners van gemeente De Bilt kunnen we een samenleving creëren waar niemand buiten de boot valt. Ook in 2018 zetten we daar weer op in.

Theo van Oosten  
Voorzitter Bestuur MENS De Bilt

Evelien Ribbens  
Directeur MENS De Bilt

# 1. Toegang tot maatschappelijke ondersteuning

---

## 1.1. Sociaal Team

Het Sociaal Team vormt de toegang tot de Wmo. Medewerkers van het Sociaal Team voeren breedtegesprekken met inwoners om te komen tot een plan op maat. Als een breedtegesprek leidt tot een aanvraag voor een maatwerkvoorziening, dan geeft het Sociaal Team een zwaarwegend advies aan de BackOffice. Een melding kan ook resulteren in kortdurende begeleiding van maximaal 20 uur gedurende een half jaar. Daarna kan nog steeds een advies over een maatwerkvoorziening gegeven worden maar zaken kunnen ook opgelost zijn in de persoonlijke sfeer.

Het Sociaal Team bestaat uit medewerkers van MENS De Bilt, Vitras en Mee. Het Sociaal Team werkt gebiedsgericht, namelijk wijkteam De Bilt, wijkteam Bilthoven en het wijkteam Bilthoven Noord en de overige kernen. Zij houden spreekuren in de gebieden en hebben een goede aansluiting met huisartsenpartijen en welzijnswerk. Voor TopX (ex-gedetineerden) geldt dat het Sociaal Team de bijeenkomsten bijwoont en daar waar nodig de kortdurende ondersteuning inzet. Het Sociaal Team is vanaf april de hele dag telefonisch bereikbaar. Er wordt in samenwerking met de gemeente hard gewerkt aan het terugdringen van de administratieve last en het moderniseren van het cliëntvolgsysteem.

## Behaald Resultaat

In plaats van de verwachte 1600 reguliere meldingen zijn er in 2017 1967 aanmeldingen voor ondersteuning gedaan bij het Sociaal Team. Dat is een stijging van 16,2% vergeleken met 2016. Deze meldingen kwamen van 1596 cliënten. 19% van de cliënten heeft zich vaker dan één keer gemeld in 2017 en dit betrof 673 meldingen. Dat is een vergelijkbaar percentage met vorig jaar. Het gaat hierbij veelal om cliënten met complexe problematiek, maar ook bijvoorbeeld regelmatig terugkerende aanvragen voor de Voedselbank. De meeste mensen melden zichzelf aan of worden door familie of een zorgverlener aangemeld bij het Sociaal Team. De belangrijkste verwijzer van complexe en dus vaak arbeidsintensieve casussen is Veilig Thuis met 59 verwijzingen. Op de tweede plaats staat de SSW (woningbouw) met 16 casussen van bijv. dreigende huisuitzetting. En op plaats drie staat de PGA<sup>1</sup> met 9 meldingen in 2017.

De belangrijkste vragen waarmee mensen zich melden bij het Sociaal Team hebben betrekking op (meer dan 100 aanmeldingen):

- Verplaatsen in en om het huis.
- Een schoon en leefbaar huis.
- Een zinvolle dag invulling.
- Psychische problemen.
- Aanpassen van of vinden van een geschikte woning.
- Financiën en administratie.

---

<sup>1</sup> PGA staat voor Persoonsgerichte aanpak van overlast gevende of criminele personen.

Of het aantal ingezette maatwerkvoorzieningen en de kosten daarvan zijn afgenomen ten opzichte van 2016 is niet te achterhalen uit het registratiesysteem van het Sociaal Team, dit moet blijken uit de gemeentelijke registratiesystemen.

Eind 2017 bedroeg de wachtlijst circa 6 weken. Dat is 3 weken korter dan eind 2016. Tussen juni 2017 en oktober 2017 is de wachttijd korter geweest. Maar doordat er meer meldingen waren dan verwacht is de wachttijd daarna helaas weer gestegen.

Gedurende heel 2017 is de klanttevredenheid gemeten door middel van het toesturen van een enquête bij afsluiting van het contact. Daarbij wordt op 5 onderdelen de tevredenheid gemeten, namelijk:

- Afspraken.
- Omgang.
- Afstemming.
- Deskundigheid.
- Plan.

De enquête is door 550 cliënten geretourneerd in 2017. De gemiddelde score lag bij alle vragen boven de 8,5. De gegeven onvoldoendes hadden meestal betrekking op de wachtlijst.

## 1.2. Steunpunt Mantelzorg

Het Steunpunt Mantelzorg ondersteunt mantelzorgers zodat zij de zorg voor hun naaste kunnen volhouden en niet overbelast raken. Dit doen zij door middel van:

- Het bieden van individuele ondersteuning in geval dat nodig is.
- Het organiseren van informatiebijeenkomsten en deskundigheidsbevordering.
- Het organiseren van lotgenotencontact en ontmoeting.
- Het organiseren van de Dag van de Mantelzorg en de Mantelzorgwaardering.

Steunpunt Mantelzorg is het lokale aanspreekpunt op het thema mantelzorg binnen de gemeente en werkt hiertoe samen met organisaties, bedrijven en relevante partijen. Naast een aanbod van informatie, advies, ondersteuning, educatie en empowerment voor mantelzorgers, informeert en werkt het Steunpunt samen met (zorg) professionals. Voorbeelden hiervan zijn Mantelzorg-on-tour en het Netwerk Ambassadeurs Werk en Mantelzorg. Per 1 september 2017 is het steunpunt Mantelzorg uitgebreid in omvang vanwege extra projectfinanciering vanuit de gemeente. Tweejaarlijks wordt een enquête gehouden naar klanttevredenheid en klantbehoeften.

## Behaald Resultaat

In 2017 zijn de volgende resultaten behaald:

- Mantelzorgers worden schriftelijk en digitaal geïnformeerd over voor hen relevante zaken. Ze ontvangen maandelijks een digitale nieuwsbrief en één keer per kwartaal het tijdschrift 'Voor Elkaar'. Eind 2017 bedroeg het verzendbestand voor de digitale nieuwsbrief 579 en ontvingen 260 mantelzorgers het 'Voor Elkaar' tijdschrift.
- Mantelzorgers worden in staat gesteld elkaar te ontmoeten en hun kennis te vergroten. Er is een divers en gevarieerd aanbod van ontmoetingsmogelijkheden en deskundigheidsbevordering: elk kwartaal een Mantelzorgcafé met een wisselend actueel thema, elke maand Mantel & Co, en verschillende incidentele evenementen zoals de nieuwjaarsborrel, Wereld Alzheimer Dag en de jaarlijkse Dag van de Mantelzorg.

Het programma wordt per half jaar gemaakt en verspreid en is o.a. terug te vinden op de website. In totaal werden de activiteiten in 2017 door ruim 300 mantelzorgers bezocht.

- Het steunpunt Mantelzorg biedt individuele ondersteuning aan mantelzorgers met 59 begeleidingsmomenten in 2017, variërend van een eenmalig gesprek tot enkele (huis)bezoeken.
- In 2017 zijn 288 nieuwe mantelzorgers geregistreerd. Het totaal aantal geregistreerde mantelzorgers komt hiermee op 637.
- De mantelzorgwaardering 2017 is door 595 mantelzorgers ontvangen.

## 2. Welzijn Ontmoeting, initiatieven en vrijwillige inzet

---

### 2.1 Servicecentra als laagdrempelige inloop voor ontmoeting en activiteiten in de wijk

#### Inloop

Er zijn 2 laagdrempelige inloop- en ontmoetingsplekken van MENS DE Bilt in de gemeente, waar iedereen terecht kan voor ontmoeting, activiteiten, informatie en doorverwijzing, één in De Bilt en één in Maartensdijk. Het beheer is zoveel mogelijk in handen van vrijwilligers. Er is contact met het servicecentrum van WVT.

Door de zogenoemde brugfunctionarissen wordt intensief contact onderhouden met de wijkteams van het Sociaal Team in de gebieden De Bilt en Bilthoven Noord en de kleine kernen. WVT houdt contact met gebiedsteam Bilthoven.

#### Behaald Resultaat

Het blijkt dat mensen de servicecentra steeds beter weten te vinden en ook gebruiken als eerste ingang voor een praatje, een vraag over activiteiten, ontmoeting, vrijwilligerswerk of anders. Bij de bureaudienst kan men vragen stellen over MENS of over andere zaken op het gebied van welzijn en zorg. De vrijwilligers die actief zijn bij de bureaudienst zijn zeer gastvrij en stellen zich goed op de hoogte. Ze worden ondersteund door een sociaal werker. Vele mensen hebben van de service van de bureaudienst gebruik gemaakt in 2017.

#### Activiteiten

Op de servicecentra vinden activiteiten plaats die door inwoners zelf of soms met ondersteuning van een door hen ingehuurd docent, worden georganiseerd. Van bewegen voor ouderen, tot klaverjassen, bridgen en schilderen. De bezettingsgraad van de ruimtes wordt steeds hoger. Bij andere activiteiten is de inzet van Sociaal Werkers van groot belang om het initiatief te ondersteunen.

Voorbeelden van deze activiteiten op de servicecentra:

#### De Kroeg

De Kroeg is een samenwerking tussen Reinaerde, Zideris, Abrona en Thomashuis Maartensdijk, MENS De Bilt en vrijwilligers. Er wordt maandelijks een gezellige avond voor mensen met een verstandelijke beperking uit de gemeente De Bilt georganiseerd. Ontmoeting staat centraal. Het gemiddeld aantal bezoekers ligt tussen de 35 en 40 per avond.

#### Vriendengroep KUBUS

Deze groep is een vriendengroep voor volwassenen voor wie het soms lastig is om vrienden te maken en sociale contacten te onderhouden. Dit kan bijvoorbeeld komen door een licht verstandelijke beperking, een autisme spectrum stoornis of niet aangeboren hersenletsel. In 2017 is de groep 10 keer bij elkaar gekomen en heeft gezamenlijk de maaltijden voorbereid, gegeten en gezellig gezeten. De KUBUS wordt ondersteund door twee vaste vrijwilligers en in ieder geval één sociaal werker. De groep bestaat inmiddels uit een vaste basisgroep van 16 deelnemers waarvan de jongste deelnemer 22 en de oudste deelnemer 70 jaar is.

## Trefpunt

Met ingang van 2017 is het Trefpunt overgedragen aan MENS De Bilt vanuit Kwintes. Het Trefpunt gaat uit van drie pijlers: het opzoeken of bezoeken van burgers in hun eigen omgeving, het creëren van een plek waar ontmoeting tussen burgers plaatsvindt en het behartigen van belangen van kwetsbare burgers bij organisaties (of partijen) waar zij mee te maken hebben.

In Grootcafé de Griffel vindt 2 keer per week de Ontmoeting plaats. De groep van het Trefpunt bestaat uit 35 personen met vaak een bewogen levensverhaal met verschillende problematieken. De ontmoeting wordt draaiende gehouden door 4 vrijwilligers. Zij worden ondersteund door een sociaal werker.

## Samen Leuke Dingen Doen Markten

In 2017 zijn er drie markten georganiseerd met gemiddeld tussen de 30 en 40 bezoekers. Dit zijn laagdrempelige ontmoetingsmogelijkheden om samen iets leuks te gaan doen. Daarnaast kan men op een verzamelbord een activiteit kenbaar maken waar anderen op kunnen reageren. Het aantal matches wordt niet bijgehouden, maar geschat tussen de 15 en 20 matches per markt.

## Brugfunctie

De twee brugfunctionarissen brengen welzijnsgerichte oplossingen onder de aandacht in het Sociaal Team en pakken aanmelding op die welzijnsgericht zijn. In 2017 hebben de brugfunctionarissen 58 mensen ondersteund op deze manier; een aantal door eenmalig contact, de meerderheid door meermalig contact. Wij verwachten dat het aantal hulpvragers gericht op welzijn in 2018 verder zal toenemen. Daarom zal in 2018 een 3<sup>e</sup> brugfunctionaris worden aangesteld zodat aan alle wijkteams een brugfunctionaris gekoppeld is.

## Stimuleren van activiteiten in de wijken en dorpskernen

De sociaal werkers signaleren vragen van bewoners op het gebied van ontmoeting. Ze faciliteren nieuwe (buurt) initiatieven en bevorderen zo zorgzame wijken en dorpen.

## MENS op de koffie

In maart 2017 is het project 'MENS op de Koffie' van start gegaan. Daarbij gaan sociaal werkers de straat op met een bolderkar met koffie en in gesprek met inwoners van de gemeente. Dit is een heel laagdrempelige manier om te horen wat de inwoners bezighoudt en hierop aan te sluiten. We genereren hierdoor meer bekendheid en zichtbaarheid en hebben een belangrijke signalerende en informerende functie. In 2017 zijn we ongeveer 15 à 20 keer met de bolderkar op pad geweest, o.a. naar de Hessenweg, de Dorpsstraat, het Maertensplein, het Lichtruim en de markt in Bilthoven. Daarnaast is contact gelegd met bestaande buurtinitiatieven, zoals met het Weeshuis van de Kunst, de Dorpsklep en Oog voor elkaar en met verschillende bewonerscommissies van o.a. het burgemeester van Heemstrakwartier, Dijkstate, Biltsteijn en Lugtensteijn.

## Hallo Buur

Ook heeft MENS De Bilt actief bijgedragen aan de campagne 'Hallo Buur' van het Platform Respectvol Samenleven De Bilt in het kader van het komen tot zorgzame buurten, zowel in het campagneteam, als door een 'Hallo Buur' bijeenkomst te organiseren in samenwerking met Pieter de Hooghflat.



## 2.2. De vrijwilligerscentrale

De vrijwilligerscentrale heeft een belangrijke rol in het realiseren van een participatiesamenleving. Door vrijwilligerswerk is gemeente De Bilt een gemeente waarin inwoners mee kunnen doen en zich kunnen ontwikkelen en organisaties en initiatieven kunnen ontstaan en bestaan. Dit doen wij door het promoten van vrijwilligerswerk, het werven van vrijwilligers, het matchen van vraag en aanbod en het begeleiden van mensen naar vrijwilligerswerk.

Tevens door het organiseren van spreekuren voor vrijwilligers in de verschillende dorpskernen, het organiseren van de vrijwilligersbanenmarkt en NL Doet.

Ook biedt de vrijwilligerscentrale begeleiding, advies en deskundigheidsbevordering aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Een sociaal werker coördineert de vrijwilligerscentrale, de spreekuren worden uitgevoerd door vrijwilligers.

### Behaald Resultaat

In het kader van matching van vraag en aanbod bezochten 88 mensen het inloopspreekuur van de vrijwilligerscentrale. In de digitale vacaturebank staan ± 170 organisaties, in 2017 hebben zich 19 nieuwe organisaties aangemeld. Er zijn gemiddeld 160 vacatures, waarvan 153 nieuwe vacatures met 228 online reacties en 9 open sollicitaties. Dit zijn ongeveer vergelijkbare aantallen als in 2016. In 2017 is er naast het spreekuur in het Servicecentrum De Bilt ook spreekuur gehouden in Het Lichtruim.

In het kader van NLDoet zijn er 32 klussen aangemeld, welke uitgevoerd zijn door 249 vrijwilligers. Dit waren ruim 50 vrijwilligers minder dan in 2016.

Voor het eerst vond dit jaar de Banenmarktroute plaats met 47 deelnemende organisaties en 70 bezoekers met als resultaat 25 concrete afspraken. Beide evenementen hebben veel publiciteit gegenereerd voor vrijwilligerswerk.

In 2017 heeft er een collectieve deskundigheidsbevordering plaatsgevonden voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties om de Banenroute voor te bereiden en van elkaar te leren. Er vond bovendien een netwerkbijeenkomst plaats over vrijwilligersbeleid in de Gemeente De Bilt. Daarnaast werd er advies op maat gegeven aan organisaties.

## 2.3. Maatjesprojecten

De maatjesprojecten van 'MENS met Elkaar' verbinden vrijwilligers met inwoners met een hulpvraag en enige vorm van kwetsbaarheid. Dit kan gaan om kortdurende of langdurige contacten. Het maatjesproject wordt uitgevoerd door een team van sociaal werkers. Er zijn diverse maatjesprojecten, zoals Maatjes voor eenzame ouderen, Zorgmaatjes, Mantelzorgmaatjes, Maatjes voor mensen met dementie en Maatjes voor inwoners met een psychische kwetsbaarheid en als laatste Maatjes voor gezinnen en kinderen. (zie Samen Oplopen)

### Behaald Resultaat

In 2017 hebben zich 174 nieuwe mensen aangemeld en 104 vrijwilligers. De maatjesprojecten van MENS met Elkaar hebben in 2017 in totaal 111 koppelingen kunnen maken.

In het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2017 is gestart met een wachtlijst omdat de aanvragen toenamen, later is het besluit genomen om geen mensen meer toe te laten tot de wachtlijst. Tevens is er een maximum looptijd van een koppeling ingevoerd.

Daarbij is uitgegaan van 1,5 tot 2 jaar omdat deze termijn landelijk het meest wordt aangehouden. Door de invoering hiervan zijn er in 2017 61 koppelingen gestopt omdat zij deze termijn overschreden. Soms blijven koppels elkaar nog zien als vrienden nadat de betrokkenheid vanuit MENS gestopt is. Door de afname van het aantal koppelingen en een stop op de aanmeldingen was er meer ruimte voor de bestaande koppelingen. Dit was noodzakelijk om de kwaliteit te kunnen waarborgen en verder te verbeteren. In het 2<sup>e</sup> kwartaal ontstond er weer ruimte om nieuwe aanmeldingen aan te nemen.

In 2017 zijn de volgende verbeteringen ingevoerd:

- Er is een inloopspreekuur ingevoerd. Vrijwilligers kunnen elkaar ontmoeten, kunnen de medewerkers van het project ontmoeten en vragen stellen of een casus bespreken. Deze bijeenkomsten werden niet druk bezocht en worden in 2018 in een nieuw jasje gestoken.
- Er is meer structuur in de opvolging gebracht in de contacten vanuit MENS met de koppels. Op afgesproken tijden (6 tot 8 weken na de koppeling) telefonisch contact maar ook tussentijds contact. Deze gesprekken worden geregistreerd.
- Intervisie voor de vrijwilligers is 6 keer aangeboden, met diverse thema's. De intervisies worden goed bezocht en positief beoordeeld.

## 2.4. Samen Oplopen

Samen Oplopen koppelt gezinnen (met minimaal een kind onder de 24 jaar oud) die een lastige periode doormaken en behoefte hebben aan steun aan een vrijwilliger. Deze vrijwilliger biedt tijdens wekelijkse bezoeken ondersteuning door het bieden van een luisterend oor en praktische hulp, totdat het gezin na gemiddeld een jaar aangeeft op eigen kracht verder te kunnen. De sociaal werker houdt individuele gesprekken met de gezinnen en de vrijwilligers, organiseert intervisiebijeenkomsten met andere vrijwilligers binnen Samen Oplopen en verzorgt een starttraining. De vrijwilligers kunnen ook deelnemen aan thema-avonden die MENS breed voor alle vrijwilligers van MENS organiseert.

### Behaald Resultaat

In 2017 hebben in totaal 17 gezinnen ondersteuning ontvangen van een vrijwilliger. Dit zijn 6 gezinnen meer dan vorig jaar. In totaal 11 vrijwilligers hebben zich dit jaar voor een gezin ingezet, daarvan er 3 in 2017 nieuw gestart. Daarnaast zijn er nog 5 vrijwilligers die ofwel wachten op een gezin om aan gekoppeld te worden, of tijdelijk even niet inzetbaar zijn.

Alle (nieuwe) vrijwilligers hebben 2 startbijeenkomst aangeboden gekregen alvorens aan de slag te gaan. Daarnaast hebben ze intervisiebijeenkomsten met andere vrijwilligers van Samen Oplopen kunnen bijwonen.

## 2.5. Maatschappelijke Stages

In samenwerking met de scholen zorgen we dat er voor alle leerlingen van de derde of vierde klas van de Voortgezet Onderwijs scholen die meedoen een maatschappelijke stageplek is. Doel is dat dit voor scholieren een bewuste stap naar actief burgerschap is en het doen van vrijwilligerswerk. Een sociaal werker is verantwoordelijk voor het matchen van maatschappelijke stagiaires met maatschappelijke organisaties.

### Behaald Resultaat

In 2017 hebben 374 leerlingen stage gelopen bij 89 verschillende organisaties. Het ging om de klassen 3 HAVO en VWO van de Werkplaats en klassen 4 HAVO en VWO van Het Nieuw Lyceum. Vanuit beide betrokken partijen wordt de maatschappelijke stage gewaardeerd.

Om daar nog beter zicht op te krijgen, zijn we voornemens om in 2018 een tevredenheidsmeting uit te voeren onder zowel alle maatschappelijke stagiaires van schooljaar 2017/2018, als onder de maatschappelijke organisaties.

## Roefeldag

Tijdens de Roefeldag kunnen kinderen van de basisschool een kijkje nemen achter de schermen bij bedrijven, winkels, instellingen en organisaties en waar mogelijk actief meehelpen. Hierdoor maken ze al jong kennis met allerlei verschillende beroepen, (vrijwilligers-) werkzaamheden, sport- spel en culturele activiteiten en hobby's.

## Behaald Resultaat

Ook in 2017 heeft de jaarlijkse Roefeldag weer plaatsgevonden. 154 kinderen uit de groepen 7 en 8 van 17 basisscholen uit gemeente De Bilt gingen op bezoek bij 23 organisaties en bedrijven. De dag is georganiseerd door Sociaal Werkers, vrijwilligers en stagiaires van MENS De Bilt. Het effect van deze interventie is onduidelijk. Het is een leuke middag voor de kinderen maar kan net zo goed, als het noodzakelijke geacht wordt, door de scholen georganiseerd worden.

## 2.6. Huisbezoek 75 - 80+

De vrijwilligers van het Huisbezoek 75-80+ bieden aan iedere zelfstandig wonende inwoner van gemeente De Bilt die 75 of 80 is geworden een huisbezoek aan. Het huisbezoek is een preventief instrument om contact te leggen met ouderen, hen te informeren over regelingen, voorzieningen en activiteiten, te adviseren bij het vinden van eigen oplossingen bij mogelijke problemen en te signaleren en/of door te verwijzen in situaties waar hulp nodig is. De huisbezoeken worden volledig uitgevoerd door vrijwilligers, inclusief de coördinatie en administratie.

## Behaald Resultaat

De doelgroep omvat in 2017 **307** 80-jarigen en **396** 75-jarigen. In 2017 zijn in totaal 139 huisbezoeken afgelegd. De 75-jarigen krijgen een informatienieuwsbrief (Wegwijzer) toegestuurd en een uitnodiging voor een gesprek. Zij nemen zelf de stap om zich aan te melden. 16 van hen zijn op eigen verzoek bezocht (4%).

De 80-jarigen worden actief benaderd (gebeld of vrijwilligers gaan langs om een afspraak te maken). Doordat het aantal 80-jarigen groot is heeft het team (9 vrijwilligers) hen niet allemaal kunnen benaderen. 118 (38%) van hen zijn bezocht en 90 (29%) wilden geen huisbezoek. Degenen die in 2017 niet bezocht zijn, ontvangen in 2018 bericht. We streven ernaar het team van vrijwilligers uit te breiden in 2018.

Iedere inwoner van de Bilt kan vragen om een huisbezoek. Buiten bovengenoemde doelgroepen hebben 5 mensen een huisbezoek aangevraagd en zijn bezocht.

De bezochte ouderen zijn over het algemeen nog fit en weten zich aardig te redden. Ze zijn positief over de huisbezoeken en ontvangen informatie. Zij voelen zich geïnformeerd en hebben, daar waar nodig, advies gekregen of zijn doorverwezen naar bijvoorbeeld het Sociaal Team, het Maatjesproject of andere diensten of activiteiten. De belangrijkste signalen gaan over slechte ervaringen met betrekking tot contact met de gemeente (service en bejegening); gebrekkig onderhoud van trottoirs en groen; over wonen (gebrek aan seniorenwoningen, problemen met seniorproof maken van de woning). Deze signalen worden gedeeld met de adviesraad Sociaal domein. 2 huisbezoekers zijn actief deelnemer in de Lokale Coalitie Samen tegen Eenzaamheid.

De huisbezoeken hebben een belangrijke rol in het signaleren van eenzaamheid. In dit kader zal in 2018 ingezet worden op het doorontwikkelen van de huisbezoeken. Per 2018 zal tevens gestart worden met het meten van klanttevredenheid onder alle mensen waar komend jaar een huisbezoek afgelegd wordt.

## **2.7 Kansrijk vrijwilligerswerk**

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, dan wel tot de samenleving, worden geactiveerd en begeleid naar passend vrijwilligerswerk door een Sociaal Werker.

### **Behaald Resultaat**

Er zijn 33 mensen begeleid naar vrijwilligerswerk. Daarvan ging het om 10 lopende trajecten uit 2016 en 14 aanmeldingen vanuit de RSD (Regionale Sociale Dienst). In 2017 zijn we gestart om ook mensen te begeleiden die via een andere route dan de RSD binnenkomen. Een aantal van 7 mensen heeft zichzelf aangemeld en 2 mensen zijn aangemeld vanuit de Vrijwilligerscentrale en het Sociaal Team. Van de 33 mensen hebben we 21 mensen (tijdelijk) kunnen plaatsen voor vrijwilligerswerk bij een maatschappelijke organisatie, 3 mensen zijn terugverwezen naar de RSD en bij 9 mensen loopt de bemiddeling nog. De samenwerking met de RSD is van cruciaal belang voor het slagen van dit project. Het feit dat een trajectbegeleider vanuit de RSD en de sociaal werker vanuit MENS vanuit een zelfde locatie werkten is een belangrijke succesfactor gebleken. We betreuren het dan ook ten zeerste dat op initiatief van de gemeente dit per 2018 grotendeels stopt.

## **2.8 Sterk door vrijwilligerswerk**

Passend vrijwilligerswerk zoeken en indien nodig begeleiding door middel van een vrijwillig jobmaatje voor vrijwilligers met een kwetsbaarheid, zoals niet aangeboren hersenletsel, dementie, psychische of sociale problemen of ander sociaal onvermogen. Dit project is een verbreding van het project 'Van Waarde' dat in 2016 is uitgevoerd. Het wordt volledig gefinancierd door fondsen.

### **Behaald Resultaat**

Sinds de start van het project per april 2017 zijn er 22 nieuwe aanmeldingen voor vrijwilligerswerk binnen gekomen, 1 vrijwilliger was nog aan het werk vanuit het project 'Van Waarde' en 2 aanmeldingen waren nog niet gematcht, maar nog wel in beeld. Er zijn 11 aanmeldingen voor jobmaatjes. Eind 2017 waren 7 vrijwilligers aan het werk, 3 vrijwilligers zijn inmiddels gestopt en 6 vrijwilligers zijn onderweg naar werk. 5 mensen zijn geactiveerd om zelf dingen te ondernemen, met 4 mensen wordt het traject nog gestart.

Van deze 25 vrijwilligers hebben er 9 een psychische kwetsbaarheid en 16 een niet aangeboren hersenletsel, waarvan 12 een vorm van dementie hebben. Vaak gaat het om een combinatie van kwetsbaarheden.

Er zijn eind 2017 8 actieve jobmaatjes verbonden aan het project en 3 potentiële jobmaatjes. Er zijn 8 actieve organisaties en 8 organisaties waar contact mee is gelegd en waar mensen nog geplaatst kunnen worden.

## **2.9 Restaurant Bij de Tijd**

Restaurant Bij de Tijd biedt arbeids- en stageplaatsen en begeleiding aan mensen voor een (taal)stage of werkervaring in de horeca. Bovendien is het een ontmoetingsplaats voor inwoners.

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, dan wel samenleving komen aantoonbaar (weer) in beweging en doen mee met een mogelijke ontwikkeling naar werk. Een sociaal werker coördineert en begeleidt de vrijwilligers.

### **Behaald Resultaat**

Er zijn afgelopen jaar 15 vrijwilligers actief geweest in het restaurant. Dit zijn er 2 meer dan vorig jaar. 2 daarvan, die hier waren om de taal te leren, zijn na de zomer begonnen aan een stage en een baan. Een 3e heeft in november werk gevonden. Daarnaast zijn er nog 2 vrijwilligers actief die in verband met lichamelijke en psychische problemen rustig opbouwen en toewerken naar een betaalde baan. Er zijn 8 mensen met een licht verstandelijk beperking die overdag meewerken in de voorbereiding, bediening en keuken. Een van hen is na de zomervakantie weer aan een opleiding begonnen met de bedoeling daarna een betaalde baan te vinden. 2 anderen worden begeleid bij het vinden van een betaalde baan. De begeleiding van deze 8 mensen gebeurt in samenwerking met Zideris en op een indicatie dagbesteding.

### **2.10 De BoodschappenPlusBus**

De BoodschappenPlusBus (BPB) draagt bij aan het stimuleren van ontmoeting, zelfredzaamheid en mobiliteit door middel van het vervoeren van kwetsbare inwoners naar plaatsen waar zij in staat worden gesteld te participeren. Een sociaal werker coördineert en begeleidt de vrijwilligers.

### **Behaald Resultaat:**

In 2017 heeft de BPB 262 ritten gemaakt met in totaal 1074 klanten. Daarbij gaat het om 160 unieke klanten. Zowel het aantal ritten als het totaal aantal klanten ligt iets lager dan vorig jaar en levert een gemiddelde van vier klanten per rit op. In het aanbod hebben we gekozen voor een toename in het aantal ritten voor boodschappen en een afname in het aantal ritten voor uitjes. Uitjes worden afgestemd met het Uitbureau. De ritten met als doel 'eten' zijn afgenomen vanwege het stoppen van de eetgroep. De wekelijkse ritten naar het zwembad zijn gelijk gebleven. Zeker aan het einde van 2017 zien we dat de bezetting van de boodschappenritten hoger wordt.

Tenslotte zijn we in 2017 gestart met de bel-ochtend Een proef waarbij mensen de bus kunnen reserveren voor een zelf gekozen individueel doel om heen te gaan. Hiervan wordt door gemiddeld 3 mensen gebruik van gemaakt. Deze proef zal in 2018 geëvalueerd worden.

### **2.11 De Wijkwinkel**

De wijkwinkel is de plek waar inwoners terecht kunnen met vragen op administratief en financieel gebied, bijvoorbeeld voor hulp bij het invullen van een formulier, kwijtscheldingen, het opzeggen van abonnementen of bij belastingzaken. De wijkwinkel wordt bemenst door vrijwilligers en er zijn wekelijks 3 inloopochtenden. Vragen over belasting en toeslagen zijn op afspraak op maandagmiddag.

### **Behaald Resultaat**

Er zijn in 2017 422 vragen gesteld aan de Wijkwinkel. Daarvan gingen er 90 over belasting en toeslagen, de overige 332 waren diverse hulpvragen op administratief en financieel gebied.

In 2017 is er ook extra geïnvesteerd op de zichtbaarheid van de Wijkwinkel door middels van nieuwe flyers die verspreid zijn, een banner, pennen en schrijfbboekjes.

## 2.12 Taalpunten De Bilt

Bibliotheek Idea, MENS De Bilt en Steunpunt Vluchtelingen de Bilt (SVDB) vormen samen Taalpunten De Bilt met als doel de laaggeletterde inwoners te vinden en ze toe te leiden naar een passend en kwalitatief goed taalaanbod.

### Behaald Resultaat

Het belangrijkste resultaat is dat er in de gemeente De Bilt nu één loket is, namelijk Taalpunten De Bilt, waar burgers en instanties terecht kunnen met hun taalvragen en doorverwezen worden naar passend taalaanbod. Er is actief gewerkt aan de bekendheid van Taalpunten De Bilt.

- Bij MENS De Bilt komen 2 keer per week 40 à 50 mensen om onder begeleiding van circa 10 vrijwillige taalcoaches spreekvaardigheid te oefenen. Laagdrempeligheid en contact staat voorop.
- Bij Taalpunten De Bilt zijn er in totaal 73 aanvragen binnengekomen voor taalondersteuning NT2. Deze worden, afhankelijk van de vraag, de behoefte en wat passend is, gekoppeld aan een taalmaatje of taalles. Dit kan zowel de taalles door vrijwilligers zijn, als bij een opleidingsinstituut. Er is geen enkele taalaanvraag voor NT1 binnengekomen. Het blijkt dat deze groep zeer moeilijk te vinden is.
- In het kader van de week van de alfabetisering hebben we in september een pub-quiz georganiseerd in restaurant Bij de Tijd met 30 deelnemers en een leesclub 'hardop lezen' in de bibliotheek met 2 deelnemers.
- In Bibliotheek Idea ontmoeten taalcoaches en taalcliënten elkaar in een neutrale en taalrijke publieke ruimte en maken gebruik van de mogelijkheden om lees- en studiemateriaal en digitale taalprogramma's.
- Er zijn 105 taalcoaches actief, waarvan 91 specifiek voor Steunpunt Vluchtelingen De Bilt.
- Er zijn 53 taalcoaches getraind. Zij hebben één of meer bijeenkomsten bijgewoond. Deelname aan de training voor taalcoaches is op vrijwilliger basis en wordt 2 keer per jaar aangeboden.

### 3. Jongerenwerk

---

Het jongerenwerk zoekt jongeren actief op bij de bekende “hangplekken” binnen onze gemeente en hebben de jongeren die veel op straat rondhangen goed in beeld. Zij stimuleren jongeren die overlast veroorzaken passende dagbesteding te vinden. Jongeren met zorgvragen worden toegeleid naar het CJG voor hulp en ondersteuning. Daarbij zoekt het jongerenwerk altijd naar een goede balans tussen de verantwoordelijkheid van de jongeren zelf en de professionele sturing. Het jongerenwerk ondersteunt jongeren bij het opzetten en uitvoeren van activiteiten. Jongeren worden zowel op straat bereikt, als in de jongerenpanden W4 en Sojos, maar ook via Social Media. Het jongerenwerk werkt nauw samen met de politie en het CJG.

#### Behaald Resultaat

- In alle dorpskernen is het jongerenwerk tenminste 3 keer per week op straat zichtbaar geweest. Er zijn 2 jeugdgroepen in 2017 overlast gevend geweest. De Lichtruimgroep (50 jongeren) en de Boetzelaersgroep (70 jongeren). Op beide groepen is sterk door het jongerenwerk en de politie geïnvesteerd. De overlast bij het Lichtruim is nagenoeg verdwenen, terwijl we het hele jaar problemen hebben ervaren bij het Boetzelaerpark. Hiervoor is samen met de gemeente en politie een plan van aanpak gemaakt. Er zijn 3 jeugdgroepen hinderlijk geweest. Anne Franklaan (8 jongeren), Bongerdlaan (5 jongeren) en het schoolplein in Maartensdijk (10 jongeren)). Ook hier zijn we wekelijks langs gegaan om jongeren aan te spreken op hun gedrag. Daarnaast zijn we met de melders van de overlast in contact getreden. De klachten van de melders zijn gedurende het jaar afgenomen.
- In 2017 is er een begin gemaakt om tijdens onze ‘JOS’ ronde enkele jongeren (8 jongeren) thuis te bezoeken. We merken dat een aantal probleemjongeren niet meer zoveel op straat rondhangen. Dit gebeurt in samenwerking met het Sociaal Team en het CJG.
- In 2017 is er in De Bilt een criminele jeugdbende opgerold. Deze jongeren bevonden zich niet op straat en stonden dus niet in contact met het jongerenwerk. Wel is er door ons veel informatie gedeeld met politie en justitie over deze groep.
- In de 2 jongerencentra die 3 keer in de week open zijn is de toeloop afgenomen (25%). Hierbij volgen we de landelijke trend. Er vinden maandelijks door jongeren zelf georganiseerde activiteiten plaats.

## 4. Buurtsportcoaches

---

De Buurtsportcoaches (BSC) stimuleren sport en bewegen met als doel om een actieve en gezonde leefstijl van iedere inwoner te realiseren. Dit doen wij door middel van uitvoeren van een jaarwerkplan dat jaarlijks opgesteld wordt in samenwerking met de gemeente. Onderdeel van dit werkplan vormen:

- Organisatie en coördinatie van 'Wat beweegt jou' in vooraf bepaalde wijken en het uitvoeren van de Monitor in opdracht van de GGD. Er wordt ingespeeld op de huidige stand van zaken in een wijk op basis van een analyse, waarin gekeken wordt naar sportdeelname (welke groep beweegt weinig, hoe groot is die groep), kwetsbare doelgroepen (welke kwetsbare groepen maken nog onvoldoende gebruik van de aanwezig sport/beweeg infrastructuur) en bewonersinitiatieven (benutten vrijwillige inzet of het potentieel daartoe dat aanwezig is in een wijk).
- Organisatie en uitvoering van 'Bewegen op recept' voor mensen met een chronische aandoening (volwassenen en senioren) in samenwerking met huisartsenpraktijken en sportaanbieders.
- Ondersteunen van sportverenigingen.

### Behaald Resultaat

De buurtsportcoaches maken een eigen jaarverslag op basis van het werkplan 2017. Dit is reeds toegestuurd aan gemeente De Bilt. Hieronder volgt een korte samenvatting van dat jaarverslag:

#### Bewegen op recept

Er zijn 51 mensen doorverwezen in het kader van Bewegen op Recept; 22 daarvan hebben een beweegaanbod gekregen, en 10 daarvan zijn blijvend gaan bewegen.

#### Sport en buurt

- Er zijn 100 beweegmomenten in de wijk gerealiseerd.
- Er zijn 5 Big Events georganiseerd (Cruyff Court 6 vs 6; Koningsspelen; Beachvolleybal Toernooi; Kerstzaalvoetbaltoernooi; Nationale Spor2k). Elk event is georganiseerd met behulp van vrijwilligers, variërend van 5 tot 80 per event.
- Er zijn 167 sportclinics aangeboden op BSO locaties en 104 op basisscholen.
- 101 kinderen hebben meegedaan aan de zomervakantiesportweek.

#### Wat beweegt jou

- Er waren 480 kinderen bij de MQ Test<sup>2</sup>;
- 760 kinderen bij de Wereld Water Dag;
- 360 kinderen hebben onder schooltijd deelgenomen aan de Nationale Sportweek<sup>3</sup>;
- 3 scholen hebben meegedaan met het 'Ik Eet Het Beter'-project.

---

<sup>2</sup> Dit is een motorische test voor kinderen van groep 1 tot en met 8.



## 5. Verbinding stimuleren

---

### Netwerk Ketenzorg Dementie De Bilt

MENS De Bilt is deelnemer aan het Netwerk Ketenzorg Dementie De Bilt en zowel vertegenwoordigd in de kerngroep, als de operationele werkgroep. Doel van het netwerk is om te zorgen voor goede en vindbare dienstverlening voor mensen met dementie en hun mantelzorgers, en zorg te dragen voor goede samenwerking in de dementiezorgketen.

### Bijeenkomsten formele en informele zorgverleners

2 keer per jaar organiseren we netwerkbijeenkomsten voor organisaties werkzaam in gemeente De Bilt in de formele en informele zorg. Doel is elkaar kennen, kennisuitwisseling en het stimuleren van samenwerking tussen organisaties. Er heeft in april een netwerkbijeenkomst plaatsgevonden met ongeveer 50 deelnemers. Thema's die centraal stonden waren samenwerking met mantelzorgers, uitwisseling rond het thema zorgmijders, en vrijwilligerswerk voor mensen met een kwetsbaarheid.

Eind oktober vond een eerste speeddatesessie plaats, waarin organisaties werkzaam in de informele en formele zorg kennis konden maken met medewerkers van MENS De Bilt en elkaar. Er waren ongeveer 45 externe deelnemers en 20 deelnemers vanuit van het Sociaal Team, Team Welzijn en Steunpunt Mantelzorg vanuit MENS De Bilt.

### Plan van aanpak Vrijwilligerswerk

In samenwerking met de gemeente De Bilt, organisaties die werken met vrijwilligers en (potentiele) vrijwilligers, hebben we een interactief proces doorlopen om te komen tot een Plan van Aanpak Vrijwilligerswerk voor de komende 3 jaar. In dit kader hebben we een enquête uitgevoerd onder organisaties die werken met vrijwilligers en onder (potentiele) vrijwilligers om knelpunten, behoeften en ideeën op te halen. Over de opbrengst van de enquêtes hebben we met beide groepen apart een verdiepend Rondetafelgesprek gevoerd.

### Samen tegen Eenzaamheid

Samen met de gemeente De Bilt en Coalitie Erbij organiseerden we op 1 juni een lokale conferentie over eenzaamheid na aanleiding van een motie die in november 2016 aangenomen is in de raad. Er waren 70 deelnemers aanwezig. Met een kleine afvaardiging daarvan is begin september de opbrengst verwerkt in een Plan van Aanpak Samen tegen Eenzaamheid.

### Sociale kaart

Op de site van MENS is een tabblad Sociale kaart De Bilt. Organisaties voor welzijn, zorg, zorg door vrijwilligers en buurtinitiatieven kunnen daar hun organisaties presenteren. Doel daarvan is inwoners te informeren en in staat te stellen zorg of ondersteuning te vinden en/of in te zetten. Deze informatie verspreiden we ook actief door middel van de nieuwsbrief Zorg en Welzijn, die o.a. door het Huisbezoek 75-80+ en het Sociaal Team gebruikt wordt.

## 6. Organisatie MENS De Bilt

---

### Bestuurssamenstelling

Er hebben in 2017 geen bestuurswisselingen plaatsgevonden. Wel heeft het bestuurslid A. Hemmelder begin 2018 besloten zijn bestuurswerk wegens persoonlijke omstandigheden neer te leggen.

Het bestuur bestond op 31 december 2017 uit:

De heer T. van Oosten , voorzitter

Mevrouw E. van der Bent- Seves

De heer A. van Dam

Mevrouw M. Haak-Griffioen

De heer A. Hemmelder, financiën

### Medewerkers

Er werkten eind december 2017 46 betaalde medewerkers bij MENS De Bilt, waarvan 36 vrouwen en 10 mannen. Dit is een uitbreiding ten opzichte van 2016 toen er 42 medewerkers in dienst waren. Het ziekteverzuim was 4,1 %. In 2016 bedroeg het ziekteverzuimpercentage 2,9%.

De uitbreiding is gerealiseerd bij het Sociaal Team, bij Mantelzorgondersteuning en bij een project van Welzijn. Het ziekteverzuimpercentage was 4,1 %.

De uitslag van het Medewerkerstevredenheidsonderzoek ( MTO) wat in 2016 plaatsvond is begin 2017 besproken met het voltallige personeel en vervolgens zijn er een aantal verbetermaatregelen doorgevoerd. Met name de transparantie in de organisatie is vergroot.

De PVT heeft het personeel medio 2017 de vraag voorgelegd of men een OR wilde of toch een PVT wilde behouden. Men was in meerderheid voorstander van een OR. Er stelde zich echter vervolgens niemand verkiesbaar. Begin 2018 zal er nog een poging gedaan worden om verkiezingen te houden voor een OR.

### Vrijwilligers

Er waren 260 vrijwilligers actief. De vrijwilligers zijn actief op vele plekken in de organisatie maar vooral binnen afdeling Welzijn. Eén effect van dit vrijwilligerswerk is dat sommige mensen weer aan een betaalde baan komen. Vrijwilligerswerk doorbreekt in ieder geval eventueel aanwezige eenzaamheid. Zonder deze mensen zou MENS De Bilt haar werk niet kunnen uitvoeren. Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde en we zijn hen zeer erkentelijk voor de inzet.

### Communicatie

Net als in 2016 was MENS De Bilt weer veelvuldig aanwezig in de media. De website functioneert goed en wordt goed bijgehouden. Digitale nieuwsbrieven worden regelmatig verstuurd en soms wordt er een specifieke campagne gevoerd. Zoals ten behoeve van de aandacht voor mantelzorgers of voor de vrijwilligersbanenroute.

Er is door RTV De Bilt in samenwerking met MENS een televisieserie gemaakt over het vrijwilligerswerk in de gemeente. De eerste aflevering van deze serie werd in het Lichtruim uitgezonden en vervolgens is iedere aflevering een week op de zender van RTV Utrecht uitgezonden. De serie bestaat uit 7 afleveringen en is ook te zien via de website van MENS DE Bilt en RTV De Bilt.

Eind 2017 had MENS De Bilt 950 volgers op Twitter en 230 volgers op Facebook.

## ICT en telefonie

Er is een onderzoek uitgevoerd naar de prijs/ kwaliteitverhouding van de dienstverlening van onze ICT en telefonie leverancier.

De conclusie was dat het goedkoper, beter en moderner kon. Vervolgens heeft er een onderhandse aanbesteding plaatsgevonden. Het bedrijf Circumflex is uitgekozen als onze nieuwe leverancier, zij geven tevens vernieuwde vorm van dienstverlening. Begin 2018 wordt deze nieuwe manier van werken door deze dienstverlener geïmplementeerd.

## Kwaliteit

In 2017 zijn we gestart met het kwaliteitslabel van Sociaal Werk Nederland. Dit label onderscheidt kwaliteitsindicatoren op 3 niveaus te weten: Vakmanschap, Dienstverlening en Organisatie & Bestuur. In het kader van het onderdeel Vakmanschap hebben we dit jaar de focus gelegd op de volgende 3 competenties: het versterken van eigen kracht en zelfregie (benutten van de professionele ruimte), het versterken van een gezamenlijke en individuele aanpak (incl. het verbinden van verschillende werelden/culturen) en als laatste het outreachend werken, gaat er op af en is zichtbaar.

Per team hebben medewerkers gereflecteerd op deze competenties aan de hand van casuïstiek. Dit heeft per team geleid tot verbeter- en aandachtspunten. Deze competenties komen ook terug in functioneringsgesprekken, in feedbackvragen van collega's als nieuw onderdeel in het proces van functioneringsgesprekken en in het opleidingsplan.

In het kader van het verbeteren van de dienstverlening zijn de volgende onderzoeken uitgevoerd:

- Cliëntenonderzoek Sociaal Team.
- Medewerkers onderzoek Sociaal Team.
- Inwonersonderzoek bekendheid Sociaal Team.
- Onderzoek onder samenwerkingspartners Sociaal Team.
- Behoeftenonderzoek onder organisaties die werken met vrijwilligers.

Organogram MENS De Bilt 2017

