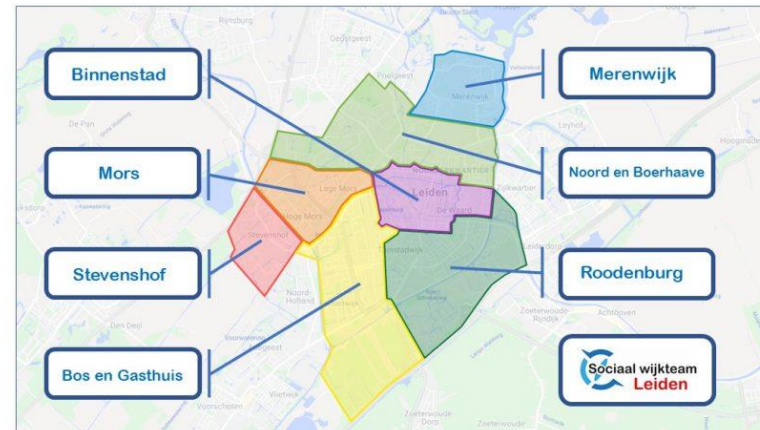




Jaarverslag 2021

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD	3
2. HIGHLIGHTS 2021	4
A. Corona	5
B. Samenwerken	5
C. Projecten	7
D. Ontwikkelingen	7
E. Sociale wijkteams zelf	7
3. REALISATIE	8
A. Aantal meldingen	9
B. Maatwerkvoorziening voorkomen	11
C. Aanmeldingen per wijk.....	11
D. Problematiek bij aanmelding	12
E. Wachtijd na aanmelding	13
F. Klachten	12
G. Klanttevredenheid	13
H. Personele inzet.....	14
4. FINANCIËLE VERANTWOORDING	15
5. VOORUITBLIK	16



1. VOORWOORD

2021 was een jaar waarin de sociale wijkteams Leiden de nodige uitdagingen hadden. Allereerst stond het jaar in het teken van het Corona-virus. Corona had zowel impact op de manier waarop de sociale wijkteams moesten werken, als op de problemen die ze tegen kwamen. Door de steeds veranderende maatregelen en voorschriften was het dan weer wel en dan weer moeilijker mogelijk om inwoners live te spreken. De sociale wijkteams hebben het hele jaar deels vanuit huis gewerkt, maar zijn ook altijd aanwezig geweest op de locaties. Contacten met inwoners vonden telefonisch, digitaal, maar ook gewoon fysiek thuis, wandelend met een inwoner of op locatie plaats. Afschalen naar de Sterke Sociale Basis viel ook in 2021 niet mee vanwege de beperkte activiteiten die daar plaats konden vinden.



Daarnaast was 2021 het jaar waarin we afscheid hebben genomen van de directeur die pas in 2020 was begonnen. Voor de medewerkers zorgde dit voor onrust. Het bestuur heeft toen een stap naar voren gezet en bestuurslid Sjors Gerritsen heeft met Joost Kortekaas, de coördinator kwaliteit en informatiemanagement en Anneke Brussé-Kaufman, de managementassistente de coöperatie samen met de

Als sociale wijkteams in Leiden willen wij alle inwoners van Leiden die geen medische of juridische vragen, zorgen of problemen hebben, helpen om een oplossing te vinden.

medewerkers draaiende gehouden. In november is Ingrid Linnemans als nieuwe directeur begonnen.

Tenslotte was 2021 ook het jaar waarin veel tijd is geïnvesteerd in de inrichting van het nieuwe regiesysteem i-samenleving.

Het aantal aanmeldingen is ten opzichte van 2021 licht gestegen. Hierdoor is de druk in teams onverminderd hoog.

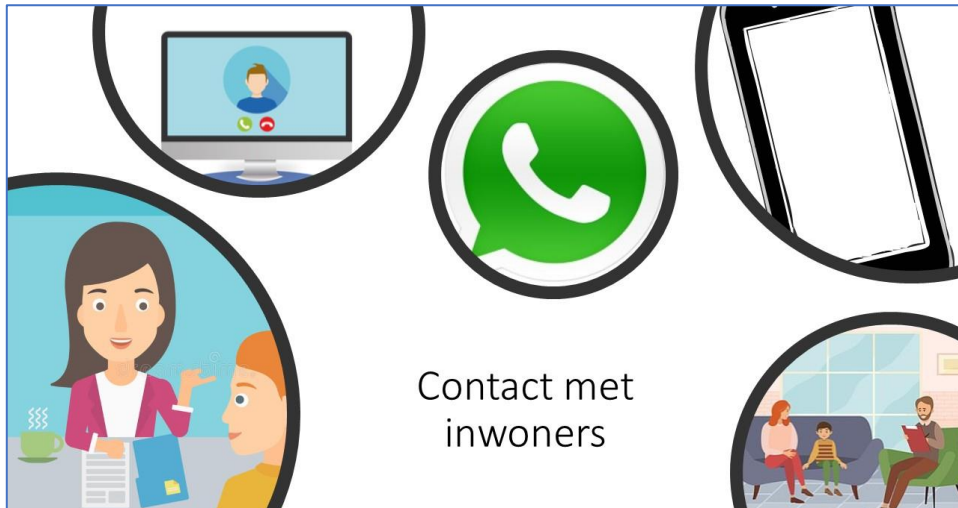
De verschillende projecten en werkgroepen zijn doorgedaan, mede door de betrokken inzet van de medewerkers. Graag hadden we in 2021 meer geïnvesteerd in de relatie met partners zoals de huisartsen, zorgaanbieders die we vaak inschakelen en de jeugdteams die in juli zijn gestart. De mogelijkheid om elkaar fysiek te ontmoeten heeft dat belet. Het neemt niet weg dat de sociale wijkteams een spilfunctie vervullen in de stad Leiden. De medewerkers zijn zich terdege bewust van hun rol en denken/praten mee om de ontwikkelingen verder te brengen en de praktijk naar een steeds hoger niveau te brengen.

Het bezoek dat de burgemeester en wethouders eind 2021 aan alle sociale wijkteams en jeugdteams hebben gebracht, werd gewaardeerd door de medewerkers.

Namens het bestuur van de coöperatie sociale wijkteams Leiden,

Margo van Rheenen,
Voorzitter

2. HIGHLIGHTS 2021



Ondanks het Corona-virus waren de sociale wijkteams er in 2021 voor alle inwoners die zelfstandig wonen met een enkelvoudige of een meervoudige vraag en niet of beperkt zelfredzaam zijn.

A. Corona

Helaas speelde ook in 2021 Corona een belangrijke rol in hoe we ons werk konden uitvoeren. Zeker in het begin van 2021 waren veel inwoners nog angstig om zich te bewegen en was er continu creativiteit nodig om in contact te komen en blijven. Naarmate het jaar vorderde zag je de angst voor het Corona-virus wel minder worden. Dit gold voor inwoners, maar ook voor de medewerkers. In de zomer hadden we even de hoop dat we weer vaker naar de locaties konden komen en dat live-contacten weer normaler werden. Helaas kwam er na de zomer een nieuwe Corona-golf, waardoor we gedwongen werden om nog langer thuis en digitaal te werken. In de loop van 2021 is langzaam een nieuwe routine gevonden met het thuis werken, op huisbezoek gaan en digitaal overleggen. Er ontstonden roosters voor wie er op de locatie aanwezig was en wie de teamtelefoon had.

Gelukkig raakte ook de inwoners hun grootste angst voor het Corona-virus kwijt. Zij durfden weer makkelijker af te spreken. Wel zagen we de problematiek verergeren met het voortduren van de Coronacrisis. We kwamen schrijnende situaties tegen bij gezinnen die, mede door Corona, te lang op elkaars lip hadden gezeten. Er waren ruzies, maar uit elkaar gaan kon vaak niet door het huisvestingsprobleem. We zagen meer financiële problematiek als gevolg van weggevallen inkomens en waar we in 2020 aangaven dat eenzaamheid voornamelijk onder ouderen voor kwam, zagen we in de loop van 2021 ook steeds vaker eenzame studenten.

B. Samenwerken

De sociale wijkteams verbinden het medisch en het veiligheidsdomein met het sociale domein en hebben vaak ook een brugfunctie voor de woningbouwcorporaties, de afdeling werk en inkomen van de gemeente Leiden en de jeugdteams.

Samenwerking met Inluzio, SOL en BuZz

Net als in 2020 is het ook in 2021 nog steeds zoeken geweest hoe de aansluiting met de Sterke Sociale Basis (SSB) goed tot stand kon komen. Een Goede Buur als ingang voor de sociale wijkteams kon vanuit de SSB moeilijk worden gerealiseerd door de beperkte opening van de Huizen van de Buurt, maar ook door de terugtrekkende houding van de vrijwilligers die zich daarvoor inzetten. Met het meer openen van de Huizen van de Buurt in de zomer is er weer meer ruimte ontstaan om die invulling vorm te geven. Eind 2021 is, samen met Inluzio een verbeterplan opgesteld. Dit plan moet ervoor zorgen dat de samenwerking in elke wijk verbetert.

In 2021 hebben een aantal overleggen plaatsgevonden met Inluzio, SOL, BuZz en het jeugdteam om elkaar beter te leren kennen en uit te wisselen hoe we tot een optimale inrichting van het voorveld (SSB + SWT en JT LR) kunnen komen. Door het vertrek van de vorige directeur en de aanbesteding van de jeugdteams heeft dit overleg lang stil gelegen en is eind 2021 weer opgepakt.

‘Als het leven steeds ingewikkelder of eenzamer wordt en er steeds meer mensen uitvallen of dingen niet meer snappen, hebben wij de passie om oplossingen te vinden.’

Samenwerking met het Zorg- en Veiligheidshuis

De sociale wijkteams hebben diverse heftige Veilig Thuis meldingen opgepakt. De samenwerkingsafspraken die in 2020 gemaakt zijn vormen daarvoor de basis. In de eerste helft van 2021 is het regionale project Geweld Hoort Nergens Thuis ook bij de coöperatie SWT in Leiden gestart. Elk team heeft een contactpersoon. In de zomer zijn alle teams geschoold. De indruk bestaat dat de casuïstiek heftiger is dan voor Corona. De samenwerkingsafspraken met Veilig Thuis worden begin volgend jaar geëvalueerd.

De medewerkers hebben regelmatig contact met het meldpunt zorg- en overlast om af te stemmen over een casus, een casus over te dragen of een casus samen op te pakken. Het signaleringsoverleg dat in elke wijk georganiseerd wordt, wordt naast het uitwisselen van signalen, hier ook voor gebruikt. Eind 2021 heeft het Zorg- en Veiligheidshuis aangegeven de signaleringsoverleggen in de huidige vorm niet voort te willen zetten. In elke wijk hebben daarom gesprekken plaatsgevonden over hoe verder. Begin 2022 wordt hier opvolging aangegeven.

Samenwerking met de GGZ

De aanmeldingen kennen vaker GGZ-aspecten die tot problemen leiden. Onder andere door langere wachttijden voor GGZ behandeling. De medewerkers van de sociale wijkteams waren tevreden over de samenwerking die is ontstaan vanuit de pilot met de FACT-teams. Het maakt snelle consultatie mogelijk, het sparren over cliënten, het gezamenlijk optrekken en ook het sneller overdragen van cliënten.

Begin 2021 is de projectleider van de pilot FACT-SWT helaas gestopt. Bovendien was het budget niet toereikend om de pilot uit te breiden naar andere wijken. De wijken waar de pilot heeft gelopen hebben daar nog steeds profijt van, omdat de lijntjes korter zijn. Doordat er geen projectleider meer is, is in sommige wijken de overlegstructuur van de pilot komen te vervallen.

Samenwerking met eerstelijns

De samenwerking tussen de sociale wijkteams en andere eerstelijnszorg in Leiden is per wijk verschillend. In een enkele wijk neemt een huisarts deel aan het

signaleringsoverleg, in sommige wijken is er via de pilot FACT-SWT goed contact met de huisarts. In Roodenburg zit het sociale wijkteam in hetzelfde gebouw, wat letterlijk de drempel verlaagd.

De verwijzing van de huisartsen naar het sociaal wijkteam via Zorgdomein levert goede resultaten op. In 2020 waren er vanaf mei tot december 85 meldingen, in 2021 waren het er 192. De huisartsen weten ons goed te vinden, maar het kan altijd nog beter. Een bijzonder project dat is toegevoegd aan Welzijn op Recept, is Kunst op Recept. Inwoners kunnen op recept begeleid door een professional met kunst of cultuur aan de slag.

Samenwerking met de backoffice

In de eerste helft van 2021 zijn we doorgegaan met het verbeteren van de samenwerking met de backoffice Wmo. Er is in één wijk geëxperimenteerd met een vaste backoffice medewerker in een sociaal wijkteam. Het wijkteam en de medewerker van de backoffice ervaren dat de samenwerking hiermee verbetert en er meer dan voorheen sprake is van één cliëntreis waar zowel het sociaal wijkteam als de backoffice een rol in spelen. Onder andere door de tijdsinvestering die de voorbereiding van de Suite Sociaal Domein heeft gevraagd in 2021, is de pilot niet uitgebreid naar andere wijken. In 2022 wordt dit opgepakt.

Samenwerking met de jeugdteams Leidse regio

Door de aanbesteding van de jeugdteams, het vertrek van de vorige directeur en de werkdruk in de teams is in 2021 geen bijzondere aandacht besteed aan de samenwerking met de jeugdteams. In sommige wijken verliep deze samenwerking al heel goed en dat is in 2021 voortgezet. In andere wijken is er ruimte voor verbetering.

C. Projecten

Eerste Hulp bij Geldzorgen

Eerste Hulp bij Geldzorgen (EHBG) is niet langer een project. Het team EHBG heeft ook in 2021 zijn meerwaarde bewezen. De samenwerking tussen de Stadsbank en het sociaal wijkteam, op basis van het afgesloten convenant, biedt de betrokken inwoners een geïntegreerde aanpak van hun problematiek. Ook de gemeente Leiderdorp en Voorschoten nemen deel aan dit team. Vanuit de sociale wijkteams werken vier medewerkers in het EHBG team. In 2021 is gemiddeld 2,69 FTE aan SWT medewerkers ingezet. Deze medewerkers zijn gekoppeld aan iemand van de stadsbank en werken op die manier in duo's in de verschillende wijken. In 2021 zijn er een aantal personele wisselingen geweest binnen dit team, waardoor het team eind 2021 wat onder druk staat.

Maatwerkbudget

Het werken met het maatwerkbudget is onverminderd doorgegaan, als onderdeel van een hulpverleningstraject. Juist deze koppeling komt nogal eens onder druk te staan als inwoners verwachten dat ze een toelage krijgen voor een financieel probleem.

Stevenshof vitaal

Een medewerker uit het sociaal wijkteam de Stevenshof heeft actief deelgenomen aan het programma Stevenshof Vitaal. Door de werkdruk is haar inzet eind 2021 verminderd, tot het helemaal stil kwam te liggen doordat zij vertrok en haar opvolger nog niet begonnen was.

i-Samenleving

Het nieuwe registratiesysteem dat het sociaal wijkteam samen met de gemeente gaat gebruiken, heeft in het eerste halfjaar veel energie en voorbereiding gekost. De coördinator kwaliteit- en informatiemanagement van de coöperatie en de key-users in de sociale wijkteams hebben veel tijd besteed aan de juiste omschrijving van de processen en de vertaling naar het systeem. Helaas is het proces binnen

de gemeente vertraagd, waardoor de implementatie is uitgesteld.

Briefadres

Bij de aanvraag voor een briefadres wordt door de sociale wijkteams samengewerkt met de gemeente Leiden en de Binnenvest. Medewerkers van sociaal wijkteam Binnenstad vormen samen met medewerkers van de Binnenvest de commissie briefadressen.

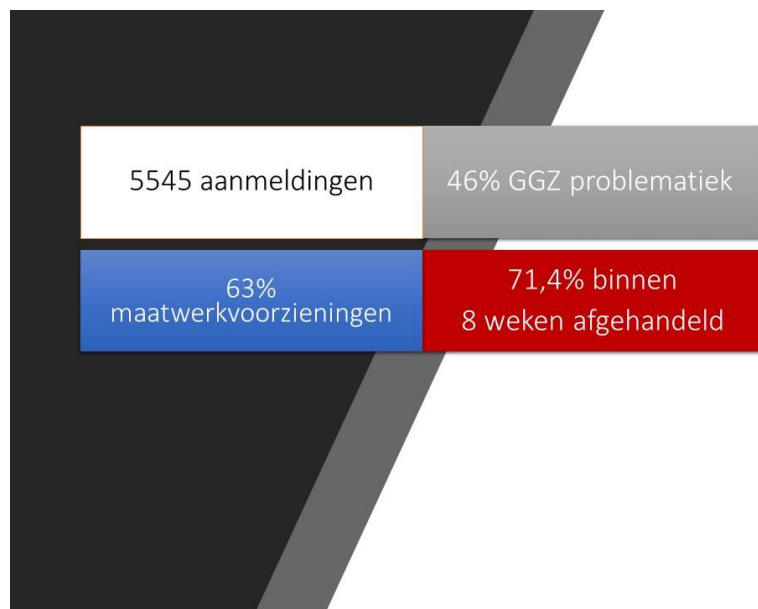
D. Ontwikkelingen

In de eerste helft van 2021 waren de sociale wijkteams niet goed aangesloten op de ontwikkelingen die per 2023 plaats gaan vinden. In de tweede helft van 2021 zijn medewerkers vanuit de sociale wijkteams betrokken bij de voorbereidingen van de nieuwe aanbesteding van de maatwerkvoorzieningen begeleiding, dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning per 2023. Zij hebben in werkgroepen een aantal keer input geleverd. Ook zijn er medewerkers die vanaf eind 2021 deelnemen aan de leeromgeving die voor de Holland Rijnland regio is ingericht ter voorbereiding op de decentralisatie van de maatschappelijke zorg in 2023.

E. Sociale wijkteams zelf

In 2021 heeft de gemeente Leiden het dashboard Wmo ingericht en heeft in elk sociaal wijkteam een medewerker toegang tot dit dashboard. Hiermee is een eerste stap gezet richting het kosten bewust werken. In het schooljaar 2020/2021 zijn er vier stagiaires geweest bij de sociale wijkteams. In het schooljaar 2021/2022 zijn we ook begonnen met vier, maar is er om diverse redenen maar één overgebleven. Als sociaal wijkteam hebben we in 2021 een aantal advertenties geplaatst om kenbaar te maken aan wijkbewoners dat zij bij ons terecht kunnen met vragen op alle gebieden van het dagelijks leven en hebben we bijgedragen aan de zorgkrant. In 2021 zijn alle medewerkers (opnieuw) geschoold rondom het thema veiligheid.

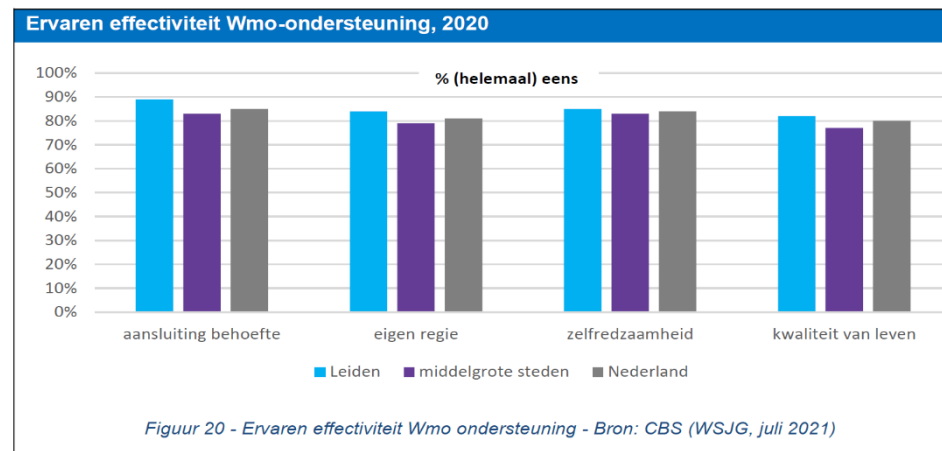
3. REALISATIE



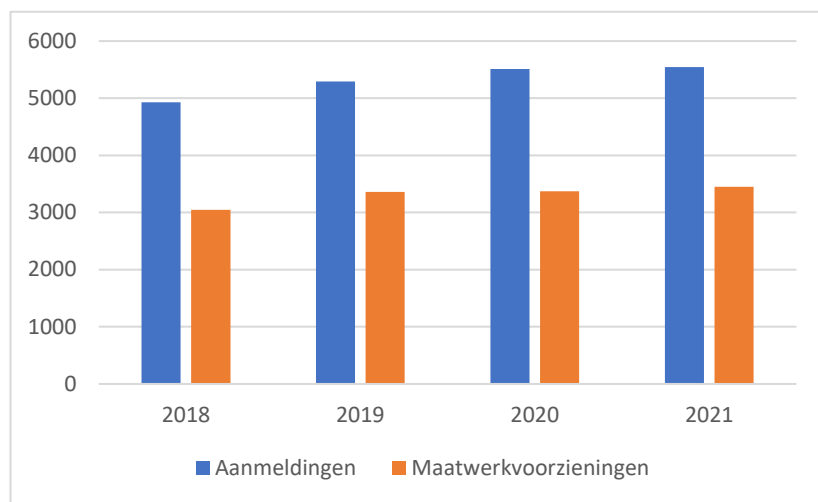
192 x Welzijn op recept

5652 meldingen Eerste Hulp bij Geldzorgen opgepakt

74% van de meldingen wordt binnen 2 weken opgepakt



A. Aantal meldingen

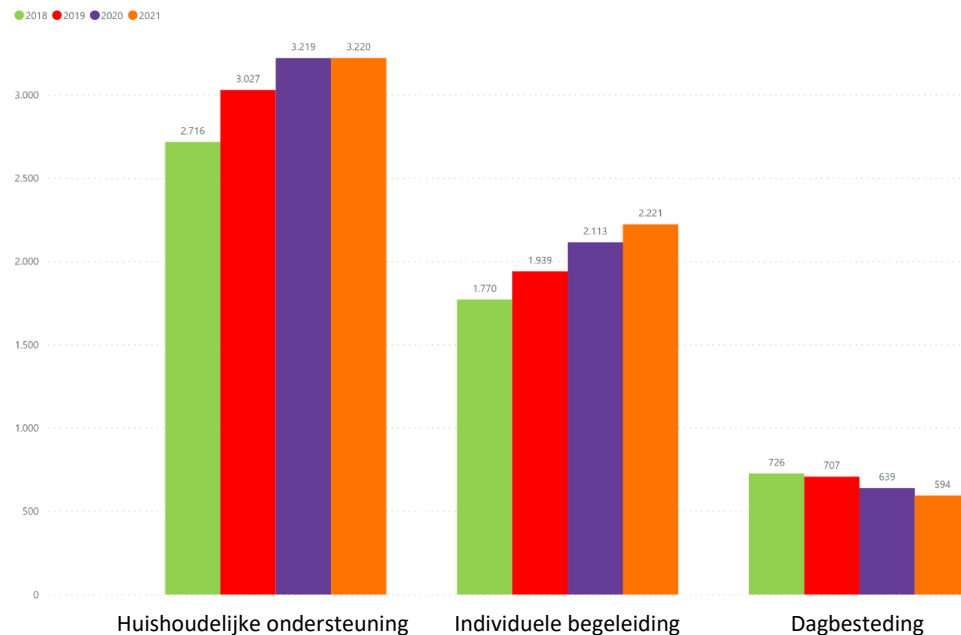


Er waren 5545 aanmeldingen in 2021. Dit betekent een lichte stijging (0,65%) ten opzichte van 2020. Het laat zien dat wijkbewoners de sociale wijkteams, ondanks Corona, nog steeds hebben kunnen vinden. Het aantal aanmeldingen stijgt al jaren op rij. De stijging lijkt wel wat af te zwakken.

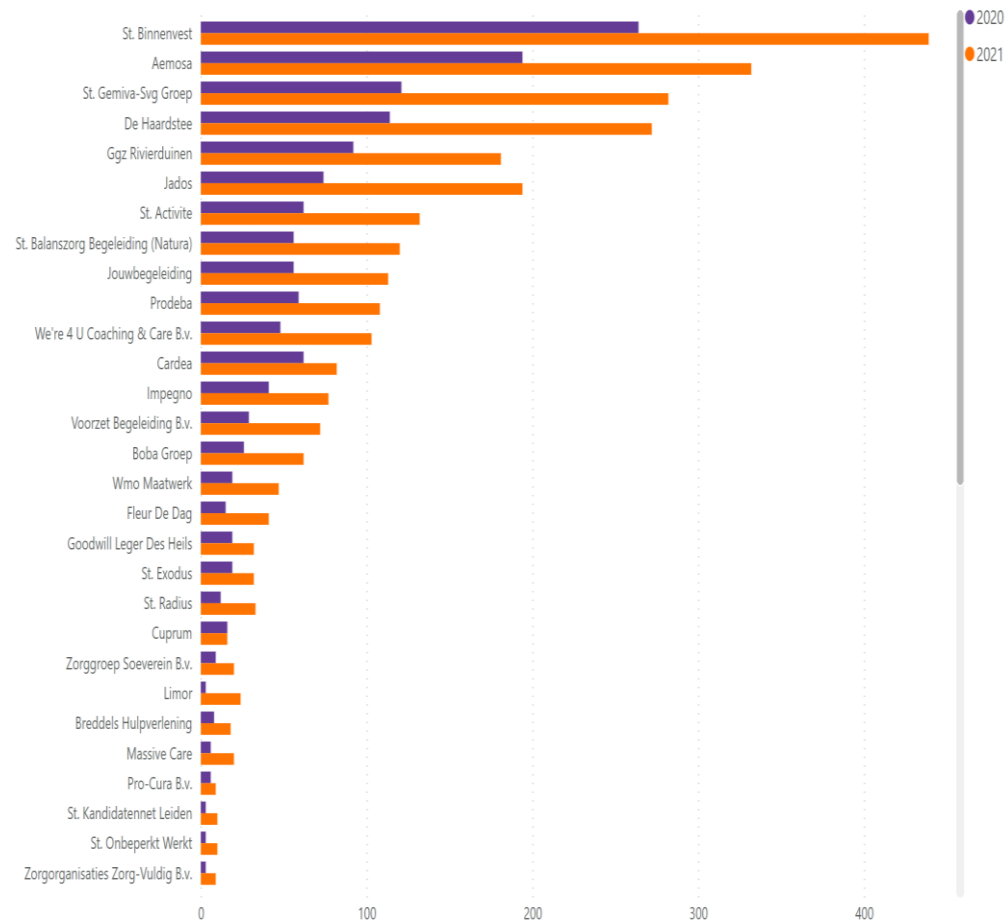
	2018	2019	2020	2021	% t.o.v. 2020
Maatwerkvoorzieningen	3046	3362	3371	3501	+3.86
% maatwerkvoorzieningen van totaal aantal aanmeldingen	62%	64%	61%	63%	

Het percentage maatwerkvoorzieningen is ten opzichte van 2020 met 3,86% gestegen. Deels kan dit verklaard worden door 50 GGZ cliënten die eind 2021 een indicatie hebben gekregen voor dagbesteding toen deze niet langer vergoed werd door de zorgverzekering.

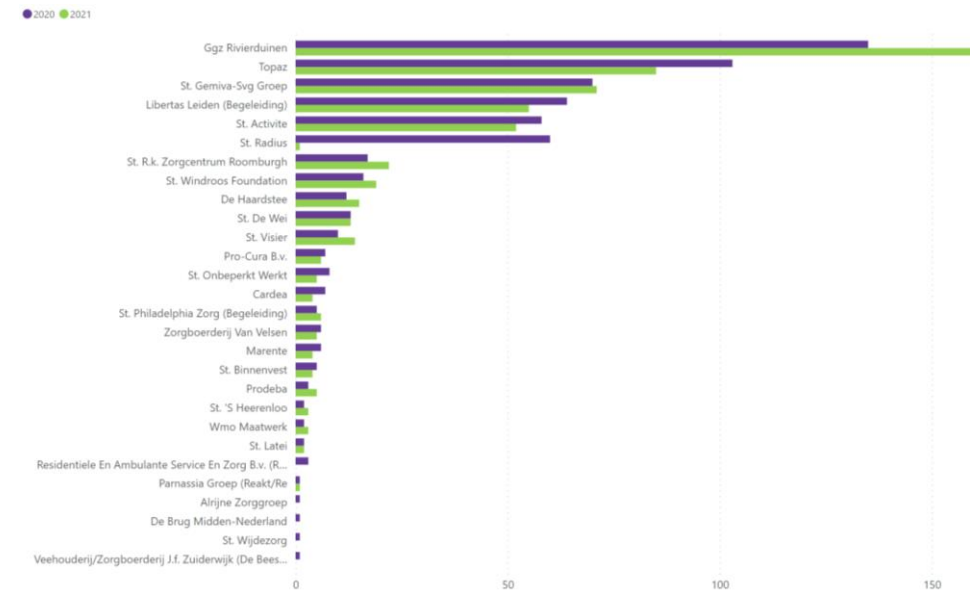
Helaas is het aantal ingezette maatwerkvoorzieningen ten opzichte van het aantal aanmeldingen het enige cijfer dat wij uit onze registratie kunnen halen. Dit is een gemankeerd cijfer om grip te krijgen op de maatwerkvoorzieningen. Zo kan bij één aanmelding meer dan één voorziening zijn ingezet. Ook zegt het niets over de ondersteuning die (ook) door het sociaal wijkteam wordt ingezet bij dezelfde inwoner. Het aantal maatwerkvoorzieningen zegt ook niet alles over de kosten noch over de duur van de inzet of over de effectiviteit. Het Wmo dashboard wat in 2021 live is gegaan geeft wel inzicht in verschillen tussen teams en tussen twee jaar, maar is, door het ontbreken van onder andere uitstroombdata niet geschikt om iets over de effectiviteit van de ingezette voorziening te zeggen. Hopelijk kan, met het nieuwe registratiesysteem dat we zowel bij de sociale wijkteams als bij de backoffice Wmo gaan gebruiken, beter inzicht in de duur van de ingezette voorziening worden verkregen. De volgende grafieken komen uit het dashboard Wmo en geven enig inzicht in waar het aantal indicaties verschillen in 2020 en 2021.



Kijkend naar de indicaties voor maatwerkvoorzieningen in de grafiek uit het dashboard Wmo valt op dat het aantal indicaties huishoudelijke voorzieningen ten opzicht van 2020 gelijk is gebleven. Het aantal indicaties individuele begeleiding is in 2021 met 5% gestegen. Individuele begeleiding is sinds 2016 elk jaar gestegen. Wel daalt elk jaar het percentage waarmee individuele begeleiding stijgt.

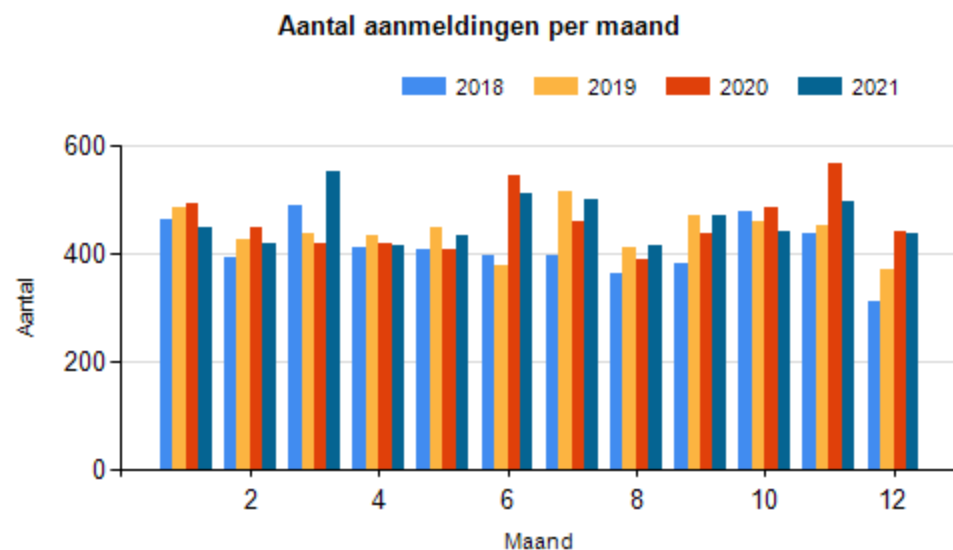


In deze grafiek uit het dashboard Wmo is te zien dat het aantal indicaties individuele begeleiding voor alle doelgroepen is gestegen. Opvallend, in de overzichtsgrafiek, is verder dat het aantal indicaties dagbesteding in 2021 opnieuw is gedaald.



Inzoomend op dagbesteding valt op dat, ondanks de vergrijzing, de indicaties bij eigenlijk alle aanbieders van dagbesteding voor ouderen (behalve Roomburg) dalen. Eigenlijk zijn alleen het aantal indicaties bij GGZ Rivierduinen gestegen. Dit is te verklaren door de eerder genoemde overgang van 50 cliënten vanuit de zorgverzekeringswet. Mogelijk is het aantal indicaties voor dagbesteding in 2021 gedaald, doordat Corona een remmend effect heeft gehad.

Onderstaande tabel laat de verdeling per maand zien van de aanmeldingen. De maanden kennen verschillende pieken. Wat opvalt is dat in maart 2021 opvallend meer aanmeldingen zijn gedaan dan in 2020.



B. Maatwerkvoorziening voorkomen

Voorkomen	2018	2019	2020	2021
Minimaal	19%	19%	19%	18%
Mogelijk	43%	40%	36%	37%

Wanneer inwoners zich bij ons melden voor ondersteuning komen zij regelmatig met een concreet beroep op een Wmo-voorziening. Soms komt een bewoner zelfs met de begeleider van de zorgaanbieder “een beschikking halen”. Dat betekent dat een inwoner zich aanmeldt met de mededeling: “ik wil huishoudelijke hulp / ik wil regiotaxi / ik wil begeleiding van die en die zorgorganisatie / etc.”

In het registratiesysteem van het sociaal wijkteam kunnen medewerkers aangeven dat een bewoner een beroep doet op een maatwerkvoorziening bij de aanmelding en vervolgens aangeven welke (combinatie van) interventies daadwerkelijk is gedaan. De registratie daarvan is niet helemaal betrouwbaar, waardoor we een minimum- en maximumpercentage aangeven. De percentages voor 2021 zijn min of meer gelijk gebleven aan die van 2020. In ieder geval kunnen we met zekerheid zeggen dat in zeker 18% van de cases een voorziening is voorkomen.

Ingezette voorzieningen

Wat wordt er als alternatief ingezet? De medewerkers hebben daarbij de volgende interventies ingezet in plaats van een maatwerkvoorziening (in volgorde van belangrijkheid):

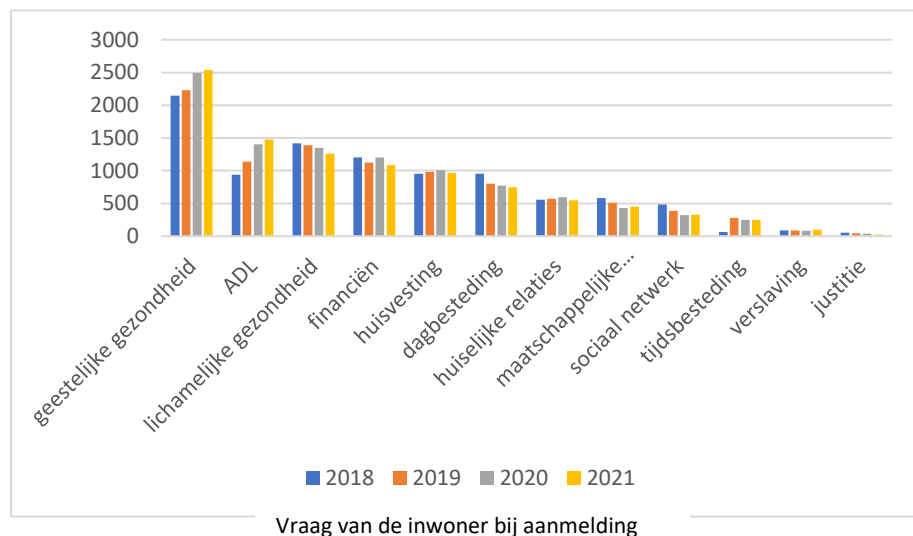
- Eigen kracht van de bewoner
- Inzet sociaal wijkteam
- Inzet sociaal netwerk
- Mantelzorg
- Burenhulp/algemene voorziening in de wijk
- Vrijwilligers

C. Aanmeldingen per wijk

SWT	2018	2019	2020	2021	% t.o.v. 2020
Binnenstad	706	711	790	825	+4.4
Bos- en Gasthuis	1000	1087	1112	1125	+1.2
Merenwijk	626	676	669	667	-0.3
Mors	567	580	558	578	+3.6
Noord en Boerhaave	841	953	970	994	+2.5
Roodenburg	730	826	878	848	-3.4
Stevenshof	414	416	476	455	-4.4

In de eerste helft van 2021 viel het sterk gestegen aantal in Noord en Boerhave (+20,4% tov 2020) op, terwijl de aanmeldingen in Merenwijk (-6,9% tov 2020) en Stevenshof (-15% tov 2020) flink waren gedaald. Beide wijken die een daling te zien geven, zijn ook de wijken die een hoge mate van vergrijzing kennen. Ouderen hadden zich in de eerste helft van 2020 minder aangemeld door de nog steeds aanwezige Corona. Vanaf de zomerperiode is het aantal aanmeldingen ook in deze wijken weer beduidend gestegen, terwijl het aantal meldingen in Noord- en Boerhaave genormaliseerd is ten opzichte van de eerste helft.

D. Problematiek bij aanmelding



Opvallend in deze grafiek is het hoge aantal vragen dat met de geestelijke gezondheid te maken heeft. Deze aantallen lijken in de Corona jaren 2020 en 2021 nog hoger dan in de jaren daarvoor. Daarnaast valt op dat het aantal inwoners dat zich meldt met een ADL vraag wederom gestegen is en dat het aantal vragen rondom financiën en huisvesting niet echt gestegen is. Rondom financiën zou een stijging te verwachten/verklaren zijn door Corona, maar die zien we hier in ieder geval niet terug. Rondom huisvesting ervaren de sociale wijkteams dat ze meer vragen krijgen.

Mogelijk is de ervaren druk te verklaren doordat de vragen die met huisvesting te maken hebben wel steeds ingewikkelder worden.

E. Wachttijd na aanmelding

Ons doel is dat er met de inwoner binnen twee weken contact wordt opgenomen. Dat wil zeggen dat alle aanmeldingen binnen twee weken over de teamleden verdeeld zijn die vervolgens de bewoner belt voor een afspraak. Sinds vorig jaar kunnen we betrouwbaar aangeven of dit is gelukt. Echter, het vraagt van de werkers gewenning dat zij registreren wat het eerste contactmoment is. Het kost nog wat tijd om het optimaal in te regelen. Van 3653 aanmeldingen in 2021 is het eerste contactmoment geregistreerd (totaal 5545 aanmeldingen):

Doorlooptijd in weken	Aantallen 2021
0	1703
1	1016
2	516
3	248
4	91
5	39
6	25
7	15
8 >	10
totaal	3653

De wachttijd die met het oppakken van de cases samen gaat, loopt in de ervaring van de teams op. Van de geregistreerde cases is echter nog steeds ruim 74% binnen twee weken opgepakt. 95% van de geregistreerde contactmomenten vindt binnen vier weken plaats. Gezien de werkdruk een hele prestatie.

Eerste Hulp bij Geldzorgen

In 2021 zijn meer partners gaan melden in verband met de wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Het aantal meldingen is onder andere daardoor gestegen tot 18666 meldingen. 63% van de meldingen kwam van het CAK en 16% van de meldingen kwam van de zorgverzekeraars. Daarvan zijn, op basis van criteria, 5652 meldingen opgepakt. Het effect van Eerste Hulp bij Geldzorgen is (nog) niet te meten. Wel zijn er sociale wijkteams die aangeven het effect van dit team te merken, doordat zij minder vragen krijgen die te maken hebben met schulden. Ook de cijfers van de onderwerpen waar inwoners zich mee aanmelden bij de sociale wijkteams laten zien dat het aantal aanmeldingen voor het onderwerp financiën zijn gedaald.

F. Klachten

Er zijn in 2021 zeven klachten bij het sociaal wijkteam binnengekomen. Twee klachten gingen over het feit dat inwoners iets niet 'kregen' (een huis en maatwerkbudget). Er is naar de inwoners geluisterd en hen is (nogmaals) uitgelegd waarom ze geen huis/maatwerkbudget krijgen.

Twee klachten gingen over de duur van de afhandeling van een melding. De afhandeling van deze meldingen zijn inderdaad traag verlopen. Daarvoor zijn excuses aangeboden.

Twee klachten gingen over de bejegening. Hierover is met de inwoners gesproken. Daarna is ook met de betrokken sociale wijkteam medewerkers gesproken. Met hen is nagegaan hoe dit in een volgende soortgelijke situatie anders zou kunnen. Tenslotte ging één klacht over het schenden van de privacy, doordat een inwoner dacht dat onterecht informatie was doorgespeeld aan een andere organisatie. Hiervan was echter geen sprake. De inwoner hebben we hiermee gerust kunnen stellen.

G. Klanttevredenheid

In het jaarlijkse Wmo-cliëntervaringsonderzoek dat in opdracht van de gemeente wordt uitgevoerd geeft een viertal vragen een indruk van de ervaren effectiviteit van de ondersteuning:

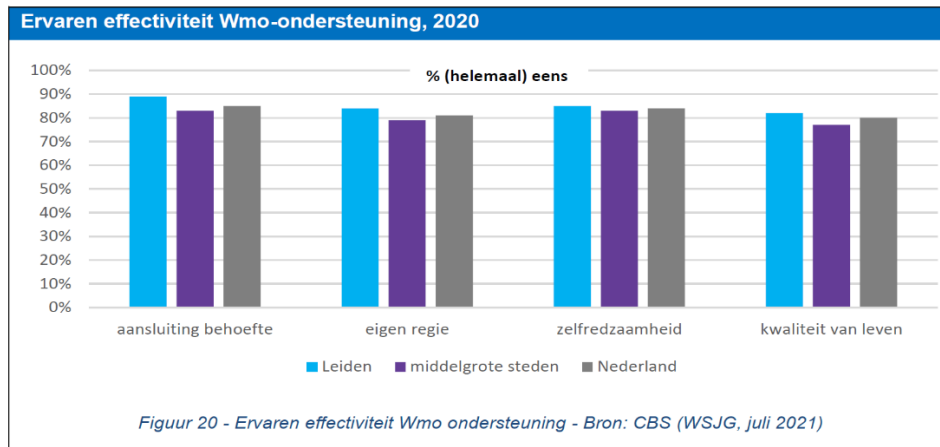
- Aansluiten op behoefte (De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag)
- Eigen regie (Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil)
- Zelfredzaamheid (Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden)
- Kwaliteit van leven (Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven)

In de volgende grafiek is te zien dat de inwoners over het algemeen tevreden zijn met de Wmo-voorzieningen. Ruim 80% is het (helemaal) eens met alle voorgelegde stellingen. Vergeleken met het gemiddelde van alle middelgrote steden en met het landelijk gemiddelde ligt de ervaren effectiviteit in Leiden hoger. Deze gegevens zijn overigens gebaseerd op een onderzoek dat is uitgevoerd in 2020. De resultaten van het onderzoek uit 2021 zijn nog niet verwerkt op waarstaatjegemeente.nl.

H. Personele inzet

In 2021 is gemiddeld 49 FTE aan uren ingezet in de sociale wijkteams. In 2020 was dit 51 FTE. De FTE's 2020 en 2021 zijn inclusief de Wmo consultants, maar exclusief de FTEs van het team EHBG, directeur, management assistent en coördinator. Het verschil in FTE en het licht gestegen aantal meldingen verklaart mogelijk de ervaren werkdruk. Daarnaast heeft het vertrek van de vorige directeur mogelijk ook bijgedragen aan een toegenomen ervaren werkdruk evenals het heftiger worden van de casussen.

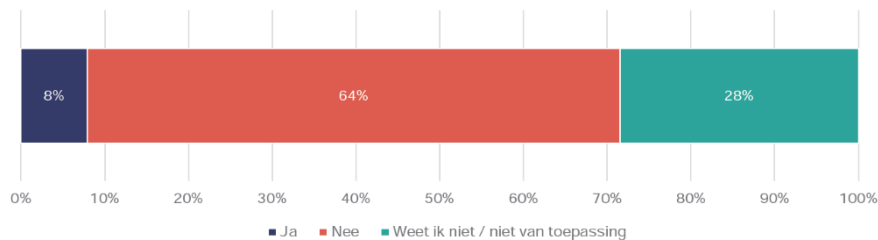
Het tijdig kunnen inzetten van gekwalificeerd personeel bij verloop, verzuim of afscheid vraagt een goede planning en vooruitkijken. Met onzekere financiële randvoorwaarden vraagt dat extra aandacht en betrokkenheid.

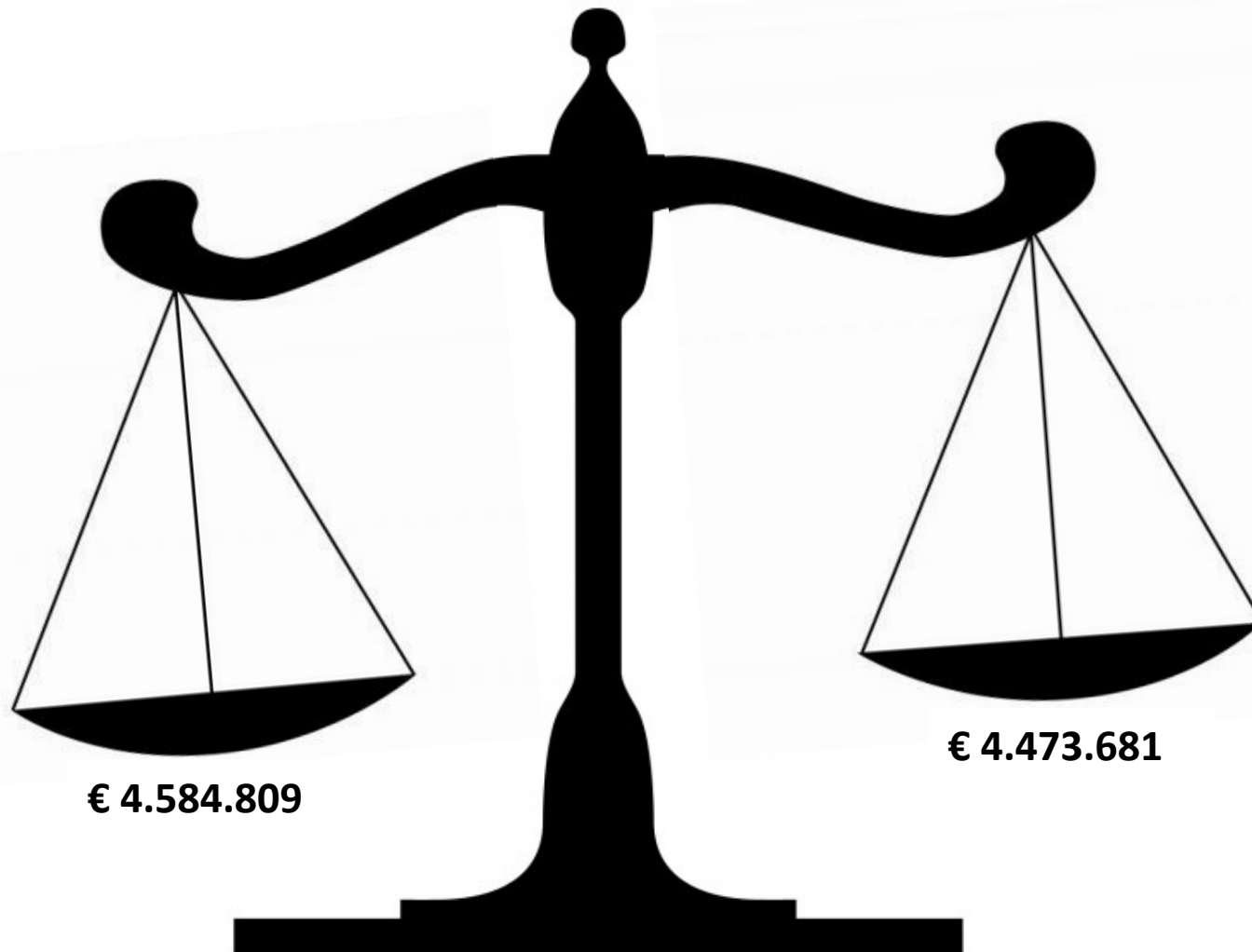


Ook zijn de uitkomsten op de vragen positiever dan in 2019. Alleen op de vraag 'door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden' is iets negatiever geantwoord. Opvallend verder is de stijging van 5% in de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning, terwijl er in vergelijkbare steden een daling te zien is.

Aan het cliëntervaringsonderzoek van 2020 waren een aantal extra vragen toegevoegd om een indruk te krijgen van de impact van Corona. Zoals hieronder te zien is, blijkt hieruit dat 'slechts' 8% heeft gewacht met het doen van een aanmelding door Corona. Wel geeft 28% aan het niet te weten/niet van toepassing.

13. Heeft u door de coronacrisis gewacht met het indienen van een (andere) aanvraag?





De coöperatie had in 2021 een begroting van € 4.584.809. Er is minder uitgegeven: € 4.473.681. Het verschil is veroorzaakt doordat er niet altijd meteen ziektevervangning geregeld kon worden en vervangning voor mensen die weggingen soms op zich liet wachten. In de bijlage bij dit jaarverslag vindt u de jaarrekening en goedkeuring daarvan door de accountant.

5. VOORUITBLIK

Samenwerking:

- Inluzio
- Jeugdteams
- Werk en inkomen

i-Samenleving

Gebruik data

Briefadres

Vorbereiden op
nieuwe inkoop
2023 &
decentralisatie
maatschappelijke
zorg

Jongvolwassenen

Uniform werken

Het lijkt erop dat Corona in 2022 wat naar de achtergrond verdwijnt. Dat is goed nieuws en betekent dat we weer 'normaal' ons werk kunnen doen en meer aanwezig kunnen zijn in de wijken en bij de inwoners. Inmiddels (maart 2022) duikt er helaas weer een nieuwe crisis op die ons allemaal in de ban houdt, de oorlog in Oekraïne. De verschrikkelijke beelden en vluchtelingenstromen uit het land, doen vermoeden dat we hier als sociale wijkteams in Leiden in 2022 ook mee te maken gaan krijgen. Verder zien we de volgende ontwikkelingen op ons afkomen:

- De gemeente Leiden heeft een programma Social Impact opgesteld, waarin maatregelen zijn opgenomen om de impact van Corona zoveel mogelijk te ondervangen. In dit programma is onder andere voor twee jaar extra geld beschikbaar gesteld voor uitbreiding van het team Eerste Hulp bij Geldzorgen. Naast dat het team daarmee meer slagkracht heeft voor de reguliere meldingen, gaat het team met de extra financiële middelen extra aandacht aan jongeren en ondernemers besteden. De sociale wijkteams krijgen daarnaast extra middelen uit dit programma voor deskundigheidsbevordering multiproblematiek en een uitbreiding van de capaciteit om de samenwerking in de keten te versterken.
- De Coronacrisis heeft enorme impact op de groep jongvolwassenen. In 2022 gaan we daarom extra aandacht aan deze groep besteden. We gaan aan de slag met de vraag of zij (of hun verwijzers) de weg naar ons goed weten te vinden en of we de juiste ondersteuning aanbieden. We sluiten ook aan bij de gesprekken die gevoerd gaan worden naar aanleiding van het onderzoek naar GGZ-problematiek bij jongeren.
- Op 7 februari is de livegang van het nieuwe regiesysteem i-Samenleving. Dit betekent dat alle medewerkers van de sociale wijkteams in januari een dag training krijgen en vanaf 7 februari het systeem moeten leren kennen. Dit zal tijdelijk extra werkdruk met zich meebrengen. Daarna hopen we dat het leidt tot een betere samenwerking met de backoffice en betere data. Helaas is de livegang van het onderdeel waar de backoffice mee gaat werken uitgesteld.

- Vanaf 1 januari 2023 worden de maatwerkvoorzieningen Wmo op een andere manier ingekocht. Dit heeft enerzijds invloed op wat we kunnen indiceren en op onze regierol. Anderzijds gaan we in 2022 in gesprek met de gemeente over welk deel van de ondersteuning door de sociale wijkteams kan worden uitgevoerd en dus niet langer wordt ingekocht, waarmee een verschuiving plaatsvindt naar de voorkant zoals in de visie van de gemeente Leiden wordt nagestreefd.
- Vanaf 1 januari 2023 wordt de maatschappelijke zorg de verantwoordelijkheid van elke gemeente. In 2022 moet zo snel mogelijk duidelijk worden welke rol de sociale wijkteams krijgen bij de toegang tot deze voorzieningen om ons hierop te kunnen voorbereiden. Een aantal medewerkers neemt deel aan de bijeenkomsten die hiervoor in Holland Rijnland plaatsvinden. Helaas zitten we vooralsnog verder niet aan tafel om mee te denken over de inrichting in de Leidse regio.
- In 2022 gaan we als sociale wijkteams werken aan een (nog) betere samenwerking met de Jeugdteams Leidse regio, Inclusio en de afdeling werk & inkomen. Doel is dat de medewerkers elkaar goed weten te vinden, de afspraken duidelijk zijn over wat we van elkaar mogen verwachten en het proces duidelijk is voor als er moet worden opgeschaald.
- Ook gaan we in 2022 aan de slag met het uniform werken. De zeven sociale wijkteams en het team EHBG zijn zelforganiserende teams. Samen vormen zij echter de sociale wijkteams van Leiden. We vinden het belangrijk dat de sociale wijkteams voor inwoners en netwerkpartners eenheid uitstralen, doordat we allemaal op dezelfde manier en volgens dezelfde processen werken.
- Vanaf 1 januari 2022 zorgt een verandering in de wet Basis registratie Personen (BRP) ervoor dat gemeenten vanaf die datum verplicht zijn om alle mensen die rechtmatig in de gemeente verblijven en geen woonadres hebben in te schrijven in de BRP op een briefadres. De wetswijziging moet leiden tot het voorkomen van dakloosheid,

hiervoor moeten diverse partijen in de gemeente samen gaan werken. Hoewel er in Leiden al een samenwerking bestaat tussen burgerzaken, werk en inkomen, de Binnenvest en de sociale wijkteams rondom de aanvraag voor een briefadres, verwachten we dat de wetswijziging wel zal leiden tot extra aanvragen.

- In 2022 zetten we een vervolgstap in het beter gebruik maken van de data. Hiervoor moet het nieuwe registratiesysteem i-samenleving eerst goed zijn ingericht. Daarna kan het dashboard Wmo mogelijk worden aangevuld met uitstroom data. De data willen we gebruiken om te sturen op uniformiteit, kwaliteit en kosten bewustzijn.

Dit jaarverslag is goedgekeurd door het bestuur van de coöperatie sociale wijkteams Leiden op 20 mei 2022.

Margo van Rheenen

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a horizontal line.

Sjors Gerritsen

A handwritten signature in blue ink, featuring a circular loop followed by a horizontal line.

Bianca van Born - de Groot

A handwritten signature in blue ink, appearing as a series of overlapping, stylized letters.

Benjamin Martens

A handwritten signature in blue ink, with the letters 'BMA' clearly visible, followed by a horizontal line.