



JAARRAPPORTAGE WOT 2023

WIJKONDERSTEUNINGSTEAMS SCHIEDAM



VOORWOORD

De Wijkondersteuningsteams (WOT) in Schiedam hebben een belangrijke rol in de ondersteuning van Schiedammers die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Hier past een goede dienstverlening bij. In deze rapportage blikken we kort terug op de resultaten van het WOT in 2023 en staan we ook stil bij het onderzoek naar de dienstverlening van het WOT dat in het najaar van 2023 is uitgevoerd. We hebben aan de Schiedammers gevraagd wat zij vinden van het WOT. We hebben vragen gesteld aan inwoners die bekend zijn met het WOT, maar ook inwoners die nog niet eerder contact hebben gehad met het WOT. Dit onderzoek geeft een mooi inzicht in wat er goed gaat, en ook waar er nog kansen liggen voor verdere ontwikkeling. Om ervoor te zorgen dat het WOT blijft werken aan verbetering van de dienstverlening wordt gestart met een certificeringstraject om het kwaliteitslabel sterk sociaal werk te behalen. Hierdoor kan het WOT laten zien dat ze sociaal werk van goede kwaliteit leveren en voldoen aan de kwaliteitsnormen die aan sociaal werk worden gesteld. Zodat het WOT ook in de toekomst goede hulp kan bieden aan inwoners die dit nodig hebben!

Met warme groeten,

Petra Zwang
Wethouder Zorg en Welzijn, Schiedam



INLEIDING

In deze jaarrapportage presenteren we een aantal cijfers over het WOT.

We kijken terug op 2023 met cijfers over onder andere het aantal hulpvragen bij het WOT, het aantal personen dat we hebben bereikt, zwaarte van de hulpvragen en wachttijd en doorlooptijd van de trajecten. We benoemen ook een aantal ontwikkelingen die belangrijk zijn voor inwoners die in contact komen met het WOT.

Mevis is per 1 januari 2023 gestart met de uitvoering van de jeugdhulp in Schiedam. Dit betekent dat vanaf die datum een gescheiden registratie plaatsvindt van jeugdhulp (18-) en hulp aan volwassenen (18+). Mevis rapporteert via de Bestuursrapportage over de uitvoering van de jeugdhulp. In deze jaarrapportage WOT nemen we de cijfers van Mevis over die gaan over de uitvoering van jeugdhulp in de wijkteams. Daarnaast presenteren we ook een aantal aanvullende cijfers die gaan over de hulp aan volwassenen.

We vermelden in deze rapportage naast de doorlooptijd nu ook de gemiddelde wachttijd voor inwoners met een hulpvraag bij het WOT. De wachttijd is de periode tussen de registratie van de hulpvraag en het eerste contact met de casusregisseur. Dit wordt nog niet bij alle hulpvragen goed geregistreerd. Bij de volgende rapportage willen we het percentage onbekend verder naar beneden brengen om een zuiver beeld van de wachttijd te kunnen geven.

Deze rapportage sturen we aan onze gemeenteraad, maar ook aan alle partners waarmee we samenwerken in de stad. Ook inwoners kunnen kennismaken van de rapportage, want deze wordt gepubliceerd op de website van het WOT. We staan open voor suggesties om de rapportage verder te verbeteren. Suggesties kunt u doorgeven via info@wotschiedam.nl.

WOT IN 'T KORT

Het WOT kan bewoners helpen met vragen over geldzaken, opvoeden & opgroeien, meedoen, huiselijk geweld, onderwijs en wonen. Bij sommige vragen zal het WOT doorverwijzen naar andere organisaties die de bewoners verder kunnen helpen. Het WOT heeft zes locaties in de verschillende wijken van Schiedam waar bewoners terecht kunnen met hun vragen tijdens de inloopsprekuren. Ook kunnen bewoners contact opnemen via een centraal telefoonnummer en e-mailadres.

De medewerkers in het WOT komen van verschillende zorgaanbieders en nemen hun eigen expertise mee. In 2023 waren de volgende aanbieders voor hulp aan volwassenen (18+) werkzaam in het WOT: Buurtwerk, Dock, MEE Rotterdam Rijnmond, Minters, Pameijer, Rogplus, Seniorenwelzijn en Stroomopwaarts. Zij leveren met elkaar ruim 36 fte aan personele inzet.

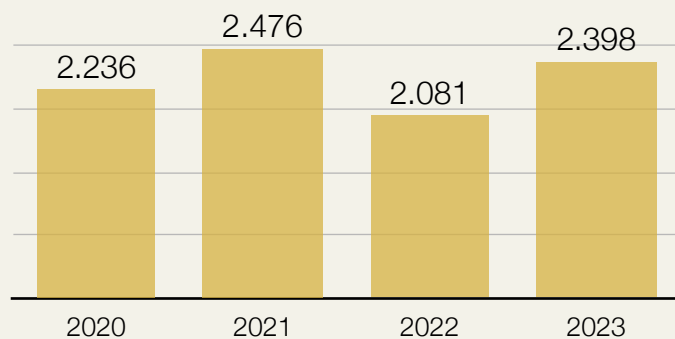
Sinds 1 januari 2023 is Mevis verantwoordelijk voor de uitvoering van jeugdhulp (18-) in Schiedam. Mevis is onderdeel van de wijkteams in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam.

Meer informatie over wat het WOT allemaal doet is te vinden op www.wotschiedam.nl.

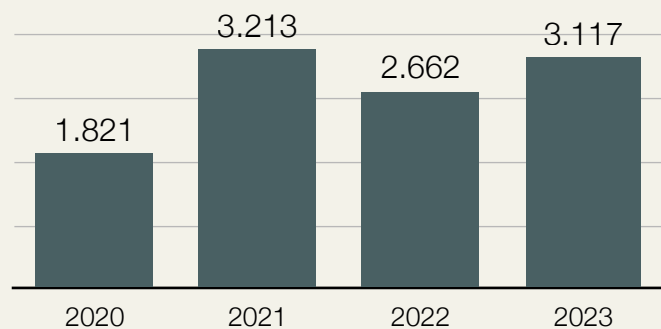


CIJFERS WOT 18- & 18+

AANTAL HULPVRAGEN

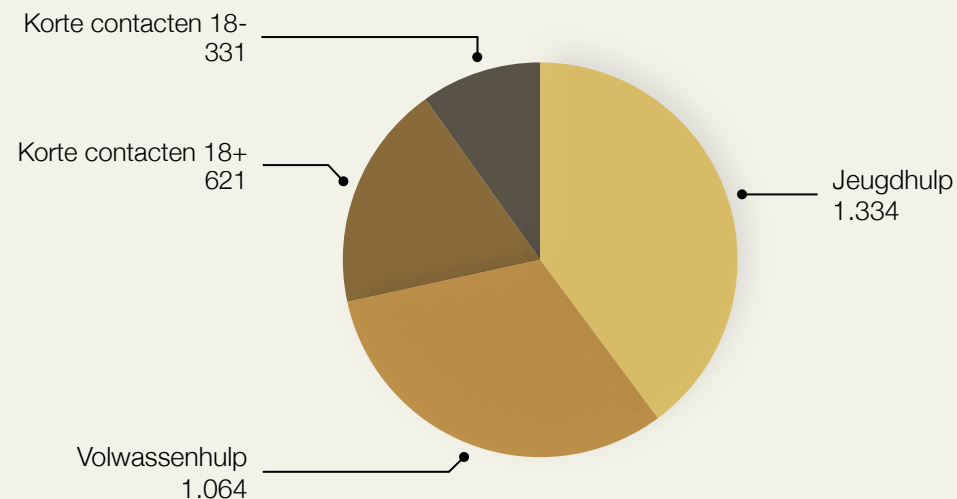


AANTAL BETROKKEN PERSONEN



Aantal personen ondersteund, inclusief de relaties en huisgenoten die betrokken zijn.

VERDELING HULPVRAGEN

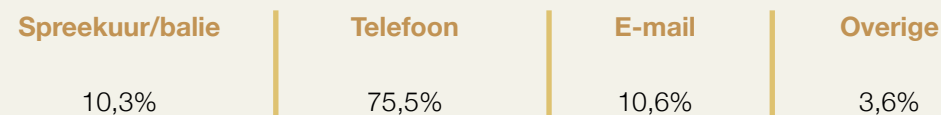


Bij een kort contact worden geen persoonsgegevens opgeslagen.

KORTE CONTACTEN 18+

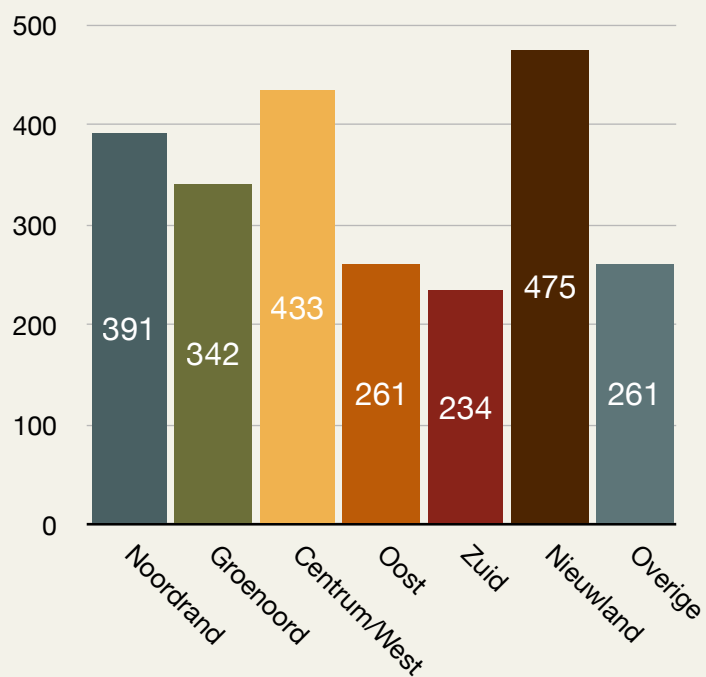


KORTE CONTACTEN 18-

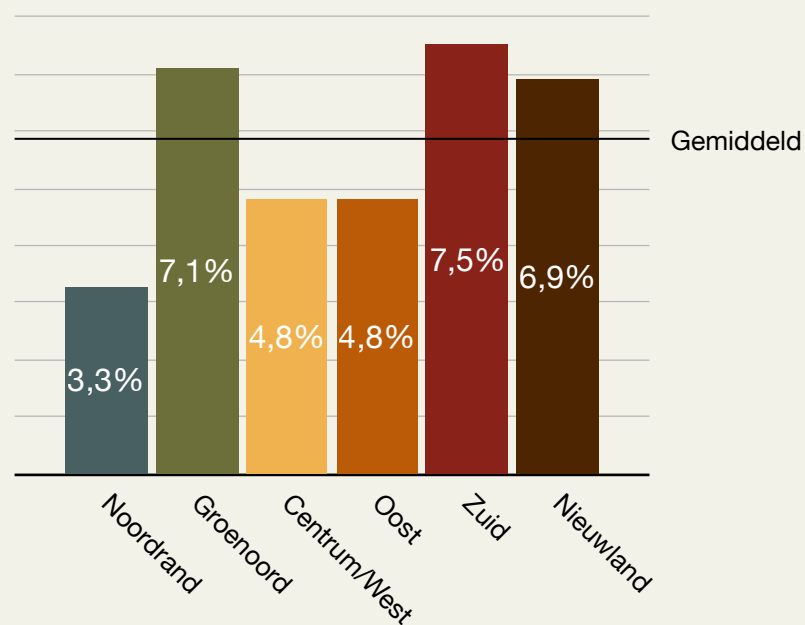


CIJFERS WOT 18- & 18+

AANTAL HULPVRAGEN PER WIJK



PERCENTAGE HULPVRAGEN PER WIJK



Percentage hulpvragen per wijk is het aantal hulpvragen per wijk afgezet tegen het aantal huishoudens per wijk.

TOP-5 MEEST VOORKOMENDE PROBLEMATIEKEN



1. Financiën



2. Werk & Opleiding



3. Tijdsbesteding



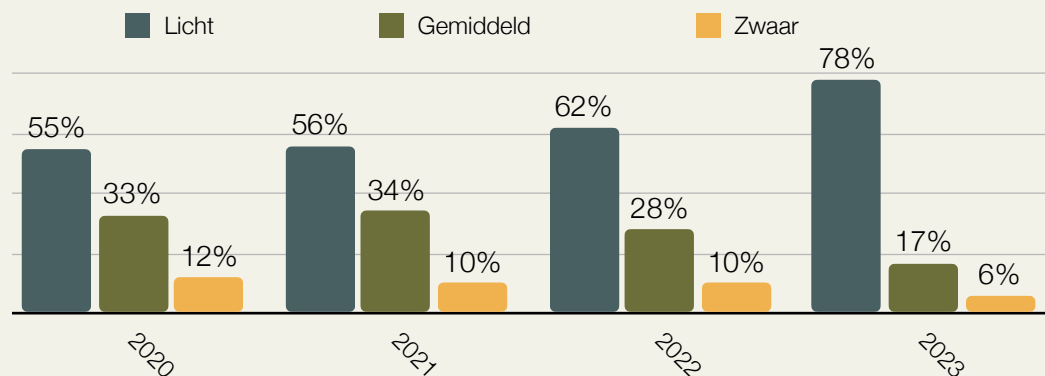
4. Huisvesting



5. Huiselijke relaties

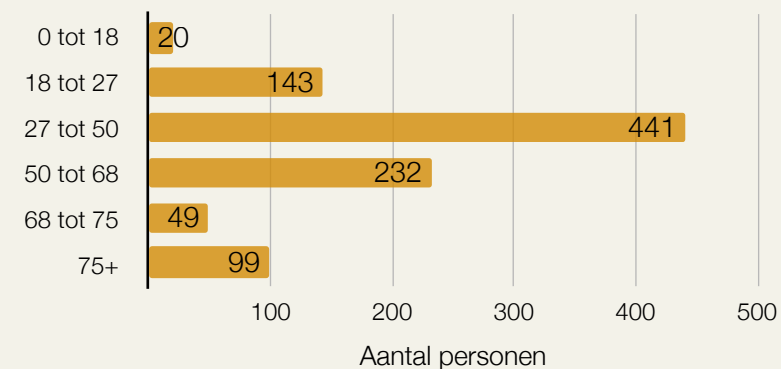
CIJFERS WOT 18+

ZORGZWAARTE



Licht = gemiddeld 1 uur ondersteuning per week | Gemiddeld = 2 uur per week | Zwaar = 3 of meer uur per week

VERDELING LEEFTIJD

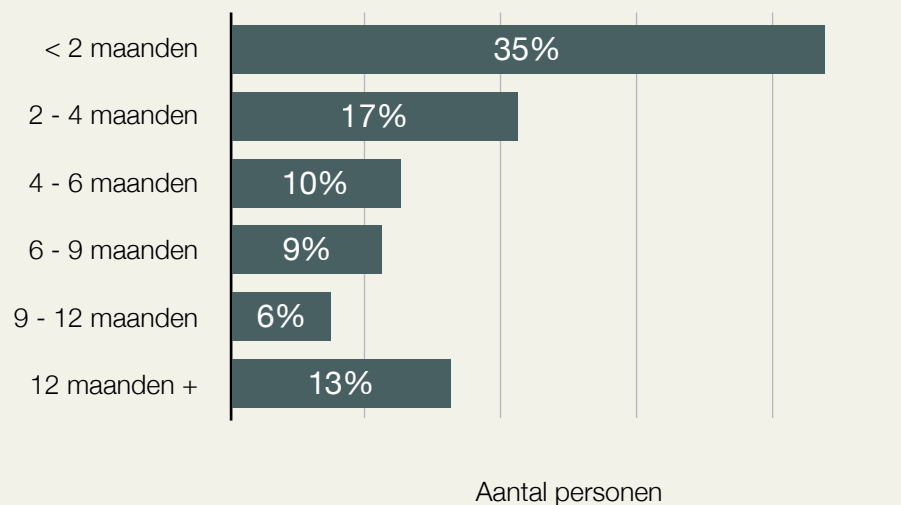


WAAROM IS EEN TRAJECT AFGESLOTEN?

1. **732 keer** is het traject volledig afgerond.
2. **130 keer** is het traject door de cliënt gestopt.
3. **98 keer** is doorverwezen naar overige organisaties.
4. **91 keer** is het traject om andere redenen gestopt.
5. **49 keer** is er doorverwezen naar welzijnsorganisaties.
6. **18 keer** is het traject door een verhuizing gestopt.

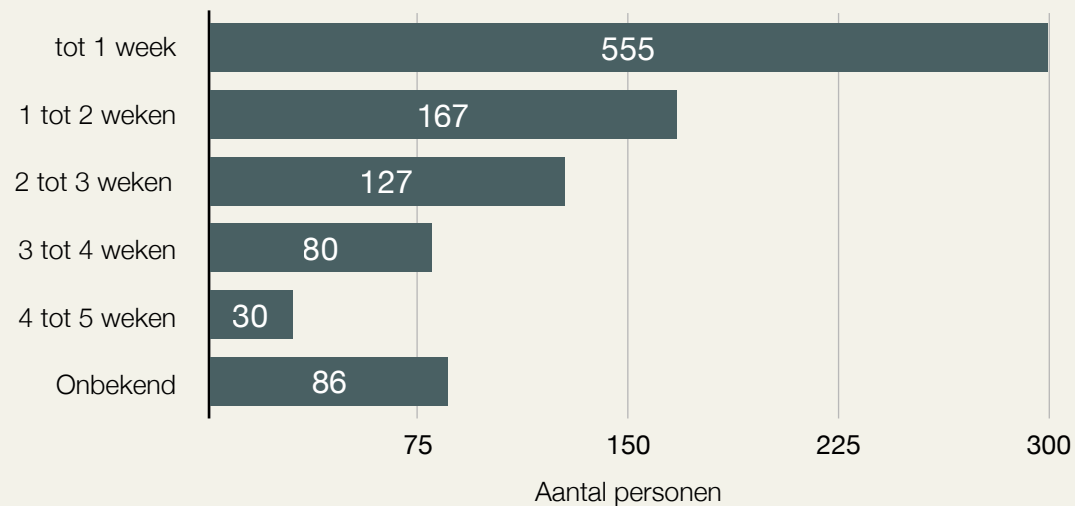
CIJFERS WOT 18+

DOORLOOPTIJD



Doorlooptijd is de tijd tussen het eerste contact volgens het logboek en het afsluiten van het traject.

WACHTTIJD



Wachttijd is de tijd tussen de eerste melding en de intake met de cliënt.



ONTWIKKELINGEN

Veranderingen in dienstverlening

In 2023 zijn we voor de ondersteuning van volwassenen (18+) gestart met een experiment om hulpvragen anders te verdelen waardoor we bewoners sneller kunnen helpen. Hulpvragen komen niet meer automatisch terecht bij het WOT in de wijk waar iemand woont, maar worden verdeeld op basis van expertise en beschikbare capaciteit. Het lijkt erop dat deze nieuwe aanpak vruchten afwerpt. Bewoners worden sneller geholpen, dit blijkt ook uit de cijfers.

Een andere verandering is dat inwoners met hun hulpvraag terecht kunnen bij ieder WOT in de stad, dus niet alleen bij het WOT in de eigen wijk. Dit betekent dat de inwoners meer keuze hebben van dag en tijdstip dat ze naar het inlooppreekuur van het WOT willen komen. De signalen zijn dat dit door mensen wordt gewaardeerd.

Verder zijn we op zoek gegaan naar een nieuwe aanbieder voor de telefonische dienstverlening. Het is belangrijk dat inwoners die met een hulpvraag bij het WOT komen snel en op de juiste plek worden geholpen. Dit betekent ook dat voor inwoners die bellen met het WOT direct duidelijk is of de vraag door het WOT of een andere organisatie wordt opgepakt. Dit scheelt tijd en ergernis. Ook kan direct gekeken worden of een welzijnsactiviteit een goede oplossing is voor de hulpvraag. De keuze voor deze telefonische dienstverlening is op Rogplus gevallen, ook omdat deze organisatie veel ervaring heeft met de afhandeling van hulpvragen over Wmo-voorzieningen. Met Rogplus is een aantal servicenormen afgesproken voor de afhandeling van het telefoonverkeer.

Tot slot hebben we een nieuwe aanbieder gecontracteerd voor de onafhankelijke cliëntondersteuning. Iedereen heeft recht op deze ondersteuning. Dit is in de wet geregeld. Een cliëntondersteuner kan helpen de weg te vinden op het gebied van zorg en ondersteuning, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Cliëntondersteuning is gratis en onafhankelijk van gemeenten en andere organisaties. We verwachten dat de nieuwe aanbieder Adviespunt Zorgbelang in staat is om deze cliëntondersteuning op een goede wijze uit te voeren voor onze inwoners.

Onderzoek gebruik en bekendheid

In 2023 is onder Schiedammers onderzoek gedaan naar het gebruik en de bekendheid van het WOT.

Er is een enquête uitgezet onder het Schiedams internetpanel en via de sociale mediakanalen in de stad. Het onderzoek is uitgevoerd door het Kenniscentrum van de gemeente Schiedam. Er zijn 1539 vragenformulieren ingevuld. De resultaten geven een mooi inzicht in hoe Schiedammers nog beter geholpen kunnen worden door het WOT. De gemeenteraad van Schiedam is geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Het onderzoek heeft geleid tot een aantal aanbevelingen waar het WOT mee aan de slag gaat.

Om ervoor te zorgen dat het WOT blijft werken aan actualisering en verbetering van de dienstverlening wordt gestart met een certificeringstraject om het kwaliteitslabel sterk sociaal werk te behalen. Hierdoor kan het WOT laten zien dat ze sociaal werk van goede kwaliteit levert en voldoet aan de kwaliteitsnormen die aan sociaal werk worden gesteld.

Een andere actie is meer outreachend werken door een uitbreiding van het aantal plekken waar het WOT spreekuur houdt, met name in de wijken waar Schiedammers nu minder goed worden bereikt. Hierin wordt de samenwerking gezocht met het programmabureau voor het 'Nationaal Programma Nieuwland en Oost'.

Om de bekendheid met het WOT te vergroten is een communicatiecampagne opgezet met gerichte advertenties en advertorials over het WOT. Dit zijn de bekende media, zoals facebook en de (digitale) weekkrant, maar bijvoorbeeld ook advertenties in de bioscoop waar veel jonge mensen komen. Tenslotte is het belangrijk dat het WOT ook in de toekomst feedback blijft ontvangen van Schiedammers. Dit is gedaan aan de hand van een vragenlijst, maar bij toekomstige contacten wordt gebruik gemaakt van een eenvoudige, gebruikersvriendelijke, tool om feedback te verzamelen.

Klachten

In 2023 zijn 5 klachten over het WOT ingediend door inwoners. Hiervan zijn er 3 doorgestuurd naar een andere organisatie voor afhandeling, 1 klacht is ingetrokken en 1 klacht is niet ontvankelijk verklaard.



WOT
SCHIEDAM