

---

<b>Onderwerp</b>	Subsidievaststelling Sociaal Juridische Dienstverlening 2022		
<b>Zaaknummer</b>	Z23003799	<b>Teammanager</b>	Chantal Strous
<b>B &amp; W datum</b>	19 december 2023	<b>Afdeling/Team</b>	Stad Dorpen en Wijken/Maatschappelijke ontwikkeling
<b>Naam steller</b>	Ilse Veugen	<b>Portefeuillehouder</b>	Martin Leenders
<b>Besproken met portefeuillehouder</b>	Ja, met Martin Leenders op 11 december 2023		
<b>Openbaarheid</b>	Deze adviesnota is openbaar	Na informeren betrokkenen. Openbaar op 21 december 2023	
<b>Bevoegd orgaan</b>	B & W		

---

## ADVIES

1. De periodieke subsidie aan Synthese voor de uitvoering van Sociaal Juridische Dienstverlening voor 2022 vast te stellen op € 46.800.

## Inleiding

Synthese is in Venray de aanbieder van welzijnswerk waar onze inwoners zonder indicatie gebruik van kunnen maken (algemene voorziening). In dat kader is op 9 november 2020 aan Synthese een periodieke subsidie verleend voor de jaren 2021, 2022 en 2023 voor de uitvoering van activiteiten op het gebied van zorg en welzijn. Synthese is op 20 december 2022 een aanvullende subsidie verleend voor de uitvoering van Sociaal Juridische Dienstverlening in de periode 1 juli 2022 t/m 31 december 2023 als nieuwe dienst binnen Synthese. Met deze subsidieverlening is een aanvullende opdracht verstrekt waarbij van Synthese wordt verwacht dat zij intensiever gaat samenwerken met partners die een bijdrage kunnen leveren aan deze dienstverlening.

Synthese heeft verantwoording afgelegd over de besteding van deze aanvullende subsidie over de periode 1 juli 2022 t/m 31 december 2022 en verzocht om vaststelling van de subsidie. Met dit voorstel wordt hier uitvoering aan gegeven.

## Beoogd resultaat

Een rechtmatig verleende subsidie aan Synthese voor de uitvoering van Sociaal Juridische Dienstverlening binnen de gemeente Venray, welke bijdraagt aan de doelstellingen uit de kadernota Sociaal Domein. Inwoners met vragen met betrekking tot deze dienstverlening kunnen hierdoor gratis en laagdrempelig terecht.

## Argumenten

### 1.1 *De subsidie is rechtmatig gebruikt.*

De ingediende verantwoordingsdocumenten (bijlagen 2 t/m 4) zijn getoetst. Uit de verantwoording en tussentijdse overleggen is gebleken dat de subsidie is ingezet voor de activiteiten die voorafgaand met de organisatie is besproken en waarvoor de subsidie is verleend.

### 1.2 *Er zijn 103 sociaal juridische hulpvragen ontvangen en opgepakt.*

Tijdens de pilot SJD, welke vanuit een landelijke subsidie is opgestart, zijn dermate veel hulpvragen van inwoners ontvangen, waardoor de beschikbare uren inzet niet voldoende bleken te zijn om de noodzakelijke ondersteuning te kunnen bieden. Om inwoners niet tekort te doen, heeft de Sociaal Juridisch Dienstverlening meer inzet gepleegd, waarvoor de aanvullende subsidie vanaf 1 juli 2022 t/m 31 december 2022 is verleend.

### 1.3 *SJD sluit aan bij het versterken van de omgeving zoals verwoord in onze kadernota Sociaal Domein.*

Inzet van Sociaal Juridische Dienstverlening draagt bij aan het versterken van de omgeving en het individu vanuit preventief oogpunt: hoe sterker de omgeving of het individu, hoe minder snel inwoners een beroep doen op maatwerkondersteuning. Binnen de gemeente zien we veel initiatieven actief op sociaal juridisch gebied, met name vrijwilligersorganisaties die ondersteuning bieden bij het invullen van formulieren en/of relatief eenvoudig juridische vragen beantwoorden. De inwoners die gebruikmaken van de Sociaal Juridische Dienstverlening komen overwegend voor hulpvragen die niet door andere bestaande dienstverlening opgepakt kunnen worden. De professionele en onafhankelijke Sociaal Juridische Dienstverlening is daardoor een mooie aanvulling is op de beschikbare dienstverlening binnen de gemeente.

### 1.4 *SJD zet sinds de aanvullende subsidieverlening in op een intensievere samenwerking met partners die een bijdrage kunnen leveren aan deze dienstverlening.*

Met de subsidieverlening is aan Synthese een aanvullende opdracht verstrekt met het doel om te komen tot een samenwerking waarbij een inwoner ofwel zijn hulpvraag bij één loket kan stellen en direct juiste ondersteuning ontvangt, dan wel zijn hulpvraag bij iedere organisatie kan stellen en van daaruit direct de juiste ondersteuning ontvangt. Synthese heeft vanwege het korte tijdsbestek tussen de daadwerkelijke subsidieverlening en de periode waarover de verantwoording ziet nog geen inzet kunnen plegen op deze aanvullende opdracht. De inspanningen en mogelijke resultaten van de inzet op deze aanvullende opdracht zullen over 2023 worden verantwoord.

## **Kanttekeningen of risico's**

Niet van toepassing.

## **Communicatie**

Synthese wordt met bijgevoegde beschikking geïnformeerd over uw besluit (bijlage 1).

## **Financiële gevolgen**

Er zijn geen nieuwe financiële gevolgen, de subsidie voor 2022 is volledig betaald.

## **Rechtmatigheid**

De subsidie van 2022 is rechtmatig besteed op grond van de Algemene Subsidie Verordening (ASV) en het Besluit Nadere Regels Subsidieverlening (Bnrs) van gemeente Venray.

## **Fatale termijnen**

De subsidievaststelling dient conform ASV en Bnrs door het college van B&W vóór 31 december 2023 te worden besloten.

## **Vervolgtraject besluitvorming**

Niet van toepassing.

## **Evaluatie**

Gedurende 2022 hebben meerdere overleggen met SJD plaatsgevonden.

## **Bijlagen**

1. Beschikking subsidievaststelling SJD 2022
2. Vaststellingsverzoek SJD 2022
3. Eindrapport Regioplan
4. Jaarrapportage 2022

## **Naslagwerk**

Niet van toepassing.

*Maatschappelijke ontwikkeling*

Raadhuisstraat 1

Postbus 500, 5800 AM Venray

Telefoon (0478) 52 33 33

Telefax (0478) 52 32 22

E-mail [gemeente@venray.nl](mailto:gemeente@venray.nl)

Internet [www.venray.nl](http://www.venray.nl)

KvK-nummer 14132389

IBAN NL20 BNGH 028 5028 383 (belastingen)

IBAN NL11 BNGH 028 5008 757 (algemeen)

BIC BNGHNL2G

Stichting Synthese  
t.a.v. mevrouw A. van der Heul  
de Wieënhof 1  
5802 EZ VENRAY

Datum	19 december 2023	Behandeld door	Marjo Thijssen
Ons kenmerk	Z23003799 (vermelden bij correspondentie)	Datum uw brief	10 oktober 2023
Pagina	1 van 2	Uw kenmerk	
Onderwerp	Vaststelling subsidie 2022 Sociaal Juridische Dienstverlening		

Beste mevrouw Van der Heul,

Op 20 december 2022 hebben wij aan u een periodieke subsidie verleend voor de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022. De hoogte van de subsidie bedraagt € 46.800,00 voor het jaar 2022. Op 10 oktober 2023 heeft u een aanvraag gedaan tot vaststelling van de subsidie voor het jaar 2022.

### **Besluit**

Omdat u aan alle bij de subsidieverlening gestelde voorwaarden heeft voldaan, hebben wij besloten om de subsidie voor het jaar 2022 vast te stellen op € 46.800,00. Dat is hetzelfde bedrag als waarvoor de subsidie is verleend.

### **Betaling**

Bij de verlening van de subsidie hebben wij al een voorschot van € 46.800,00 aan u uitbetaald. Dit is het volledige bedrag en daarom hoeft er nu geen betaling meer plaats te vinden.

### **Wijziging of intrekking**

In bijzondere gevallen kunnen wij de subsidie wijzigen of intrekken. In artikel 4:49 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald wanneer wij dit kunnen doen.

### **Bezwaar**

Is het besluit onduidelijk of heeft u er vragen over? Neem dan eerst contact met ons op. Dit kan voorkomen dat u een bezwaarschrift moet schrijven. Komen we er samen niet uit, kunt u alsnog bezwaar maken.

Dit kan via [www.venray.nl/bezwaarschrift-indienen](http://www.venray.nl/bezwaarschrift-indienen). Daarvoor heeft u uw elektronische handtekening (DigiD) nodig. Ook kunt u schriftelijk bezwaar indienen. Dit bezwaarschrift stuurt u naar burgemeester en wethouders van Venray, Postbus 500, 5800 AM Venray. Het bezwaarschrift kunt u niet mailen.

In het bezwaarschrift schrijft u tegen welk besluit u bezwaar maakt en waarom u het niet eens bent met ons besluit. Denkt u eraan dat u het bezwaarschrift voorziet van een datum, ondertekent, uw naam en adres vermeldt en een kopie van het besluit waartegen u bezwaar maakt als bijlage toevoegt. U heeft zes weken om het bezwaarschrift in te dienen. De uiterste datum is zes weken na de datum waarop wij het besluit verzonden. Als u bezwaar maakt, treedt het besluit toch in werking. Alleen als er spoedeisende belangen zijn die dat nodig maken, kunt u bij de rechter om een tijdelijke maatregel vragen. Dat heet een voorlopige voorziening. Alle informatie hierover kunt u krijgen via de griffie van de rechtbank Limburg, Postbus 950, 6040 AZ Roermond.

**Vragen?**

Heeft u nog vragen? Bel of mail ons gerust. Bel (0478) 523 333 of mail naar [gemeente@venray.nl](mailto:gemeente@venray.nl) ter attentie van Ilse Veugen.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders,

de burgemeester,

de secretaris,

M.C. Uitdehaag

E.G.J. Voorn

Gemeente Venray  
College van Burgemeester en Wethouders  
Postbus 500  
5800 AM VENRAY

Venray 10 oktober 2023  
Betreft: Vaststelling subsidie SJH 2022

Geacht College,

Bij dezen vragen we u om onze subsidie SJH (Sociaal Juridische Hulp) voor het jaar 2022 vast te stellen.

Allereerst onze excuses voor ons verlate verzoek tot vaststelling. Onze jaarrekening, balans, jaarverslag en controleverklaring hebben we wel reeds eerder dit jaar bij u aangeleverd. Echter, de separate inhoudelijke onderbouwing ontbrak nog. Hieronder lichten wij toe waaraan de middelen zijn besteed.

#### **Inzet SJH: juli – december 2022**

In september 2021 is de pilot 'Sociaal Juridische Hulp (SJH) om de hoek' gestart. Met een looptijd van september 2021 t/m december 2022. Gedurende de pilot werd ervaren dat er een grote en groeiende behoefte aan SJH in Venray bestaat en dat het zeer noodzakelijk is om deze dienst structureel in te richten binnen de gemeente Venray.

Met behulp van de subsidie van de gemeente Venray is per 1 juli 2022 de inzet allereerst uitgebreid en daarnaast langduriger geborgd. In de periode juli-december 2022 zijn in totaal 103 cliënten ondersteund. Hiervan is in 45 casussen (vaak intensieve) nazorg verleend.

#### **Evaluatie Regioplan**

Gedurende de looptijd van de pilot, is deze gemonitord door Regioplan. In Bijlage I vindt u de eindrapportage over de pilot door Regioplan. Samenvattend kunnen we hieruit de volgende zaken delen:

- Er is aangetoond dat het spreekuur voorziet in een grote behoefte onder inwoners van de gemeente Venray voor laagdrempelige, sociaal juridische dienstverlening.
- De cliënten van het spreekuur geven aan tevreden te zijn over de dienstverlening.



- De overgrote meerderheid van de cliënten is geholpen met de dienstverlening en hoefde niet doorverwezen te worden.
- De dienstverlening is onder veel netwerkpartners bekend gemaakt waardoor doorverwijzing plaatsvond.
- De dienstverlening leidde tot minder escalatie van problematiek door het verhelpen van niet-juridische problemen die mogelijk tot juridische problemen hadden kunnen leiden.

### Jaarrapportage Synthese

In de inhoudelijke jaarrapportage van Synthese (Bijlage II) hebben we de volgende terugkoppeling rondom deze dienstverlening gegeven:

- Tussen september 2021 en december 2022 waren er 280 cliëntcontacten.
- Tussen september 2021 en december 2022 waren er 27 consulten/afstemmingen met organisaties:
  - 23% van de cliënten is verwezen naar SJH door Synthese Venray (Algemeen Maatschappelijk Werk/ Jongerenwerk/ Thuisadministratie).
  - 79% van de cliënten hoefde niet te worden doorverwezen.
  - 2% van de cliënten is doorverwezen vanuit SJH naar Synthese Venray (AMW/ Jongerenwerk/ TA).
  - 43% van de vragen had betrekking op het sociaal zekerheidsrecht.
- In de interviews kwamen de volgende succesfactoren naar voren: hulp van A tot Z, wegnemen taalbarrière, inloop zonder afspraak.
- In 2022 zijn drie bijeenkomsten geweest met Schulddienstverlening, Algemeen Maatschappelijk Werk, Thuisadministratie en SJH. Doel was elkaar (nieuw) aanbod presenteren, afstemming en korte lijnen organiseren. Hierdoor is de kennis en daarmee de mogelijke hulp aan mensen met financiële zorgen verbeterd.

### Ontwikkelingen

BiblioNu en Synthese deden in de periode september 2021 tot en met 31 december 2022 mee aan de pilot 'Sociaal Juridische Hulp om de hoek'. Het doel was om sociaal juridische problemen van inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium te onderscheppen en te voorkomen dat zij tussen wal en schip raken en/of in een te laat stadium hulp inschakelen. Op 31 december 2022 is deze pilot zeer succesvol afgerond. [...]

Vanaf de start van de pilot is veel energie gestoken in het genereren van bekendheid bij de netwerkpartners. Er zijn presentaties gegeven binnen de gemeente Venray (Schulddienstverlening, Werk en Inkomen, Wmo, jeugd- en beleidsmedewerkers), Stichting Ik Begin en de Gezinscoaches. Verder is er een samenwerking met het Jongerenservicepunt van de Gilde Opleidingen Venray, Wetshuys advocaten en Het Familierechthuis. Hierdoor weten de netwerkpartners de weg naar sociaal juridische hulp te vinden, te verwijzen en wordt er in een aantal complexe casussen nauw samengewerkt. Casussen



worden meer integraal opgepakt en daardoor sneller opgelost. Tijdens de pilotfase hielden we nauw contact met de gemeente Venray om de mogelijkheden van het aanbod (binnen de pilot) en de vraag vanuit inwoners te monitoren en waar nodig op elkaar af te stemmen. Voor de netwerkpartners betekent de sociaal juridische hulp, dat zij complexere sociaaljuridische vraagstukken kunnen verwijzen naar SJH van Synthese, waar deze expertise ligt. In meerdere casussen met een combinatie van problemen op meerdere leefgebieden, wordt nauw samengewerkt met o.a. Algemeen Maatschappelijk Werk, Thuisadministratie, ervaringsdeskundigen, enkele advocatenkantoren en diverse andere netwerkpartners. Sociaal juridische dienstverleners krijgen bijna als vanzelf de rol van spin in het web. Een kenmerkende rol die past bij de uitvoering van Sociaal Juridische Hulp. Belangrijkste knelpunt: er is onvoldoende tijd om de nazorg te verlenen die voortkomt uit de aangedragen problemen tijdens de spreekuren. De nazorg is eigenlijk het echte SJH-werk.

#### Succesverhaal

*Een mevrouw uit de gemeente Venray meldt zich bij het SJH-spreekuur. Mevrouw geeft aan dat in 2021 renovatiewerkzaamheden zijn gedaan in haar woning. Door deze renovatiewerkzaamheden is schade ontstaan en inmiddels hebben herstelwerkzaamheden plaatsgevonden. Tijdens de herstelwerkzaamheden zijn droogapparaten in de woning geplaatst tussen september en november 2021. Als gevolg hiervan is het energieverbruik aanzienlijk toegenomen. Mevrouw had de energienota's meegenomen, dus konden wij het verbruik vergelijken en de hoogte van de schade vaststellen. Wij hebben met toestemming van mevrouw een brief opgesteld waarin wij de woningbouw en het bouwbedrijf aansprakelijk stellen voor de extra kosten van het stroomverbruik. De hoogte van de schade hebben wij vastgesteld op 567,23 euro. Uiteindelijk heeft uitbetaling van de schade plaatsgevonden.*

Wij hopen dat u met deze brief en bijlagen voldoende informatie heeft om tot vaststelling over te gaan.

Mochten er echter vragen zijn, dan horen wij het uiteraard graag.

Met vriendelijke groeten,

Paul Horsmans  
Bestuurder







REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK



# Sociaal Juridische Hulp om de hoek in Venray

## - EINDRAPPORT -

### Auteurs

Wiebe Korf  
Frank Kriek

Amsterdam, 17 februari 2023  
Publicatienummer 20180

© 2023 Regioplan, in opdracht van Sociaal Werk Nederland en de Koninklijke Bibliotheek

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Achtergrond	1
1.2 Positionering van de pilot	1
1.3 Doelstelling	3
1.4 Onderzoeksopzet	3
1.5 Leeswijzer	4
<b>2 Kenmerken van cliënten</b>	<b>6</b>
2.1 Analyse registratiekenmerken	6
2.2 Analyse nazorg	12
<b>3 Tevredenheid van cliënten</b>	<b>14</b>
3.1 Tevredenheid uit registraties	14
3.2 Tevredenheid uit gesprekken	16
<b>4 Netwerksamenwerking</b>	<b>19</b>
4.1 Waarom netwerksamenwerking belangrijk is	19
4.2 De Venrayse context	19
4.3 Het opbouwen van het netwerk	19
4.4 De netwerksamenwerking	20
4.5 Netwerkschets aangevuld met casuïstiek	22
<b>5 Conclusies</b>	<b>25</b>
5.1 Behaalde doelen	25
5.2 Conclusies	27
<b>Bijlage 1 Casuïstiek</b>	<b>29</b>
<b>Bijlage 2 Frequentietabellen cliëntregistratie</b>	<b>32</b>



# Inleiding

# 1

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

In september 2021 is in Venray begonnen met de pilot 'Sociaal juridische hulp om de hoek'. Het project Sociaal juridische hulp om de hoek vond vanaf 1 januari 2021 plaats in het kader van de subsidieregeling Stelselherziening Rechtsbijstand die beschikbaar is gesteld door de minister van Rechtsbescherming. De regeling is bedoeld voor het subsidiëren van activiteiten binnen projecten die op een innovatieve manier bijdragen aan de ontwikkeling van passende, duurzame en kwalitatief hoogwaardige oplossingen voor juridische problemen, waarbij de rechtzoekende en zijn hulpvraag centraal staan. Het project 'Sociaal juridische hulp om de hoek' kent drie min of meer vergelijkbare pilots: in Venray, in Venray en in Heerenveen en omgeving.

Het rapport dat voor u ligt is een deel van de uiteindelijk eindrapportage van het gehele project Sociaal juridische hulp om de hoek, dat begin 2023 zal worden opgeleverd.

## 1.2 Positionering van de pilot

### Het spreekuur in de bibliotheek

Voordat het spreekuur in de bibliotheek werd ingesteld, was er geen sociaal juridische dienstverlening in Venray. Inwoners met hulpvragen met een juridisch aspect konden enkel gebruikmaken van de advocatuur of het juridisch loket in Roermond, Nijmegen of Eindhoven. Hierdoor genoot het spreekuur en het concept Sociaal Juridische Dienstverlening bij de start nog nauwelijks bekendheid, noch bij inwoners noch bij professionals.

Het spreekuur was gesitueerd op het Ontwikkelplein van de bibliotheek, waar ook het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) zit. Het spreekuur werd verzorgd door een sociaal juridisch dienstverlener (SJD'er) die werkzaam is bij welzijnsorganisatie Synthese. Elke dinsdag en donderdag was er een inloopspreekuur van respectievelijk 13.00 tot 16.00 en 10.00 tot 13.00 uur. Daarnaast was ook tijd gereserveerd voor nazorg. De nazorg bestaat onder andere uit contact opnemen met instanties, het opstellen van brieven, het opstarten van procedures en het uitzoeken van zaken. De nazorg nam een aanzienlijk deel van de totale tijd in beslag.

### De Theory of Change

Samen met de deelnemende partijen hebben we een Theory of Change opgesteld. De Theory of Change, of verandertheorie beschrijft de relatie tussen het doel dat de pilot dient te bereiken en de manier waarop men veronderstelt dit te kunnen doen (de werkwijze of interventie). Men spreekt ook wel van de interventielogica of van de veronderstelde werking van het beleid. De Theory of Change is uitgeschreven en wordt gepresenteerd op de volgende pagina. Het geeft een goed overzicht van de pilot en een kader waarbinnen toegewerkt kan worden naar het doel: wat is de huidige situatie, wie is de doelgroep, wat zijn de beoogde doelen, hoe (en met wie) worden dienen deze doelen bereikt te worden?

Voor het onderzoek heeft de Theory of Change nog een tweede rol: dat van analysekader. We toetsen of de veronderstellingen over de werking van de interventie in de praktijk blijken te kloppen, hoe ze afhangen van de lokale context en in hoeverre de doelen behaald zijn.

# Pilot Sociaal Juridische hulp om de hoek – gemeente Venray (2021 – 2022)

**Probleem**

In de huidige situatie is er geen Sociaal Juridische Dienstverlening in de gemeente Venray. Hulpvragen worden nu doorverwezen naar advocatuur of het juridisch loket buiten de gemeente (Roermond, Nijmegen of Eindhoven). Hierdoor is de drempel hoog voor de inwoners van de gemeente Venray.

De laagdrempelige en kosteloze Sociaal Juridische hulp voor de inwoners van de gemeente Venray is momenteel een blinde vlek in Nederland. Hierdoor wordt deze groep burgers niet voldoende of minder adequaat geholpen. Zo dreigen ze eerder en vaker in (juridische) problemen te komen. Dit kan negatieve financiële en psychosociale gevolgen hebben.

De doelgroep is kwetsbaar door o.a. achterstanden in taal, opleiding, inkomen, gebrek aan sociaal netwerk en gezondheid. Vaak is er sprake van multiproblematiek.

Er dient aandacht te zijn voor de verschillende doelgroepen binnen het communicatieplan zoals laaggeletterde, anderstalige, arbeidsmigranten en jongeren (18 tot 35 jaar).

**Impactdoelstelling**

De kwetsbare en minder zelfredzame inwoners van de gemeente Venray hebben toegang tot laagdrempelige en kosteloze Sociaal Juridische hulp. Hierdoor krijgen zij op tijd de juiste hulp en worden negatieve financiële en psychosociale gevolgen voorkomen.

Door een bredere vraagverheldering is er aandacht voor achterliggende signalen binnen de diverse leefgebieden van de inwoners van de gemeente Venray. Hierdoor is een passende doorverwijzing en warme overdracht mogelijk.

**INPUT**

**Kennis en expertise**

- Vakkundige/professionele bezetting van het Sociaal Juridisch spreekuur.
- Kennis van relevante lokale en regionale netwerken.
- Evaluatie-onderzoek Regioplan.

**Materialen, ruimte, faciliteiten**

- Faciliteiten voor het Sociaal Juridisch spreekuur op het ontwikkelplein in de bibliotheek.
- Mogelijkheid om privacygevoelige gesprekken in een aparte ruimte te voeren.
- Toegang tot een actuele kennisbank (Stimulansz).

**Tijd en Geld**

- Project- en spreekuren.
- Contacten leggen met netwerkpartners.
- Structureel financieringsmodel voor de langere termijn.
- Marketing & communicatie- uren en materialen.

**OUTCOMES**

**Doelgroep**

- Minder zelfredzame inwoners van de gemeente Venray.
- Inwoners die een beroep doen op ondersteuning vanuit het sociaal domein.
- Jongeren.
- Laaggeletterde.
- Anderstalige.
- Arbeidsmigranten.

**Netwerkpartners**

- Welzijnsorganisatie Synthese.
- Bibliotheek Venray (BiblioNu).
- SociaalWerk Nederland.
- Regioplan.
- Gemeente Venray (o.a. beleidsambtenaren, schulddienstverleners en consulenten Werk en Inkomen).
- Taalhuis Venray.
- Wonen Limburg.
- MEE de Meent.
- MET ggz.
- Jongeren Service Punt Venray (JSP).
- EVA Vrouwencentrum Venray.
- PLIV.
- Stichting “Ik begin”.
- NLW (Sociale Werkvoorziening).
- Welkom op Weg (tot 1-01-2022).
- Adviesraad Sociaal Domein Venray.
- Platform Sociale Zekerheid Noord- en Midden Limburg.
- Netwerk Armoede.
- FNV / CNV / KBO.

**Activiteiten**

- Het uitvoeren van het Sociaal Juridische spreekuur in Bibliotheek Venray (inloop en nazorg).
- Netwerkanalyse.
- PR/communicatie campagne over het Sociaal Juridisch spreekuur gericht op de netwerkpartners en doelgroepen.
- Draagvlak en bewustzijn creëren bij netwerkpartners van de noodzaak voor structurele Sociaal Juridische hulp in de gemeente Venray.
- Twee keer een (tussentijdse) evaluatie en deze presenteren aan de netwerkpartners.

**Output**

- Toename aantal bezoekers Sociaal Juridisch spreekuur.
- Anonieme vraagregistratie per onderwerp.
- Tevredenheid over de dienstverlening.
- De behoefte van de inwoners van de gemeente Venray aan Sociaal Juridische hulp aantonen.
- Bijdrage aan de besparing van kosten.
- Betrokkenheid van netwerkpartners bij de pilot.
- Netwerkpartners verwijzen inwoners van de gemeente Venray actief door naar het Sociaal Juridisch spreekuur en/of leggen zelf contact met de uitvoerders voor het verkrijgen van informatie.

**Korte termijn**  
(tot en met 31-12-2021)

- De inwoners van de gemeente Venray kunnen bij het Sociaal Juridisch spreekuur terecht voor ondersteuning.
- De netwerkpartners zijn op de hoogte van het aanbod van het Sociaal Juridisch spreekuur en verwijzen actief door.
- Inzicht in het netwerk rond het Sociaal Juridisch spreekuur.

**Middellange termijn**  
(tot en met augustus 2022)

- De inwoners van de gemeente Venray zijn op de hoogte van het aanbod van Sociaal Juridische hulp.
- Samenwerking tussen de netwerkpartners rond Sociaal Juridische problematiek en andere domeinen. Hierbij dient aandacht te zijn voor de aanpak van multiproblematiek.
- Draagvlak bij de gemeente Venray voor het aanbod van laagdrempelige en kosteloze Sociaal Juridische hulp.

**Lange termijn**  
(vanaf september 2022)

- Structurele financiering door de gemeente Venray voor Sociaal Juridische hulp.
- Inwoners van de gemeente Venray maken gebruik van de Sociaal Juridische hulp en zijn tevreden over de dienstverlening.
- Afname van escalaties van juridische problematiek door vroegsignalering en gerichte doorverwijzing.
- Structureel invoeren en uitbreiden van Sociaal Juridische hulp in de gemeente Venray. Dit in de vorm van een Sociaal Juridisch spreekuur in de bibliotheek en eventuele andere locaties.
- Sociaal Juridische Hulp is (deels) overdraagbaar naar andere gemeenten.

**Randvoorwaarden**

- Blijvende inzet op relatiebeheer om zichtbaar en waardevol te blijven.
- Continue professionaliseren van het aanbod en de samenwerking om ook in de toekomst inwoners van de gemeente Venray adequaat te kunnen helpen.
- Structurele monitoring en evaluatie om het belang te blijven aantonen.

**Aannames**

- Netwerkpartners zien de nieuwe rol van de bibliotheek als partner binnen het sociale domein.
- Inwoners van de gemeente Venray hebben behoefte aan laagdrempelige Sociaal Juridische ondersteuning.

**Neveneffecten**

- Betere samenwerking tussen netwerkpartners binnen het sociale domein.
- De bibliotheek is zichtbaar op dit thema binnen de gemeenschap.

### 1.3 Doelstelling

De pilots zijn gericht op het versterken van het aanbod van en de samenwerking tussen de dienstverleners aan de voorkant van het sociaal domein om zodoende de burgers met een hulpvraag beter te bedienen. Zoals in de Theory of Change te zien, hebben de deelnemende partijen de doelen en de manier waarop die bereikt moeten worden uitgedacht en in de Theory of Change gepresenteerd. Er zijn doelen voor de korte, middellange en lange termijn opgesteld.

*Op korte termijn* moet de pilot ervoor zorgen dat inwoners van de gemeente terecht kunnen voor hulp bij het juridisch spreekuur, dat de netwerkpartners op de hoogte zijn van het aanbod en actief doorverwijzen naar het spreekuur, en er moet inzicht zijn in het netwerk rond het juridisch spreekuur.

*Op middellange termijn* moet bereikt zijn dat:

- de inwoners van de gemeente Venray op de hoogte zijn van het aanbod van sociaal juridische hulp;
- er meer samenwerking plaatsvindt tussen de partners in het sociale domein rond juridische problematiek en andere domeinen; hierbij dient aandacht te zijn voor de aanpak van multiproblematiek;
- er groter draagvlak bij de gemeente Venray en de politiek ontstaat voor aanbod van laagdrempelige en kosteloze juridische hulp in Venray.

*Op lange termijn* moet het spreekuur brede bekendheid genieten onder inwoners en onder partnerorganisaties. Het diende laagdrempelig toegankelijk te zijn voor alle inwoners, waardoor inwoners worden gestimuleerd om hun problemen in een vroeg stadium aan te kaarten. Door deze vorm van vroegsignalering vindt minder escalatie van problematiek plaats, wat alle partijen ten goede komt. Het was de bedoeling dat de pilot leidde tot een structurele herinvoering van een juridisch spreekuur in Venray. Een afgeleid doel is dat dat de opzet van de pilot overdraagbaar is en daarmee beschikbaar wordt voor andere gemeenten.

### 1.4 Onderzoeksopzet

Hieronder staan de onderzoeksactiviteiten beknopt beschreven.

1. **Startgesprekken.** We hebben startgesprekken gevoerd met opdrachtgevers Sociaal Werk Nederland en de Koninklijke Bibliotheek, en met de uitvoerende partijen in de pilot (de bibliotheek Venray en de SJD'er). Het doel van deze gesprekken was om elkaar te leren kennen, de doelstelling van de pilot helder te krijgen, werkafspraken te maken en de rol van RegioPlan in de pilot verder af te bakenen.
2. **Opstellen van de TOC.** Samen met de deelnemende partijen is de Theory of Change (TOC) opgesteld. De Theory of Change beschrijft de beoogde werking van de instelling van de pilot, en dient als analysekader voor deze evaluatie.
3. **Deskresearch gemeenten.** We hebben een deskresearch uitgevoerd, waarbij we de demografische kenmerken van de inwoners en mogelijke flankerende organisaties in de gemeente Venray in kaart hebben gebracht.
4. **Gesprekken met netwerkpartners in najaar 2021.** Ten behoeve van de eerste tussenrapportage en de uiteindelijke netwerkschets hebben we verschillende gesprekken gevoerd met partners in het netwerk. In deze gesprekken gingen we in op de samenwerking tussen de partner en het spreekuur en bespraken we de positie die beide partners innemen in het netwerk van voorliggende dienstverlening.
5. **Gesprekken met cliënten in najaar 2021.** Ten behoeve van de eerste tussenrapportage hebben we een aantal gesprekken gevoerd met cliënten. In deze gesprekken zijn we ingegaan op de ervaringen met de dienstverlening.
6. **Eerste tussenrapportage, april 2022.** We hebben de meest recente registratiegegevens ontvangen van de SJD'er en deze geanalyseerd. Met de input uit de gesprekken met netwerkpartners en cliënten is de pilot tussentijds geëvalueerd en is onderzocht in hoeverre de beoogde korte- en middellange-termijndoelen al behaald zijn.

7. **Tweede tussenrapportage, september 2022.** We hebben de meest recente registratiegegevens ontvangen van de SJD'er en deze samen met de cliënttevredenheidsvragenlijsten geanalyseerd en hier cijfermatig over gerapporteerd.
8. **Gesprekken met netwerk in najaar 2022 en begin 2023.** Ten behoeve van de eindrapportage en de netwerkschets hebben we verschillende gesprekken gevoerd met partners in het netwerk. In deze gesprekken gingen we in op de samenwerking tussen de partner en het spreekuur, bespraken we de positie die beide partners innemen in het netwerk van voorliggende dienstverlening, en blikten we terug op de gehele pilotperiode en eventuele veranderingen.
9. **Gesprekken met cliënten in najaar 2022.** Ten behoeve van de eindrapportage hebben we een aantal gesprekken gevoerd met cliënten. In deze gesprekken zijn we ingegaan op de ervaringen met de dienstverlening van het spreekuur. Ook bespraken we ervaren succesfactoren en belemmeringen.
10. **Overkoepelende analyse cliëntkenmerken.** Ten behoeve van het eindrapport hebben we de meest recente registratiegegevens ontvangen van de SJD'er en deze geanalyseerd.
11. **Netwerkschets.** Om een goed overzicht te geven van het brede netwerk rondom het sociaal juridisch spreekuur en de verschillende manieren waarop samenwerking vorm wordt gegeven, hebben we het netwerk geanalyseerd en samengevat in een figuur.
12. **Opstellen eindrapport.** Tot slot hebben we alle eerder opgehaald informatie gebundeld en gerapporteerd in dit eindrapport.

Ook hebben we op twee momenten de cliëntkenmerken geanalyseerd en op één moment aangevuld met een analyse van de cliënttevredenheidsvragenlijst. Hier hebben in twee tussenrapportages over gerapporteerd, in maart en september 2022.

Daarnaast hebben we veel periodiek contact gehad met deelnemende partijen en de opdrachtgevers.

## 1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat een analyse van de registratiegegevens van cliënten. In hoofdstuk 3 gaan we in op de tevredenheid van de cliënten en de ervaren succesfactoren en verbeterpunten. In hoofdstuk 4 gaan we in op het belang van netwerksamenwerking en de Venrayse context en schetsen we het opgebouwde netwerk rond het spreekuur. In hoofdstuk 5 geven we een overkoepelende analyse waarin we ingaan op de vooraf gestelde doelen.





REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK

# Kenmerken van cliënten

# 2

## 2 Kenmerken van cliënten

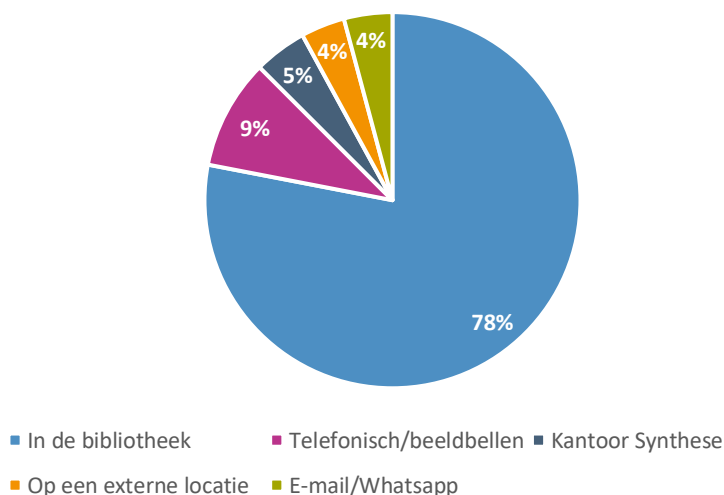
### 2.1 Analyse registratiekenmerken

Door de sociaal juridisch dienstverlener werd per cliëntcontact een aantal zaken geregistreerd, zoals de route waarlangs cliënten binnenkwamen bij het spreekuur, het onderwerp waar zij voor kwamen en enkele achtergrondgegevens. Ook werd bijgehouden in hoeverre er nazorg nodig was. In Venray werd dit vanaf 2 september 2021 geregistreerd. Er zijn gegevens beschikbaar van 264 cliëntcontacten tussen september 2021 en begin december 2022. Sommige cliënten kwamen vaker dan één keer naar het spreekuur. In sommige gevallen was een vervolgspraak nodig omdat zich nieuwe ontwikkelingen hebben voorgedaan in de oorspronkelijke problematiek. In veel gevallen is er sprake van multiproblematiek. Sommige cliënten hebben te maken met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen. Wanneer cliënten met een ogenschijnlijk specifiek probleem naar het spreekuur gingen, bleken er op de achtergrond vaak meerdere problemen te spelen op verschillende terreinen.

Hier volgt een analyse van cliëntregistratiekenmerken van de gehele projectperiode. Wanneer er gedurende de gehele projectperiode grote veranderingen (veranderingen van 5 procentpunt of meer) zijn opgetreden, geven we dat aan. In bijlage 2 staan de frequentietabellen met een uitsplitsing van de afgelopen periode en de perioden waar eerder over gerapporteerd is (september 2021 – maart 2022, maart 2022 – augustus 2022 en augustus 2022 – november 2022).

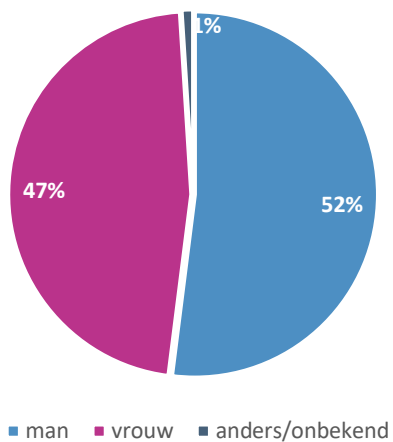
Meer dan driekwart van alle cliëntcontacten heeft plaatsgevonden in de bibliotheek, zoals te zien in figuur 2.1. Bijna één op de tien cliëntcontacten vindt elders plaats; ofwel in het kantoor van Synthese, ofwel op een externe locatie, zoals het huis van de cliënt. De andere contacten vonden telefonisch of beeldbellen plaats, of via e-mail of WhatsApp. Het aandeel cliënten dat op het kantoor van Synthese of op een externe locatie geholpen werd steeg van 6 procent in de eerste periode tot 16 procent in de laatste periode (zie ook bijlage 2).

**Figuur 2.1** Wijze van contact (N=264)

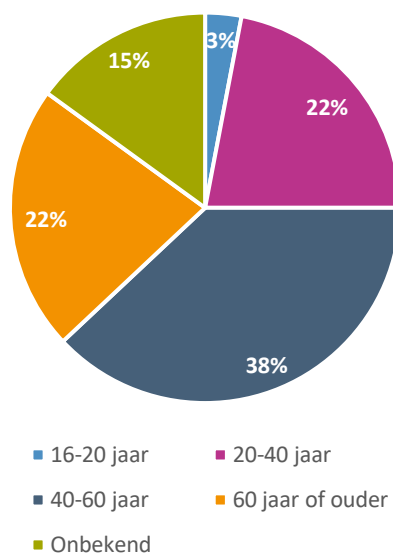


Zoals in figuren 2.2, 2.3 en 2.4 gepresenteerd, betreffen de cliëntcontacten op het spreekuur naar verhouding iets meer mannen dan vrouwen, veel mensen tussen de 40 en 60 jaar oud en veel mensen met een uitkering. Het aandeel cliënten tussen de 20 en 40 werd kleiner tussen de eerste en tweede periode, terwijl het aandeel cliënten tussen de 40 en 60 jaar groter werd (zie ook bijlage 2).

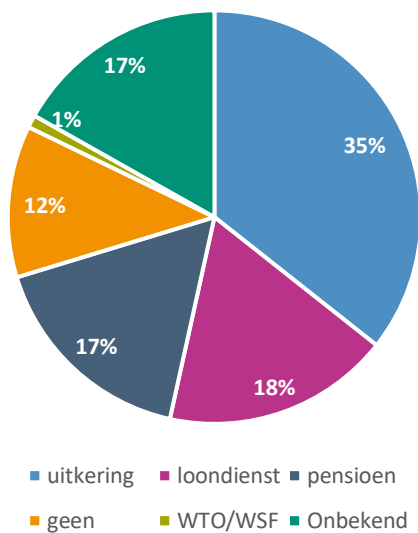
**Figuur 2.2 Geslacht (N=264)**



**Figuur 2.3 Leeftijdverdeling (N=264)**

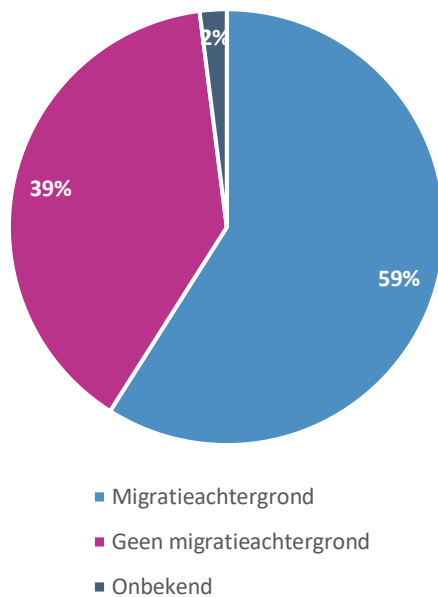


**Figuur 2.4 Inkomenssituatie (N=264)**



Zoals gepresenteerd in figuur 2.5 heeft de meerderheid van de cliënten een migratieachtergrond. De reden om migratieachtergrond mee te nemen als kenmerk is dat volgens het CBS nogal wat mensen met een migratieachtergrond een hoger risico lopen op armoede<sup>1</sup>, financiële problemen en gezondheidsklachten<sup>2</sup> dan mensen zonder migratieachtergrond. Ook ervaren mensen met een migratieachtergrond vaak een grotere afstand tot sociale voorzieningen<sup>3</sup> en dienstverleningsinstanties.<sup>4</sup> Deze cijfers bevestigen dit beeld dat en laat in het verlengde daarvan zien dat mensen met een migratieachtergrond ook vaker kampen met problematiek waar een juridisch aspect een rol in speelt of problematiek die leidt tot een grotere behoefte aan juridische hulpverlening.

**Figuur 2.5 Migratieachtergrond (N=264)**



Van alle cliëntcontacten was bij bijna een derde sprake van eerder contact, zoals te zien in figuur 2.6. De grootste directe toeleider is welzijnsorganisatie Synthese. Andere veelvoorkomende ‘routes’ zijn door gewoon binnen te lopen bij de bibliotheek, via de gemeente, of door mond-op-mond reclame. Het aandeel mensen dat eerder is geweest neemt logischerwijs toe: in de eerste periode was 28 procent van de cliënten al eerder geweest, in de laatste periode betrof dit 39 procent. Vindplaatsen die in aandeel afnamen waren Synthese, het persbericht en de flyer. Deze laatste twee werden in de eerste periode verspreid; later niet meer.

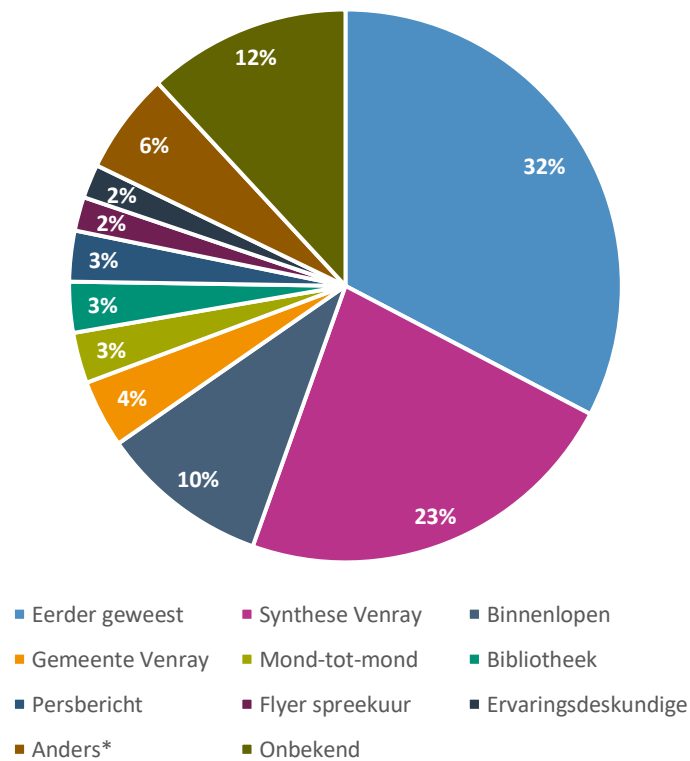
<sup>1</sup> Armoede en sociale uitsluiting (2021). CBS.

<sup>2</sup> Jaarrapport Integratie 2020 (2020). CBS.

<sup>3</sup> Immigranten en hun kennis van de Nederlandse verzorgingsstaat (2019) NIDI.

<sup>4</sup> Nederlanders met een migratieachtergrond. Een verkenning naar de mate van financiële kwetsbaarheid en de relatie met financiële dienstverlening (2021). AFM.

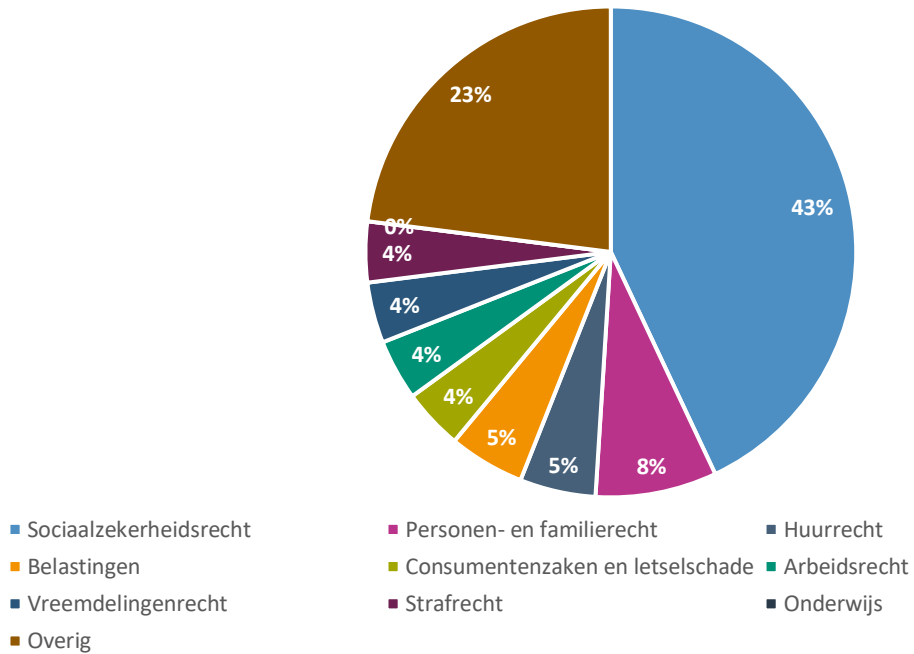
**Figuur 2.6** Hoe is men bij het spreekuur binnengekomen? (N=264)



\* Onder de categorie anders vallen MEE Cliëntondersteuning, sociale media, Stichting Ik Begin, PLIV, Nieuwbrief Synthese, UWV, Welkom op Weg en de woningbouwvereniging.

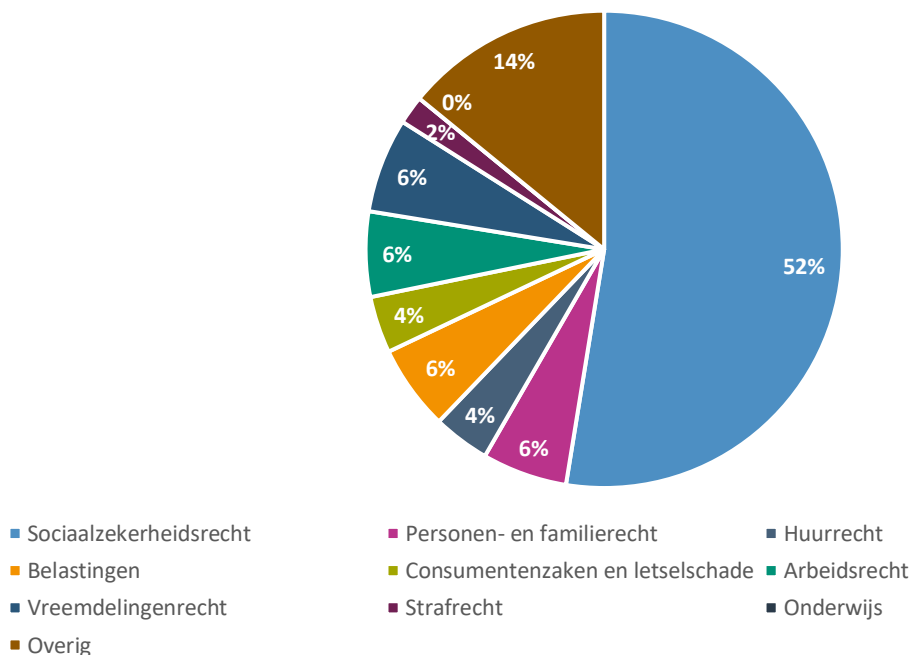
Zoals in figuur 2.7 gepresenteerd is, vindt meer dan een derde van alle cliëntcontacten plaats in het kader van een probleem binnen het sociaalzekerheidsrecht. Het aandeel cliëntcontacten dat sociaalzekerheidsrecht betreft is toegenomen tussen de eerste periode en de laatste periode, van 71 procent naar 84 procent, terwijl het aandeel persoons- en familierecht daalde van 10 procent naar 2 procent (zie ook bijlage 2).

**Figuur 2.7 Rechtsgebieden (N=264)**

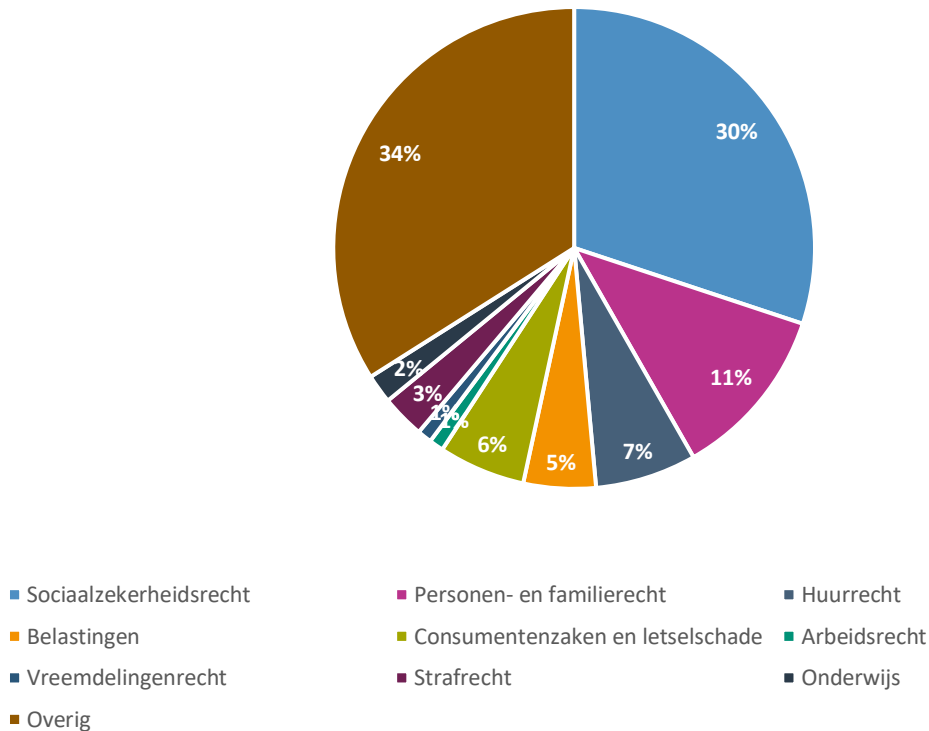


Wanneer we kijken naar de verschillen in rechtsgebieden tussen cliënten met en zonder migratieachtergrond (figuren 2.8 en 2.9), is te zien dat cliënten met een migratieachtergrond vaker een probleem hebben in het kader van het sociaalzekerheidsrecht en minder vaak een probleem hebben dat betrekking heeft op persoons- en familierecht. Ook is te zien dat voor mensen zonder migratieachtergrond, het probleem niet binnen één bepaald rechtsgebied valt, maar onder de categorie 'overig'.

**Figuur 2.8 Rechtsgebieden voor personen met een migratieachtergrond (N=156)**



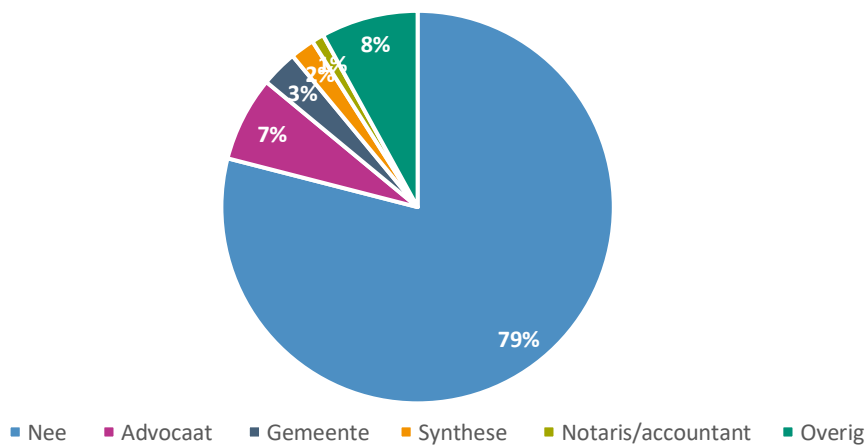
**Figuur 2.9 Rechtsgebieden voor personen zonder migratieachtergrond (N=103)**



Het spreekuur vervult daarnaast ook een rol in het doorverwijzen van cliënten die te kampen hebben met problemen die een ander soort aandacht vragen dan het spreekuur kan bieden. In deze gevallen worden cliënten doorverwezen.

Zoals in figuur 2.10 is te zien, is dit slechts bij een klein deel van de contacten het geval: 79 procent van de bezoekers is niet doorverwezen naar andere vormen van hulpverlening en is afdoende geholpen met de sociaal juridische dienstverlening. Het aandeel personen dat niet doorverwezen hoefde te worden, steeg tussen de eerste en laatste periode van 71 procent tot 84 procent (zie ook bijlage 2). Wanneer cliënten toch doorverwezen worden, is dit in de meeste gevallen naar de advocatuur, de gemeente of Synthese.

**Figuur 2.10 Doorverwijzingen (N=264)**



## 2.2 Analyse nazorg

Zoals eerder aangegeven werd door de sociaal juridisch dienstverlener buiten het spreekuur tijd besteed aan nazorg. De nazorg neemt een aanzienlijk deel van de totale tijd in beslag. Zo was bij meer dan een kwart van alle 264 cliëntcontacten nazorg noodzakelijk, die in bijna twee derde van deze gevallen meer dan een uur tijd in beslag nam. In ongeveer de helft van de gevallen vond nazorg voor dezelfde cliënt op meerdere momenten plaats, wanneer zaken waren uitgezocht, stukken binnengekomen waren, of andere ontwikkelingen plaatsgevonden hadden.





# Tevredenheid van cliënten

# 3

## 3 Tevredenheid van cliënten

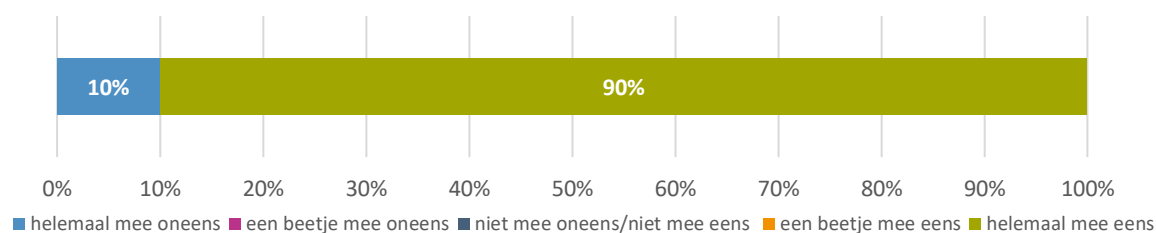
### 3.1 Tevredenheid uit registraties

Om de tevredenheid met de sociaal juridische hulp en de ervaren effecten te meten is een vragenlijst uitgezet. De vragenlijst telt tien stellingen waarbij op een schaal van 1-5 (helemaal mee oneens – helemaal mee eens) aangegeven kan worden in hoeverre de respondent het ermee eens is. Afsluitend wordt de cliënt gevraagd in hoeverre hij of zij tevreden is over de dienstverlening.

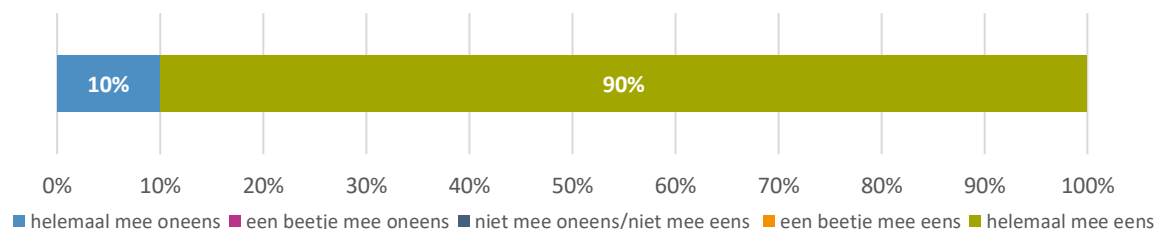
De vragenlijst is aan tien cliënten voorgelegd. Door de drukte op het spreekuur was het voor de SJD'er niet mogelijk om de vragenlijst zelf af te nemen. Assistentie van een bibliotheekvrijwilliger was nauwelijks mogelijk.

*Praktische gang van zaken.* Hieronder staan de resultaten gepresenteerd van de vragen die gingen over de praktische gang van zaken rondom het spreekuur. Het overgrote merendeel van de cliënten kon makkelijk terecht bij het spreekuur; de bibliotheek is voor hen goed bereikbaar. Ook vond dit deel van de cliënten de bibliotheek in meer of mindere mate een geschikte plek voor het spreekuur. Eén persoon was het hier in alle gevallen helemaal niet mee eens.

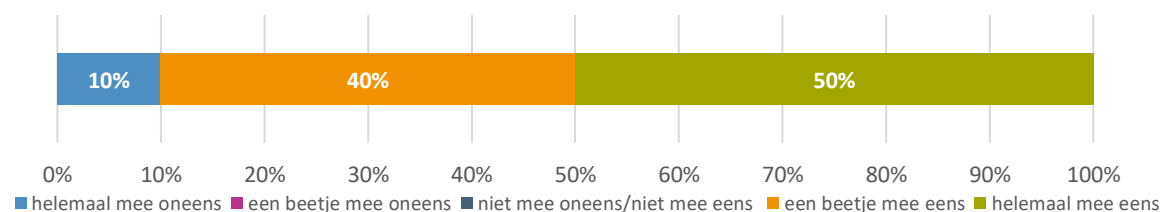
**Figuur 3.1** Ik kon makkelijk terecht bij het spreekuur/bij de afspraak (N=10)



**Figuur 3.2** De bibliotheek is voor mij goed bereikbaar (N=10)

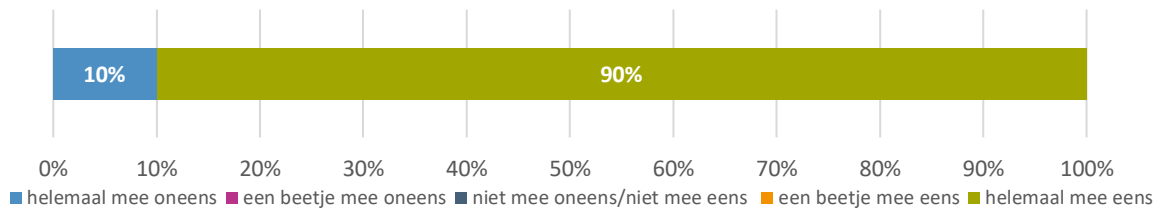


**Figuur 3.3** Ik vind de bibliotheek een geschikte plek voor het spreekuur/de afspraak (N=10)

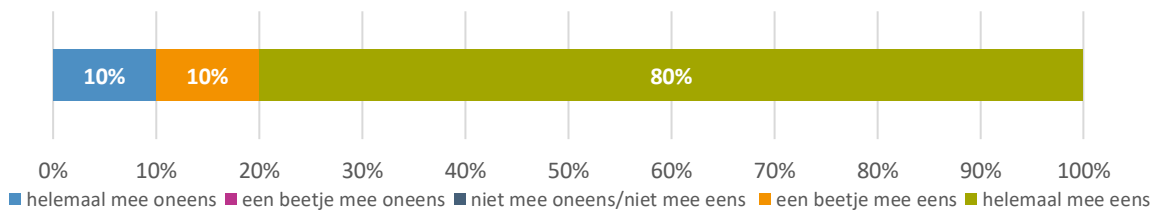


*Ervaringen tijdens het spreekuur.* Hierna staan de resultaten gepresenteerd van de vragen die betrekking hadden op de ervaringen van cliënten tijdens het spreekuur. Het overgrote merendeel vond dat ze serieus werden genomen, dat ze de tijd kregen om hun probleem uit te leggen, dat de sfeer prettig was, en dat ze een duidelijk advies hadden gekregen. Eén persoon was het hier in alle gevallen helemaal niet mee eens.

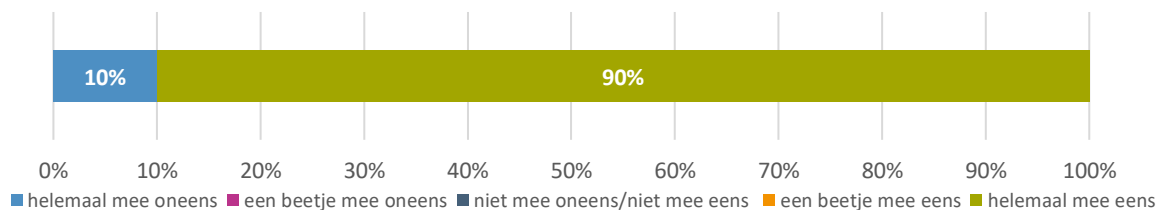
**Figuur 3.4 Ik werd tijdens het gesprek serieus genomen (N=10)**



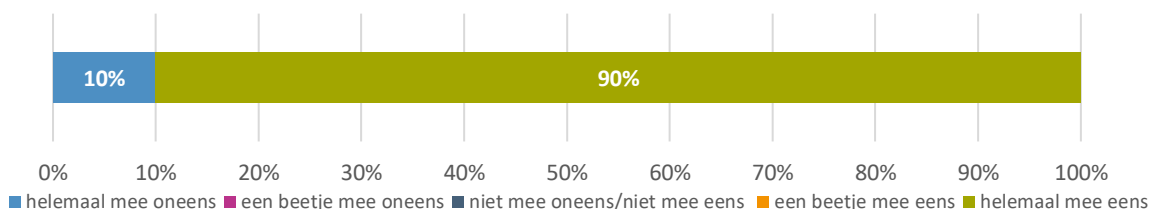
**Figuur 3.5 Ik kreeg de tijd om mijn probleem uit te leggen (N=10)**



**Figuur 3.6 Ik vond de sfeer tijdens het gesprek prettig (N=10)**

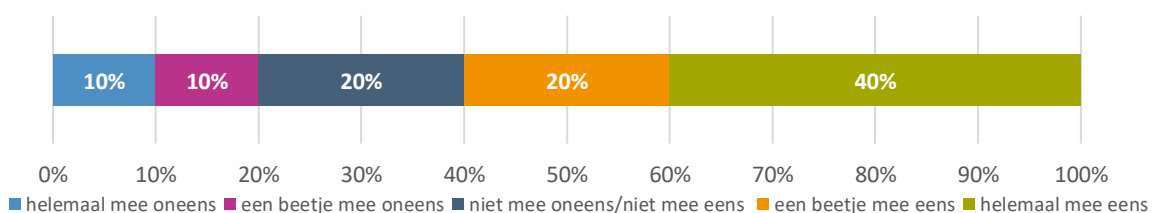


**Figuur 3.7 Ik heb een duidelijk advies gekregen (N=10)**

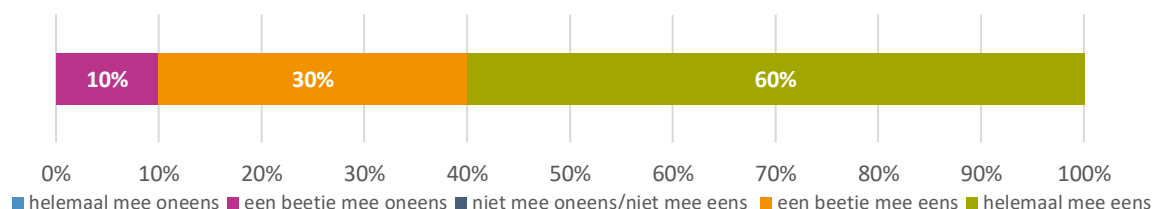


*Resultaten en effecten.* Hieronder staan de resultaten gepresenteerd van de vragen die betrekking hadden op de resultaten en effecten. Bijna twee derde (60%) van de cliënten meent dat hun probleem door de sociaal juridische hulp in meer of mindere mate is opgelost. Een groter deel van de cliënten (90%) weet hoe zij het probleem verder moeten aanpakken. Meer dan de helft (60%) van de cliënten geeft aan dat hun probleem erger geworden zou zijn zonder hulp.

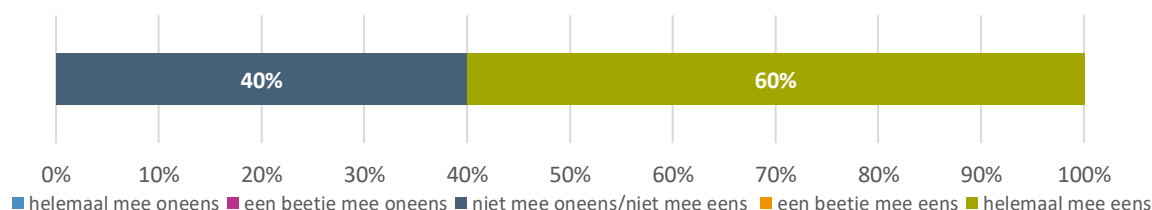
**Figuur 3.8 Door de sociaal juridische hulp is mijn probleem opgelost (N=10)**



**Figuur 3.9 Door de sociaal juridische hulp weet ik hoe ik het verder moet aanpakken (N=10)**

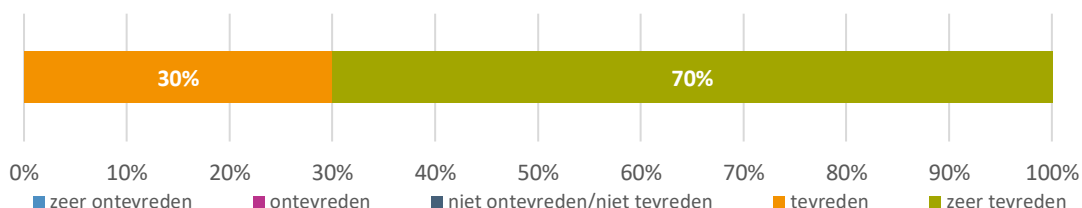


**Figuur 3.10 Zonder de sociaal juridische hulp was mijn probleem erger geworden (N=10)**



**Algehele tevredenheid.** Hieronder staan de resultaten gepresenteerd van de vraag over de algehele tevredenheid. Alle cliënten waren tevreden of zeer tevreden over het spreekuur.

**Figuur 3.11 Hoe tevreden bent u alles bij elkaar met het spreekuur? (N=10)**



## 3.2 Tevredenheid uit gesprekken

Aan het einde van de vragenlijst vroegen we de cliënten of zij hun antwoorden wilden toelichten in een interview. In de gevoerde gesprekken hebben we op dezelfde manier als in de enquête besproken in verre zij tevreden waren met het spreekuur. Daarnaast bespraken we wat zij als succesfactoren en verbeterpunten zien.

### Tevredenheid

In de gesprekken zeiden de cliënten erg tevreden te zijn over het sociaal juridisch spreekuur, dat hun verwachtingen overtrof. Cliënten vonden dat de SJD'er uitgebreide kennis van zaken had en planning-technisch en organisatorisch sterk was. Ze waardeerden de persoonlijke behandeling die zij ontvingen en gaven aan geen drempels te hebben ervaren om het spreekuur in de bibliotheek te bezoeken. De cliënten vonden de bibliotheek een logische, centrale plek voor de dienstverlening en zijn blij met het feit dat zij hun problematiek in een aparte spreekkamer kunnen bespreken. Cliënten zeggen dat zij zonder drempels of zorgen omtrent privacy hebben gesproken over hun juridische problemen.

### Succesfactoren

In de interviews komen de volgende succesfactoren naar voren:

- **Hulp van a tot z.** Een van de factoren die bijdroeg aan de tevredenheid van de cliënten was dat zij van begin tot eind met alle aspecten geholpen werden; van het printen van documenten, contact opnemen met instanties, het opstellen van brieven tot het maken van stappenplannen en het doorverwijzen naar andere hulpverlening. De cliënten zeiden dat er vaak meer bij hun probleem kwam kijken dan zij van tevoren hadden gedacht, maar dat dit niet tot nieuwe problemen of vertraging

leidde. Problemen werden daarbij niet alleen opgelost door de SJD'er, maar cliënten werden ook meegenomen in het zelf werken aan de oplossing.

- **Wegnemen van taalbarrière.** Sommige cliënten hadden moeite met de Nederlandse taal. Door cliënten op een rustige manier te woord te staan, en door Nederlandse correspondentie te vertalen naar het Engels, nam de SJD'er de taalbarrière grotendeels weg.
- **Inloopspreekuur zonder afspraak.** Cliënten waardeerden het laagdrempelige aspect van een inloopspreekuur waarbij zij niet eerst een afspraak hoefden te maken zeer. In tegenstelling tot dienstverlening van andere organisaties, zoals de gemeente of de advocatuur, hoefden zij niet eerst te bellen. Meerdere cliënten ervoeren dit als een belangrijke weggenomen drempel in de zoektocht naar hulp.

#### Verbeterpunten:

Er is een aantal verbeterpunten die de cliënten in de gesprekken aankaartten:

- **Openingstijden van het spreekuur.** Hoewel het spreekuur op verschillende dagen en verschillende dagdelen (dinsdagmiddag en donderdagochtend) plaatsvond, zouden cliënten graag op meer dagen en op meer tijdstippen langs kunnen komen. Ook voor andere bezoekers lijkt hen dit praktisch, aangezien de openingstijden niet iedereen even goed uitkomen. Zo zouden zij graag zien dat het spreekuur ook buiten kantoortijden wordt gehouden of in het weekend.
- **Zichtbaarheid.** Hoewel het spreekuur drukbezocht is, stellen meerdere cliënten dat het spreekuur geen brede bekendheid geniet en dat zij het goed zouden vinden als het spreekuur zichtbaarder zou zijn. Een aantal cliënten zegt dat zij toevalligerwijs bij het spreekuur terecht zijn gekomen. Eén cliënt zei ondanks een uitgebreide zoektocht naar juridische hulp het spreekuur niet gevonden te hebben, maar is hier uiteindelijk door de gemeente op gewezen.



# Netwerksamenwer- king

# 4

## 4 Netwerksamenwerking

### 4.1 Waarom netwerksamenwerking belangrijk is

Een van de aanleidingen om deze pilot in te richten is dat er signalen waren dat aanbod van en samenwerking tussen dienstverleners aan de voorkant van het sociaal juridische domein onvoldoende zou zijn. Hierdoor werden burgers onvoldoende adequaat geholpen of vielen ze zelfs tussen wal en schip, met alle financiële en psychosociale gevolgen van dien. Hiervoor werden drie oorzaken genoemd:

- het simpelweg ontbreken van eerstelijns sociaal juridische dienstverlening door Sociaal Raadsliden of het Juridisch Loket in de gemeente Venray;
- beperkte zichtbaarheid van de hulproutes voor zowel burgers als vrijwilligers en professionals;
- beperkte kennis van en ervaring met goed werkende taakverdelingen tussen vrijwilligers, sociaal professionals en sociaal juridische specialisten om tot adequate sociaal juridische oplossingen voor burgers te komen.

Door een sociaal juridisch spreekuur in te stellen en de netwerksamenwerking te verbeteren dienen inwoners van Venray eerder de juiste hulp te krijgen waardoor escalatie van zowel juridische als niet-juridische problematiek achterwege blijft.

### 4.2 De Venrayse context

Naast deze oorzaken wordt het Venrayse voorliggende veld van dienstverlening gekenmerkt door een hoge mate van versnippering. In de gesprekken die we hebben gevoerd met partners in het netwerk komt naar voren dat er in Venray veel initiatieven en organisaties zijn die enige vorm van hulp of dienstverlening aanbieden. Dit doen zij alle met het hart op de juiste plaats, maar dit heeft wel als gevolg dat voor zowel inwoners als professionals niet altijd even duidelijk is welke organisatie nu welke dienstverlening verzorgt en bij wie inwoners het beste terecht kunnen voor bepaalde problemen. De 'routes' die inwoners volgen in hun zoektocht naar de juiste dienstverlening, worden er hiermee niet beter op. Het bestaan van vele initiatieven zorgt er bovendien voor dat het nut van een nieuw initiatief niet altijd helder is. Potentiële partners in het sociaal domein stonden dan ook niet direct te springen om wéér een nieuw initiatief en wéér een nieuwe vorm van samenwerking op te zetten.

In de gemeente wordt al een tijd gewerkt aan de ontwikkeling van een Venrays Informatie Punt (VIP) of Één gezamenlijke toegang, dat een centraal punt moet worden dat als startpunt dient voor inwoners in hun zoektocht naar hulp. Ondanks de goede intenties en het bewustzijn dat de samenwerking in het sociaal domein beter moet heeft het bestaan van de plannen voor het VIP/Één gezamenlijke toegang er niet direct voor gezorgd dat het aangaan van samenwerking dan ook makkelijker verliep.

Zoals beschreven in de Theory of Change is in deze pilot is geprobeerd om samenwerking aan te gaan met verschillende partners in het sociaal domein en in deze samenwerking aandacht te hebben voor multiproblematiek. In de volgende paragraaf beschrijven we de pogingen die gedaan zijn om het spreekuur bekend te maken en een netwerk rondom het spreekuur op te bouwen.

### 4.3 Het opbouwen van het netwerk

Het opbouwen van het netwerk startte niet geheel vanaf nul. Het spreekuur werd uitgevoerd door medewerkers van welzijnsorganisatie Synthese: op die manier was er direct samenwerking met diensten zoals maatschappelijk werk, jongerenwerk, gezinscoaches en de Thuisadministratie. Ook kon tijdens de pilot gebruikgemaakt worden van het netwerk van Synthese. Het spreekuur in de bibliotheek was bij andere partijen dan Synthese nog niet bekend. Daarbij was in Venray ook niet bij iedereen, zowel inwoners als organisaties, bekend wat sociaal juridische dienstverlening inhield. Hierom diende het sociaal juridisch spreekuur onder de aandacht te komen en uitgelegd te worden bij de verschillende beoogde netwerkpartners.

Aan het begin van de pilot is het spreekuur onder de aandacht gebracht van inwoners en beoogde netwerkpartners. Dit is onder andere op de volgende manieren gebeurd:

- met een nieuwsbrief die verspreid is via de bibliotheek;
- met een banner in de bibliotheek;
- door het geven van voorlichting en een presentatie over sociaal juridische dienstverlening aan netwerkpartners zoals het Platform Lage Inkomens Venray, Stichting Ik Begin, het JongerenServicePunt van Gilde Opleidingen, advocatenkantoren en verschillende beleidsmedewerkers en consultants van de gemeente;
- door contact te leggen met verschillende beleidsmedewerkers en consultants van de gemeente;
- door het via Synthese onder de aandacht te brengen in de wijkteams;
- door het maken van een promotiefilm;
- via sociale media van de bibliotheek en Synthese;
- door het ontwikkelen van een flyer die ook binnen Venray is verspreid met huis-aan-huisbladen;
- door aan te sluiten bij een vergadering van de Regionale Adviesgroep voor Internationale Werknemers in Noord Limburg.

Het onder de aandacht brengen van het spreekuur en het opzetten en onderhouden van samenwerking vroeg een significante tijdsinvestering van de SJD'er en de bibliotheek. Naarmate het op het spreekuur drukker werd, was hier minder tijd voor beschikbaar: het verlenen van sociaal juridische dienstverlening had prioriteit.

In de volgende paragraaf beschrijven we met welke organisaties welke samenwerking plaatsvindt.

#### 4.4 De netwerksamenwerking

De opgezette samenwerking blijkt voor een groot deel al uit de registratiecijfers: een aanzienlijk deel van de cliënten wordt doorverwezen vanuit het netwerk en een (zij het kleiner) deel wordt van het spreekuur doorverwezen naar partners in het netwerk (zie ook figuren 2.6 en 2.10).

In de registratiecijfers zijn advies aan en consultatie en afstemming met netwerkpartners opgenomen (tot en met juni 2022). Dit biedt goed inzicht in de mate waarin overleg plaatsvindt tussen het spreekuur en netwerkpartners en in hoeverre partners in het netwerk een beroep doen op de SJD'er. In sommige gevallen wordt het probleem van gezamenlijke cliënten besproken, in andere gevallen wordt de SJD'er om advies gevraagd.

Tot en met juni 2022 is er 27 keer door een andere professional of organisatie om advies gevraagd. In de helft van deze gevallen werd er onderling afgestemd over ondersteuningsmogelijkheden voor cliënten. De andere helft van de gevallen betrof consulten, waarin specifieke sociaal juridische hulpvragen werden voorgelegd. Advies aan andere organisaties is vaak van kortere duur vergeleken met nazorg: in de meeste gevallen (14 van de 27) werd hier minder dan vijftien minuten tijd aan besteed. In tien gevallen werd er vijftien tot dertig minuten tijd aan besteed; in drie gevallen werd er meer dan drie kwartier aan besteed. Welzijnsorganisatie Synthese weet de dienstverlening goed te vinden: in vijftien van de 27 gevallen werd er advies gegeven aan Synthese. Andere organisaties die voor advies contact hebben opgenomen zijn consultants van de gemeente (vier keer), het UWV (twee keer), een ervaringsdeskundige (twee keer), MEE (twee keer), de woningbouwvereniging en MET ggz (beiden een keer).

Er is hiernaast ook sprake van samenwerking met organisaties die niet terugkomt in de cijfers, bijvoorbeeld omdat het contact niet als doel heeft cliënten door te verwijzen, of omdat dit nog niet is voorgekomen. Hieronder laten we, op basis van de registratiecijfers, informatie aangeleverd door de SJD'er en de gevoerde gesprekken met de netwerkpartners, zien met welke organisaties er wordt samengewerkt.

- **Welzijnsorganisatie Synthese.** Synthese is de grootste toeleider van cliënten naar het spreekuur. Medewerkers van verschillende diensten zoals maatschappelijk werk, de Thuisadministratie en de gezinscoaching weten het spreekuur goed te vinden, zowel om cliënten door te verwijzen als om gebruik te maken van de kennis en expertise van de SJD'er. Uit de gesprekken met medewerkers van



Synthese komt naar voren dat zij het bestaan van de sociaal juridische dienstverlening enorm waarderen: voor de cliënten, maar ook voor consult. De medewerkers van Synthese zijn goed op de hoogte wat sociaal juridische dienstverlening behelst en wat de SJD'er kan betekenen voor cliënten. Dit zorgt ervoor dat zij dit ook goed kunnen overbrengen naar cliënten. Ook komt naar voren dat er sprake is van vraagverheldering voordat cliënten over en weer worden doorverwezen. In de gesprekken met medewerkers van Synthese komt bovendien naar voren dat zij zich allen ontzorgd voelen doordat zij niet meer zelf hoeven te trachten om cliënten te helpen met sociaal juridische problematiek, wat gepaard ging met veel zoekwerk.

- **Ontwikkelplein.** Op het ontwikkelplein van de bibliotheek Venray zitten naast het sociaal juridisch spreekuur verschillende diensten, zoals het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), het taalhuis Venray en de digi-hulp. Al deze diensten hebben een grote gezamenlijke doelgroep en via de verschillende diensten op het ontwikkelplein wordt doorverwezen naar het sociaal juridisch spreekuur en vice versa.
- **Gemeente Venray.** Medewerkers van de gemeente verwijzen cliënten door naar het spreekuur en er vindt contact plaats tussen de medewerkers en de SJD'er, voornamelijk via Werk en Inkomen en Schulddienstverlening. In het gesprek met een consultant schulddienstverlening komt naar voren dat de gemeente vaak partij is in juridische problemen en dat het lastig is om daar als gemeente mee om te gaan. Het spreekuur wordt mede hierdoor gezien als waardevolle dienstverlening.
- **Platform Lage Inkomens Venray (PLIV).** Vanuit het PLIV wordt naar het spreekuur doorverwezen en er wordt gebruikgemaakt van de expertise van de SJD'er.
- **Advocatuur.** Er is sprake van samenwerking met twee advocatenkantoren. Vanuit het spreekuur wordt doorverwezen waarbij cliënten warm worden overgedragen.
- **JongerenServicePunt Venray bij Gilde Opleidingen.** Het JongerenServicePunt is een laagdrempelig inlooppunt waar jongeren met (hulp)vragen in gesprek kunnen met professionals. De SJD'er heeft hier voorlichting en gastlessen gegeven aan jongeren. Ook komt de SJD'er op afroepbasis langs, zodat jongeren met concrete juridische vragen geholpen kunnen worden zonder dat zij naar de bibliotheek hoeven te komen.
- **Stichting Ik Begin.** Stichting Ik Begin is een organisatie die zich inzet voor persoonlijk herstel vanuit allerlei problematiek, die cliënten ondersteunt actief deel te nemen aan de maatschappij. De Stichting organiseert een wekelijks ontmoetingsmoment waarbij diverse organisaties samenkomen om inwoners te helpen. De SJD'er heeft een presentatie gegeven aan de stichting. De stichting verwijst actief door naar het spreekuur.
- **MEE de Meent.** MEE de Meent is een organisatie voor cliëntondersteuning. Er wordt geregeld doorverwezen vanuit MEE naar het spreekuur. MEE bood voor 2015 ook sociaal juridische dienstverlening aan cliënten en is hierdoor goed bekend met de waarde van sociaal juridische dienstverlening. MEE onderhoudt ook zeer goede contacten met Synthese en dan met name met het algemeen maatschappelijk werk, zeker sinds zij sinds oktober 2022 hetzelfde gebouw delen.
- **MET ggz.** MET ggz is een aanbieder van geestelijke gezondheidszorg in de regio Noord-Limburg. Medewerkers die aangesloten zijn bij het sociaal wijkteam verwijzen cliënten door naar het spreekuur, met name voor advies rondom financiële problemen.
- **Wonen Limburg.** Bij een bezoek aan een wijkcentrum is contact gelegd met een medewerker van Wonen Limburg, die het spreekuur intern onder de aandacht heeft gebracht.
- **Stichting Leergeld.** Stichting Leergeld is een organisatie die gezinnen ondersteunt met financiën en bemiddeling, met als doel kinderen te laten deelnemen aan sport en spel om sociale uitsluiting van kinderen tegen te gaan. Er wordt tussen het spreekuur en Stichting Leergeld doorverwezen.
- **Platform Sociale Zekerheid.** Het platform Sociale Zekerheid is een initiatief van de Stichting Platform Sociale Zekerheid die spreekuren organiseren in Noord- en Midden-Limburg waar inwoners terecht kunnen voor informatie en advies over sociale wetgeving. De SJD'er verwijst hier soms cliënten naar door.
- **Regionale Adviesgroep Internationale Werkgroep.** De Regionale Adviesgroep Internationale Werkgroep ziet toe op beleid voor arbeidsmigranten. De SJD'er heeft een presentatie gegeven tijdens een overleg. Er worden cliënten doorverwezen naar het spreekuur.

Dit overzicht laat zien dat het netwerk breed is, er veel partijen op de hoogte zijn van de dienstverlening van het spreekuur, en er met een aantal partijen samenwerking plaatsvindt die verder gaat dan

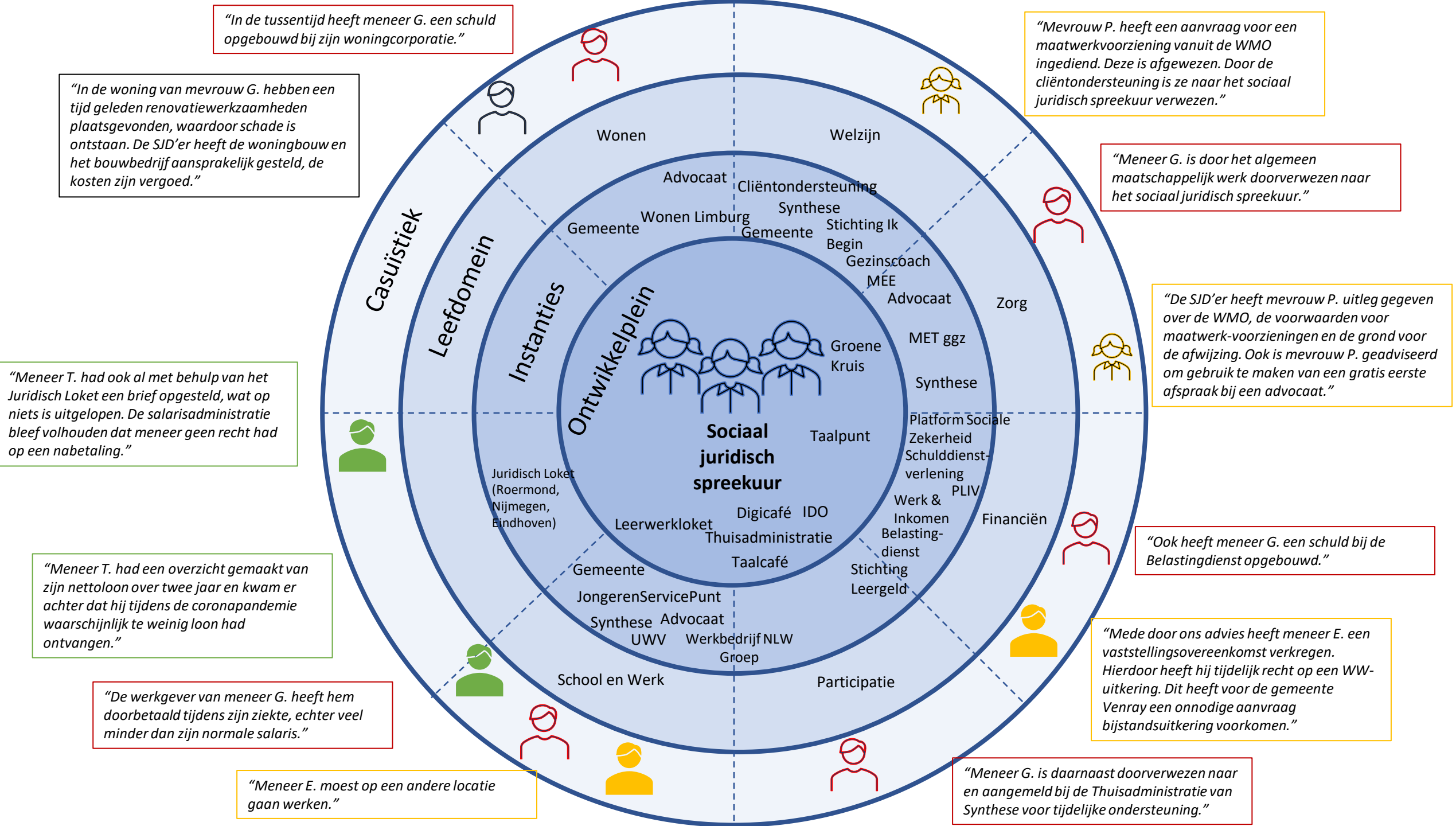
doorverwijzen. De meeste samenwerking vindt plaats tussen het spreekuur en onderdelen van Synthese, zoals het maatschappelijk werk.

Het beeld van andere partijen is meer dat zij de dienstverlening kennen en af en toe doorverwijzen. Sommige partijen ervaren deze vorm van samenwerking als toereikend. Andere partijen ervaren dat als lastig en zouden meer willen samenwerken. Zij geven daarbij aan niet altijd goed scherp te hebben wat sociaal juridische dienstverlening exact behelst, hoe het sociaal juridisch spreekuur zich onderscheidt van bijvoorbeeld het PLIV, en met welk soort problemen cliënten gebaat zouden zijn bij sociaal juridische hulp. Dat deze kennis belangrijk is wordt ook onderstreept door de medewerkers van Synthese, die deze kennis als succesfactor aanmerken in de goede samenwerking met het spreekuur. Een reden die aangedragen wordt voor het uitblijven van intensievere samenwerking is dat er wisselingen in de personele bezetting door SJD'ers plaatsvonden.

Het beeld is daarnaast ook niet vreemd gezien de Venrayse context: uit meerdere gesprekken komt naar voren dat gezien de veelheid aan initiatieven en organisaties, men niet altijd van elkaars dienstverlening op de hoogte is, laat staan dat er intensief wordt samengewerkt. Het is hiernaast ook mogelijk dat, in afwachting van de oprichting van het VIP/Één gezamenlijke toegang, partijen ook niet gemotiveerd zijn om een intensievere samenwerking aan te gaan.

#### 4.5 Netwerkschets aangevuld met casuïstiek

In deze paragraaf presenteren we visueel hoe het netwerk rondom het sociaal juridisch spreekuur eruit ziet. De figuur laat zien op welke leefdomeneinen er sprake is van contact met netwerkpartners en instanties, en dat voor sommige personen op meerdere domeinen problematiek speelt.





# Conclusies

# 5

## 5 Conclusies

In deze paragraaf geven we een overzicht van de resultaten aan de hand van de vooraf gestelde doelen uit de Theory of Change.

### 5.1 Behaalde doelen

*Samengevat* kan geconcludeerd worden dat:

- de doelen op korte termijn behaald zijn;
- het spreekuur na een ietwat langzame start goed gevonden werd door inwoners en andere hulpverleners;
- er inzicht is in het netwerk, en er actief doorverwezen werd van en met name naar het spreekuur;
- de dienstverlening een bijdrage levert aan het voorkomen van de escalatie van problematiek;
- een integrale aanpak of samenhang in Venray vooralsnog ontbreekt, ook in de aanpak van multiproblematiek;
- de sociaal juridische dienstverlening gecontinueerd en uitgebreid wordt in 2023, met subsidie van de gemeente Venray.

#### Realisatie van de kortetermijndoelen

*Inwoners kunnen terecht op het spreekuur.* De inwoners van Venray konden op twee momenten terecht op het sociaal juridisch spreekuur. Het organiseren van twee spreekuren op verschillende momenten in de week gaf cliënten meer opties om naar het spreekuur te komen. Op deze manier konden cliënten die op het ene moment niet kunnen, op het andere moment toch gebruikmaken van de dienstverlening. Het spreekuur naderde haar grenzen wat betreft bezoekersaantallen. Zowel partners in het netwerk als cliënten vinden dat het spreekuur soms erg druk was.

Cliënten kunnen ook buiten het spreekuur om terecht bij de sociaal juridisch dienstverlener. Naargelang de situatie vindt in sommige gevallen telefonisch contact plaats, kan er worden gevideobeld, of kan worden afgesproken op het kantoor van Synthese of een andere locatie.

*Er is inzicht in het netwerk rond het juridisch spreekuur. Netwerkpartners zijn op de hoogte van het aanbod en verwijzen actief door.* In het leggen van contacten en de positionering van het spreekuur binnen het geheel van de dienstverlening in het sociaal domein is veel tijd en moeite gestoken. Vanaf het begin van de pilot is de SJD'er zeer actief bezig geweest om op verschillende manieren contacten te leggen en het spreekuur onder de aandacht te brengen, bijvoorbeeld door te bellen met andere organisaties, het bijwonen van overleggen en het geven van presentaties. Hierbij is ook aandacht besteed aan het duidelijk maken wat sociaal juridische hulp inhoudt, aangezien niet iedereen dat even goed voor ogen had.

Door het leggen van alle contacten zijn veel partijen in Venray op de hoogte gebracht van het spreekuur. Dit heeft ook geleid tot actieve doorverwijzing van cliënten naar het spreekuur. Zo blijkt uit de registratiegegevens dat veel cliënten werden doorverwezen door partners in het netwerk. Ook andersom vond doorverwijzing plaats, waarbij cliënten warm werden overgedragen aan andere hulpverleners. Ook maakten andere organisaties gebruik van de expertise van de SJD'er: er vond consultatie plaats voor specifieke juridische problematiek, en er wordt afgestemd over ondersteuningsmogelijkheden.

#### Realisatie van de middellangetermijndoelen

*Inwoners zijn op de hoogte van het spreekuur.* Sinds de instelling van het spreekuur in de bibliotheek weten cliënten de dienstverlening steeds beter te vinden. Het spreekuur is direct onder de aandacht gebracht van inwoners van Venray zelf, onder andere door het verspreiden van flyers en het uitgeven van een nieuwsbrief en een persbericht. Dit resulteerde in eerste instantie niet op de gewenste aanloop, zowel in aantallen bezoekers als de beoogde doelgroep. Onder de eerste bezoekers van het spreekuur zaten bijvoorbeeld personen die hulp zochten bij het aanmaken van een QR-code, maar geen juridische hulpvraag hadden.

Na een eerste langzame start wisten inwoners met een sociaal juridische hulpvraag het spreekuur goed te vinden. De sociaal juridisch dienstverlener wordt ook buiten het spreekuur goed gevonden door netwerk, voor vragen en advies. Zo zeggen geïnterviewden van Synthese erg blij te zijn met de mogelijkheid om van de expertise van de sociaal juridisch dienstverlener gebruik te maken, waar zij zich eerder bezwaard voelden om veel tijd van hen te vragen.

In hoeverre de groepen zijn bereikt die het meest gebaat zijn bij sociaal juridische dienstverlening, is niet inzichtelijk.

*Meer samenwerking tussen de partners in de aanpak van multiproblematiek.* Binnen het netwerk werden cliënten actief doorverwezen naar andere hulpverleningsinstanties. Door cliënten door te verwijzen, warm over te dragen en door dienstverlening gelijktijdig en in samenspraak aan te bieden, kunnen dienstverleners problemen ook gelijktijdig aanpakken. Dit vormt een mooie eerste stap in een gezamenlijke, effectieve aanpak van multiproblematiek.

Er is veel contact binnen het netwerk, maar regie lijkt te ontbreken. Maatschappelijk werkers stellen in gesprekken dat er wel degelijk samenwerking is binnen het netwerk, maar dat het ontbreekt aan samenhang of centrale aansturing. Een van hen zegt dat er veel hulpverleningsinitiatieven zijn, maar dat dit niet bijdraagt aan een duidelijk overzicht voor hulpverleners en burgers, waardoor niet altijd helder is welke wegen naar hulpverlening het beste bewandeld kunnen worden.

Desondanks geven verschillende netwerkpartners aan dat zij ontzorgd worden door het spreekuur. Voordat het spreekuur er was probeerden zij inwoners waar mogelijk zelf te helpen met sociaal juridische problematiek, hoewel hun juridische kennis niet toereikend was en zij hier veel tijd aan kwijt waren.

*Er ontstaat groter draagvlak bij de gemeente en de politiek voor het aanbieden van laagdrempelige en kosteloze sociaal juridische dienstverlening.* Het draagvlak bij de gemeente is dermate groot geworden dat er sprake is van continuering en uitbreiding van sociaal juridische dienstverlening in 2023. De gemeente Venray stelt hiervoor subsidie beschikbaar.

### Realisatie van de langetermijndoelen

*Inwoners maken gebruik van de sociaaljuridische hulp en zijn hier tevreden over.* De registratiegegevens hebben duidelijk gemaakt dat de inwoners van Venray veelvuldig gebruik hebben gemaakt van het spreekuur. Dat cliënten hier tevreden over zijn komt naar voren uit de gesprekken met cliënten. Zij zeggen blij te zijn met de hulp van het spreekuur. Ook zeggen zij geen alternatief te kennen voor de dienstverlening. De tevredenheid met de dienstverlening wordt daarnaast geïllustreerd met de tevredenheidsvragenlijst.

*Er vindt minder escalatie van problematiek plaats.* Dit komt goed naar voren in gesprekken met cliënten en partners in het netwerk. Zo vinden cliënten dat door de dienstverlening hun problemen overzichtelijk zijn geworden, zodat hieraan gewerkt kan worden en deze zich niet opstapelen. Ook kregen zij beter inzicht in hun financiële problematiek. Een cliënt zegt dat door de dienstverlening de schulden niet verder oplopen, en doordat terugvordering is gepauzeerd, acute geldproblemen afgewend zijn.

Uit de gesprekken met netwerkpartners komt naar voren dat de sociaal juridische hulp op verschillende manieren heeft gezorgd voor het verminderen van escalatie van problematiek. Ten eerste zijn juridische problemen aangepakt, die anders voor verregaande financiële, sociaal-emotionele en fysieke problemen hadden gezorgd. Ten tweede zijn ook niet-juridische problemen aangepakt, die anders tot juridische problemen hadden geleid. Deze problemen zijn zowel opgelost door hulp op het spreekuur, als door hulp van andere organisaties waar cliënten naartoe zijn doorverwezen.

*Een structurele herinvoering van een juridisch spreekuur.* De sociaal juridische dienstverlening wordt in ieder geval in 2023 gecontinueerd en uitgebreid. De gemeente Venray stelt hiervoor subsidie beschikbaar. Als aanvullende opdracht is hierbij meegegeven om de onderlinge samenwerking tussen partners actief binnen soortgelijke dienstverlening te optimaliseren. In hoeverre dit uiteindelijk tot structurele herinvoering zal leiden, is op dit moment niet te zeggen.

*Opzet pilot is (deels) overdraagbaar naar andere gemeenten.* In het overkoepelende rapport wordt hierop ingegaan.

## 5.2 Conclusies

We trekken de volgende conclusies over het sociaal juridisch spreekuur in de bibliotheek van Venray:

- het spreekuur voorziet in een grote behoefte onder inwoners van de gemeente Venray voor laagdrempelige, sociaal juridische dienstverlening;
- de cliënten van het spreekuur zijn tevreden over de dienstverlening;
- de overgrote meerderheid van de cliënten is geholpen met de dienstverlening en hoefde niet doorverwezen te worden;
- er zijn veel netwerkpartners op de dienstverlening geweest waardoor doorverwijzing plaatsvond;
- de dienstverlening leidt tot minder escalatie van problematiek door het verhelpen van niet-juridische problemen die mogelijk tot juridische problemen hadden kunnen leiden.

Ondanks de behoefte waarin het spreekuur voorziet en de unieke positie die het spreekuur heeft ingenomen in het geheel van voorliggende dienstverlening, zijn er de volgende aandachtspunten voor de toekomst:

- Het spreekuur is druk. Zowel cliënten als netwerkpartners stellen dat zij niet altijd (direct) terecht kunnen met vragen. Dit benadrukt de grote behoefte, maar is ook een risico voor de kwaliteit van de dienstverlening. Wanneer het daadwerkelijk te druk wordt en er wachtlijsten ontstaan, komen zowel het laagdrempelige aspect als het voorkomen van escalatie in het geding.
- De mate van samenwerking met netwerkpartners verschilt. Vooral de samenwerking met Synthese, die zeer goed is, verschilt met de mate van samenwerking met andere partners, die soms beperkt blijft tot kennisgeving van elkaars bestaan. Sommige organisaties hebben behoefte aan meer samenwerking. Daarbij is niet voor alle organisaties het nut en de toegevoegde waarde van het spreekuur even duidelijk.

We concluderen dat het sociaal juridisch spreekuur in de bibliotheek Venray op een innovatieve, laagdrempelige manier heeft bijgedragen aan het duurzaam en kwalitatief oplossen van sociaal juridische problemen én problemen die tot juridische problematiek kunnen leiden. Het spreekuur wordt gekenmerkt door uitgebreide aandacht voor de rechtzoekende, de hulpvraag en de onderliggende problematiek. Hiermee sluit de pilot ook naadloos aan op de doelen gesteld in de subsidieregeling Stelselherziening Rechtsbijstand.

In de overkoepelende evaluatie van de pilot ‘Sociaal juridische hulp om de hoek’ gaan we verder in op geleerde lessen voor implementatie en aanknopingspunten voor borging en opschaling.



# Bijlage 1

# B



## Bijlage 1 Casuïstiek

---

### Casus 1, mevrouw G.

In de woning van mevrouw G. hebben een tijd geleden renovatiewerkzaamheden plaatsgevonden. Door deze renovatiewerkzaamheden is schade ontstaan en inmiddels hebben er herstelwerkzaamheden plaatsgevonden. Tijdens de herstelwerkzaamheden zijn er langdurig apparaten in de woning geplaatst waardoor het energieverbruik aanzienlijk is toegenomen. Mevrouw had de energienota's meegenomen naar het spreekuur. Hierdoor kon de SJD'er het verbruik vergelijken met het verbruik in een vergelijkbare periode en zo de hoogte van de schade vaststellen.

Vervolgens heeft de SJD'er de woningbouw en het bouwbedrijf in een brief aansprakelijk gesteld voor de extra kosten van het stroomverbruik, waarna zij de kosten vergoed heeft gekregen.

---

---

### Casus 2: meneer G.

Meneer G. is door algemeen maatschappelijk werk doorverwezen naar het sociaal juridisch spreekuur. Meneer G. heeft na een ongeluk drie weken in coma gelegen en zit nu in de ziektewet. Zijn werkgever heeft hem doorbetaald, echter veel minder dan zijn normale salaris. In de tussentijd heeft meneer G. een schuld opgebouwd bij zijn woningcorporatie. Hier kan hij, met het bedrag wat hij krijgt, nu niet aan voldoen.

De sociaal juridisch dienstverlener heeft contact opgenomen met de werkgever. Ook heeft meneer G. een schuld bij de Belastingdienst opgebouwd. Alhoewel meneer G. weliswaar niet of niet volledig is geïnformeerd, blijkt de hoogte van het bedrag te kloppen, aangezien meneer G. ziek uit dienst is gegaan.

De sociaal juridisch dienstverlener vraagt samen met meneer G. een toeslag op zijn ziektewetuitkering aan, om dit aan te vullen tot het sociaal minimum. Ook wordt meneer G. geholpen met contact opnemen met de woningcorporatie en de Belastingdienst, hetgeen erin resulteert dat hij zijn schulden pas op een later moment hoeft af te betalen. Meneer G. is daarnaast doorverwezen naar en aangemeld bij de Thuisadministratie van Synthese voor tijdelijke ondersteuning. Uit deze ondersteuning kwam naar voren dat de schuldenproblematiek groter was dan eerder ingeschat. De Thuisadministratie helpt hem bij het overzichtelijk maken van alle schulden en het afstemmen van het inkomsten- en uitgavenpatroon. Meneer G. gaat het liefst zo snel mogelijk weer aan het werk.

---

---

### Casus 3: meneer F.

Meneer F. ontvangt ondersteuning van een advocaat in een proces tegen een overheidsinstantie. Meneer F. is de Nederlandse taal niet volledig machtig. Omdat meneer F. op sociaalminimumniveau zit, vergoedt de overheid een deel van de rekening van de advocaat. Meneer F. moet echter nog steeds een eigen bijdrage betalen.

In het geval iemand op het sociaalminimumniveau zit is het mogelijk hier bijzondere bijstand voor aan te vragen. Om erachter te komen of meneer F. hier ook daadwerkelijk recht op heeft, heeft de sociaal juridisch dienstverlener samen met meneer F. de benodigde stukken verzameld en deze naar de gemeente gestuurd. De gemeente Venray wist op korte termijn te vertellen dat meneer F. hier geen recht op heeft.

Door samen met de sociaal juridisch dienstverlener de stukken samen te stellen en op korte termijn te versturen, kon de gemeente snel beoordelen in hoeverre meneer F. recht had op bijzondere bijstand. Dit heeft de gemeente Venray tijd bespaard omdat er geen officiële (mogelijk incomplete) aanvraag is ingediend. Hoewel op het eerste gezicht een andere uitkomst wellicht wenselijk was geweest voor

meneer F., is hij toch goed geholpen met de dienstverlening. Door de hulp van de sociaal juridisch hulpverlener is hij er op korte termijn achter gekomen waar hij aan toe is. Bovendien heeft de sociaal juridisch hulpverlener hem kunnen uitleggen waarom hij geen recht heeft op bijzondere bijstand, wat niet alleen een eventueel bezwaar heeft voorkomen, maar mogelijk ook frustratie en onbegrip.

---

---

#### **Casus 4: mevrouw P.**

Mevrouw P. heeft een aanvraag voor een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo ingediend. Uit de beschikking met het daarbij behorende leefzorgplan blijkt dat de gemeente heeft besloten om de aanvraag voor de maatwerkvoorziening af te wijzen. Mevrouw voelt zich niet geholpen door de gemeente en is het niet eens met de beslissing tot afwijzing. Door de cliëntondersteuning is ze naar het sociaal juridisch spreekuur verwezen.

De sociaal juridisch dienstverlener acht een bezwaar niet kansrijk. In een gesprek met mevrouw P. en de cliëntondersteuning is door de sociaal juridisch dienstverlener uitleg gegeven over de Wmo, over de voorwaarden voor maatwerkvoorzieningen en de grond voor de afwijzing. Ook is mevrouw P. geadviseerd om gebruik te maken van een gratis eerste afspraak bij een advocaat.

Dit heeft mevrouw gedaan en dit heeft haar uiteindelijk doen besluiten om niet in bezwaar te gaan tegen het besluit van de gemeente. Door de dienstverlening is mevrouw P. niet onnodig in bezwaar gegaan tegen het besluit van de gemeente. Mevrouw P. heeft haar verhaal kunnen doen, is gehoord, en begrijpt waarom de beslissing tot afwijzing is genomen. Net als in de casus van meneer F. is hiermee naar alle waarschijnlijkheid frustratie en onbegrip voorkomen. Daarbij is de gemeente ook tijd en moeite bespaard.

---

---

#### **Casus 5: meneer E.**

Meneer E., inwoner van de gemeente Venray meldde zich op het spreekuur. Meneer E. was geruime tijd werkzaam bij zijn werkgever. Door omstandigheden van het bedrijf moest meneer op een andere locatie gaan werken, echter wel voor dezelfde werkgever. Voor meneer E. was dit geen optie door diverse persoonlijke omstandigheden en tevens was het ook onredelijk wat de werkgever vroeg.

Meneer kwam bij ons om te vragen wat hij nu moest doen. De SJD'er heeft meneer E. uitgelegd dat het goed zou zijn om met zijn werkgever in gesprek te gaan om te kijken of ze er samen uit kunnen komen door middel van een vaststellingsovereenkomst, omdat andere passende oplossingen vanuit zowel de werkgever als werknemer niet mogelijk zijn. Meneer E. is dit gesprek aangegaan met zijn werkgever en kwam de week erna weer naar ons spreekuur om door ons zijn vaststellingsovereenkomst te laten controleren. Uiteindelijk was deze in orde. Mede door ons advies en ondersteuning heeft meneer hierdoor tijdelijk recht op een WW-uitkering en heeft dit voor de gemeente Venray een onnodige aanvraag bijstandsuitkering voorkomen.

---

---

#### **Casus 6: meneer T.**

Meneer T. had een overzicht gemaakt van zijn nettoloon over twee jaar en kwam er achter dat hij tijdens de coronapandemie waarschijnlijk te weinig loon had ontvangen. Meneer T. heeft meerdere keren contact opgenomen met zijn werkgever om dit te bespreken, maar de werkgever leek niet open te staan voor een gesprek. Meneer T. had ook al met behulp van het Juridisch Loket een brief opgesteld, wat op

niets is uitgelopen. De salarisadministratie bleef volhouden dat meneer geen recht had op een nabetaaling.

De SJD'er heeft samen met meneer T. contact opgenomen met de werkgever en het probleem aangekaart. Vervolgens is de SJD'er samen met meneer T. in gesprek gegaan met de werkgever. De werkgever en meneer T. zijn in dit gesprek tot een goede uitkomst gekomen en meneer T heeft een nabetaaling van een maandloon gekregen.

---

## Bijlage 2 Frequentietabellen cliëntregistratie

Periode 1 loopt vanaf 1 september 2021 tot maart 2022, periode 2 loopt van april 2022 tot augustus 2022, periode 3 duurt van augustus 2022 tot begin december 2022.

**Tabel B1.1 Hoe zijn cliënten geholpen? - Aandeel**

	Periode 1 (N=119)	Periode 2 (N=81)	Periode 3 (N=64)	Totaal (N=264)
In de bibliotheek	82%	70%	78%	78%
Telefonisch/beeldbellen	9%	14%	6%	9%
Kantoor Synthese	3%	4%	8%	5%
Op een externe locatie	3%	1%	8%	4%
Per e-mail/WhatsApp	3%	10%	0%	4%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel B1.2 Waar komen cliënten vandaan? - Aandeel**

	Periode 1 (N=119)	Periode 2 (N=81)	Periode 3 (N=64)	Totaal (N=264)
Eerder geweest	28%	37%	39%	33%
Synthese Venray	24%	28%	16%	23%
Binnenlopen	8%	10%	14%	10%
Gemeente Venray	8%	3%	2%	4%
Mond-tot-mond	3%	5%	2%	3%
Bibliotheek	4%	3%	2%	3%
Persbericht	5%	1%	0%	3%
Flyer spreekuur	5%	0%	0%	2%
Ervaringsdeskundige	1%	0%	5%	2%
MEE Cliëntondersteuning)	3%	0%	0%	1%
Sociale media	0%	1%	3%	1%
Stichting Ik begin	2%	0%	2%	1%
PLIV	0%	3%	0%	1%
Nieuwbrief Synthese	0%	0%	0%	<1%
UWV	0%	0%	0%	<1%
Welkom op Weg	1%	0%	0%	<1%
Woningbouwvereniging	1%	0%	0%	<1%
Onbekend	8%	10%	14%	12%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel B1.3 Geslacht**

	Periode 1 (N=119)	Periode 2 (N=81)	Periode 3 (N=64)	Totaal (N=264)
Man	56%	42%	55%	52%
Vrouw	42%	58%	45%	47%
Onbekend/anders	2%	0%	0%	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel B1.4 Migratieachtergrond**

	Periode 1 (N=119)	Periode 2 (N=81)	Periode 3 (N=64)	Totaal (N=264)
Migratieachtergrond	56%	62%	58%	59%
Geen migratieachtergrond	40%	36%	42%	39%
Onbekend/anders	4%	0%	0%	2%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel B1.5 Leefstijfsverdeling**

	Periode 1 (N=119)	Periode 2 (N=81)	Periode 3 (N=64)	Totaal (N=264)
16-19 jaar	2%	3%	6%	3%
20-40 jaar	24%	26%	16%	22%
41-60 jaar	32%	40%	46%	38%
60-99 jaar	26%	16%	22%	22%
Onbekend	16%	14%	11%	15%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel B1.6 Inkomenscategorje**

	Periode 1 (N=119)	Periode 2 (N=81)	Periode 3 (N=64)	Totaal (N=264)
Uitkering	39%	32%	38%	36%
Loondienst	19%	15%	16%	18%
Pensioen	13%	26%	14%	17%
Geen	11%	16%	9%	12%
WTOS/WSF	0%	0%	3%	1%
Onbekend	19%	11%	20%	17%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel B1.7 Rechtsgebied**

	Periode 1 (N=119)	Periode 2 (N=81)	Periode 3 (N=64)	Totaal (N=264)
Sociaalzekerheidsrecht	37%	46%	52%	43%
Personen- en familierecht	15%	2%	2%	8%
Huurrecht	3%	10%	3%	5%
Belastingen	3%	1%	9%	5%
Consumentenzaken en letselschade	3%	9%	2%	4%
Arbeidsrecht	6%	7%	2%	4%
Vreemdelingenrecht	5%	5%	0%	4%
Strafrecht	5%	0%	0%	4%
Onderwijs	1%	0%	0%	0%
Overig	22%	20%	31%	23%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel B1.8 Doorverwijzingen**

	Periode 1 (N=119)	Periode 2 (N=81)	Periode 3 (N=64)	Totaal (N=264)
Nee	71%	86%	84%	79%
Advocaat	10%	6%	2%	7%
Gemeente	5%	3%	0%	3%
Synthese	3%	1%	0%	2%
Notaris/accountant	3%	0%	2%	1%
UWV	1%	1%	0%	<1%
Bibliotheek	1%	0%	0%	<1%
Ervaringsdeskundige	0%	0%	2%	<1%
MET ggz	0%	0%	2%	<1%
Overig	8%	3%	8%	6%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**REGIOPLAN**  
BELEIDSONDERZOEK

RegioPlan  
Jollemanhof 18  
1019 GW Amsterdam  
T +31(0)20 531 53 15  
[www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)

# Jaarrapportage 2022

Gemeente Venray



April 2023

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Sturingsmatrix 2022.....	4
Vertellen .....	12
Bijlage 1: Cijfers en grafieken.....	39



# Inleiding

Verhogen of vasthouden van de kwaliteit van het alledaagse leven. Voor iedereen. Dat is het effect dat we willen bereiken met ons welzijnswerk. Daar zijn we samen met de gemeente Venray hard voor aan het werk.

Synthese zet daarbij in op het versterken van de sociale omgeving, met ruimte voor ieders talent. We sluiten aan bij het alledaagse leven en bouwen vanuit het gesprek met de inwoners aan vitale gemeenschappen. We gaan uit van positieve gezondheid en leggen intensief verbinding tussen formele organisaties en informele netwerken.

De kadernota sociaal domein 2019 zet in op de beweging om de sociale omgeving van inwoners en hun positieve gezondheid nog centraler te stellen via een vijftal bouwstenen. Met name aan de bouwstenen 'De omgeving' en 'Het vangnet' levert Synthese een belangrijke bijdrage ten aanzien van het maatschappelijk effect. In deze jaarrapportage brengen we kwalitatief en kwantitatief in beeld welke bijdrage Synthese aan de bouwstenen levert.

Tevens zijn de ontwikkelingen die we zien in ons werk en de signalen die we opvangen uit de samenleving, voor de gemeente van belang bij het formuleren en actualiseren van beleid. Ook deze signalen en ontwikkelingen komen in de rapportage aan bod.

Veel leesplezier!

Team Venray

# Sturingsmatrix 2022

1 Casus kan uit meerdere personen bestaan.

Maatschappelijk effect	Doel	Activiteit	Instroom - doorstroom - uitstroom	Bereikte aantallen unieke personen	Doelgroepbereik
Omgeving					
1 A. De gemeenschappen (vrijwilligersorganisaties, verenigingen, inwonersinitiatieven en jongeren) in Venray zijn zelfredzaam en vitaal.	Meer gemeenschappen kunnen zelfstandig hun doelen bereiken.				
	DIENST	Opbouwwerk			
		Ondersteunen bewonersinitiatieven.	Projecten (langdurig): ✓ 28 bewonersinitiatieven ✓ 22 zorg en welzijn ✓ 8 wonen en woonomgeving.	Korte contacten: ✓ 50 bewonersinitiatieven ✓ 54 zorg en welzijn ✓ 27 wonen en woonomgeving.	Gemeenschappen (wijken en dorpen) die vanuit Synthese ondersteuning krijgen, als sparringpartner, ondersteunend in uitvoering of in organisatie. Gemeente Venray in wijken: Venray-Zuid, Brukske, Antoniusveld Centrum West (Centrum, West Midden, Noord West), Veltum, Landweert. Dorpen: Castenray, Ysselsteyn, Oostrum, Merselo, Venray, Wanssum.

Maatschappelijk effect	Doel	Activiteit	Instroom - doorstroom - uitstroom	Bereikte aantallen unieke personen	Doelgroepbereik
	DIENST	Jongerenwerk			
		Ondersteunen jongeren collectief.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 20 Korte contacten.</li> <li>✓ Eastpak: 190 deelnemers.</li> <li>✓ Kookproject: 16 jongeren.</li> <li>✓ Bezoekende ouderen.</li> </ul>	<p>190 deelnemers.</p> <p>15 deelnemers per week.</p>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ervaringsdeskundige lessen Gilde: 60.</li> <li>✓ deelnemers "18 en nu" - lessenreeks omtrent financiën op Gilde.</li> <li>✓ Deelnemers Join Us.</li> <li>✓ Omslagweken Raayland.</li> <li>✓ Burgerschapsweken Gilde.</li> </ul>	<p>60 deelnemers.</p> <p>60 deelnemers.</p> <p>23 deelnemers.</p> <p>120 deelnemers.</p> <p>70 deelnemers.</p>

Maatschappelijk effect	Doel	Activiteit	Instream - doorstroom - uitstroom	Bereikte aantallen unieke personen	Doelgroepbereik
				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lessen omgangsvormen en diversiteit Gilde.</li> <li>✓ Raayland Gastlessen-bewustwording eenzaamheid en doorbreken isolement.</li> </ul>	<p>20 deelnemers.</p> <p>80 deelnemers.</p>
		Ondersteuning jongeren individueel.		57 Korte contacten.	
Omgeving					
1.B. Een sterke omgeving die (kwetsbare) inwoners ondersteunt en versterkt.	Meer inwoners gebruiken hun eigen en elkaars kennis en talenten.			36 Vrijwilligers actief bij Synthese Venray op 31-12-2022.	100% waarvan het sociaal netwerk is versterkt (Vanuit de ZRM op sociaal netwerk, score 3 en hoger).
		Aanbod/producten			

Maatschappelijk effect	Doel	Activiteit	Instroom - doorstroom - uitstroom	Bereikte aantallen unieke personen	Doelgroepbereik
		Buurtcirkel/ seniorencirkel.		De buurtcirkel heeft 6 deelnemers. Ze hebben een nieuwe ruimte gevonden om elkaar te ontmoeten namelijk de Huiskamer. Ze zien elkaar regelmatig en hebben regelmatig contact via de app.	28 maart 2023 zal het jubileum (5 jarige) gevierd worden met alle oud-deelnemers, de wethouder en de gemeente.
				Door de coronatijd zijn er geen deelnemers meer voor de senioren cirkel. Van de vorige senioren cirkel ( voor de corona-tijd) hebben 2 deelnemers contact met elkaar gezocht.	Om deelnemers te werven zijn er presentaties gehouden bij verschillende instanties en wijkteams waar ouderen komen. Er is een presentatie geweest in het centrum van Venray over de senioren cirkel. Dit heeft vooralsnog niet geleid tot een nieuwe seniorencirkel.
		Rbij	Gegevens worden bijgehouden via website Rbij.	Cijfers vanuit de website: 1e halfjaar 2022: 2 nieuwe hulpvragen, waarvan er 1 inmiddels is afgesloten.	Bij de 2e is een intakegesprek geweest. Initiatief voor een 2e contact ligt bij hulpvrager.
		Trainingen/groepswerk			

Maatschappelijk effect	Doel	Activiteit	Instream - doorstroom - uitstroom	Bereikte aantallen unieke personen	Doelgroepbereik
		Themabijeenkomsten.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Drieluik: Wat als het thuis zwaarder wordt? Bijeenkomst m.b.t. WLZ.</li> <li>✓ Drieluik: Werk&amp;Mantelzorg</li> <li>✓ Drieluik: Veranderende relaties</li> </ul>	<p>37 Aanmeldingen vanuit Venray van zowel mantelzorgers als professionals die werken met mantelzorgers.</p> <p>3 deelnemers uit Venray.</p> <p>Aantal aanmeldingen onbekend vanwege openbare link.</p>
Vangnet					
2. Onze kwetsbare inwoners worden adequaat ondersteund.	Meer inwoners met een hulpvraag krijgen vroegtijdig passende ondersteuning.				73 % Inwoners die na ondersteuning weer zelfredzaam zijn (ZRM score 4 en hoger bij laatste meting totaal over 2022).
	DIENST	Mantelzorgondersteuning			
		Individuele ondersteuning.		14 casuïstiek met aandachtsgebied mantelzorg 35 korte contacten	
	DIENST	AMW (incl. mantelzorg)			

Maatschappelijk effect	Doel	Activiteit	Instroom - doorstroom - uitstroom	Bereikte aantallen unieke personen	Doelgroepbereik
		2021: Instroom 228. Uitstroom 238. Openstaand per 31-12-2021: 128.	Instroom 165 Uitstroom 187. Openstaand 143.	✓ Totale bereik: 214 casuïstiek. (alleen AMW) ✓ Aandachtsgebieden en doorlooptijd in bijlage.  Kk (alleen AMW): 117	Grafieken van verwijzers zijn opgenomen in de bijlage.  In 2022 is de registratie Thuisadministratie gewijzigd. Zie overzicht Thuisadministratie hieronder.
		Aanbod/producten			
		Ouders regelen omgang via bemiddeling (ORO).		13 trajecten 7 nieuwe.	Samen met Gezinscoaches (GC'es).
		Thuisadministratie.	2022: instroom 53 uitstroom 53 open 31.	Totale bereik: 64 personen.	
		Vroeg erop af.	Gegevens uit RIS: aanlevering door gemeente.	Gegevens uit RIS: aanlevering door gemeente.	Deze opdracht vanuit de gemeente is gestopt dit jaar.
		Trainingen/groepswork			

Maatschappelijk effect	Doel	Activiteit	Instream - doorstroom - uitstroom	Bereikte aantallen unieke personen	Doelgroepbereik
		Blijf in Balans.		1 Groep, 3 bijeenkomsten.  Online Bordje vol 2 bijeenkomsten.	7 deelnemers waarvan 5 uit Venray.  5 deelnemers uit Venray.
		Grip en Glans.			Niet doorgegaan vanwege last minute afmeldingen.
		Blijf in Balans.		5 inwoners uit Venray (8 deelnemers).	
		De kinderen scheiden mee.		2 aanmeldingen puberleeftijd.	Aangemelde kinderen gaan in Maasduinen meedoen.
		Houd me vast.		4 inwoners uit Venray	
		Omgaan met geld/Euroskills.			Er is geen vraag binnengekomen van Voortgezet Onderwijs in het eerste halfjaar voor de training Euroskills. Er zijn 2 workshops verzorgd voor studenten van het Gilde ihkv thema "18jaar en nu?" (ihkv financiën en veranderde regelgeving vanaf 18 jaar).
		Rouwverwerking.		Rouwgroep voorjaar 2022: 5 deelnemers, waarvan 2 uit Venray.	<i>Deze rouwgroep is samen met een vrijwilliger en een professional uitgevoerd. (zie bijlage succesverhalen).</i>



Maatschappelijk effect	Doel	Activiteit	Instroom - doorstroom - uitstroom	Bereikte aantallen unieke personen	Doelgroepbereik
				Rouwgroep start najaar 2023: 8 deelnemers, waarvan 5 uit Venray 6 aanmeldingen waren er al voor 31-12-2022 voor de nieuwe rouwgroep in 2023, waarvan 5 uit Venray.	
		Training Sociale Vaardigheden volwassenen (18+).		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kom op voor jezelf: gezamenlijke training met MEE en Vincent van Gogh: meegedaan</li> <li>✓ Verkorte Sociale Vaardigheidstraining</li> <li>✓ Najaar 2022: Kom op voor jezelf: gezamenlijke training voor sociale vaardigheden en assertiviteitsvragen, uitgevoerd met MEE en Vincent van Gogh..</li> </ul>	<p>3 deelnemers via Synthese.</p> <p>6 deelnemers.</p> <p>7 deelnemers, 6 uit Venray.</p>
		Eastpack groep 8.			9 groepen van groep 8 leerlingen met een bereik van 190 leerlingen
		Taalrijk.			20 leerlingen.

# Vertellen

## Diensten

### Jongerenwerk

#### Succesverhalen

##### **Join Us 18- en 18+**

In januari startte het Join Us project in samenwerking met Vincent van Gogh-preventiemedewerkers, jongerenwerkers en gezinscoaches.

Voor 18- zijn er al 8 aanmeldingen en er vinden intakegesprekken plaats voor meer deelnemers.

Voor 18+ zitten we aan het maximale bezoekersaantal/inschrijvingen van 15 deelnemers.

Monitoring van de Join Us methodiek leert ons dat de deelnemers veel baat hebben bij de meetings; ze krijgen meer zelfwaardering en bouwen vriendschappen op.

Join Us Venray is genomineerd voor de gezondheidsprikkel voor de gezondste gemeente van Limburg. De inzet en betrokkenheid van de jongeren om deze nominatie te winnen was groot. Join Us Venray eindigde op de tweede plaats.

Vanaf oktober 2022 verviel The B als uitvalsbasis vanaf voor de Join Us activiteiten. Hierdoor bezochten Join Us jongeren Scouting Venray, Stichting Level-inn en ze vonden tijdelijk onderdak bij 't Stekske en Het Roger That Inspiratielab Venray. Er ontstond een mooie samenwerking en uitwisseling van het Inspiratielab met het JJW. Verschillende Join Us jongeren vonden er een plekje, werden vrijwilliger en weten het Inspiratielab zelfstandig te vinden.

De in- en uitstroom van 18+ verloopt voorspoedig; de groep zit nog steeds aan zijn maximum van 15 deelnemers. Uitgestroomde jongeren maakten een grote persoonlijke groei door op het gebied van zelfvertrouwen, sociale vaardigheden en vriendschappen.

De in- en uitstroom voor 18- verliep eveneens voorspoedig. Jongeren namen op een positieve manier afscheid van de Join Us groep en groeiden vooral op het vlak van sociale vaardigheden.

Voor 2023 staan trainingen gepland voor de 18+ doelgroep om zich als ervaringsdeskundige in te zetten voor de Join Us groepen.

## **Inspiratielab**

Doordat de Join Us activiteiten een ander onderkomen nodig hadden, ontstond een nauwe samenwerking met het Roger That Inspiratielab Venray. Het Inspiratielab is een plek waar jongeren Ontmoeten, Ontdekken en Ondernemen. Het JJW organiseert in samenwerking met VvG de Join Us avonden voor 18+ binnen het Inspiratielab.

In 2023 verwachten we een nog intensievere samenwerking met het JJW in bijeenkomsten en activiteiten voor en door jongeren. Het JJW zal een organiserende en begeleidende rol hebben tot de jongeren de eigen activiteiten zelfstandig kunnen organiseren. Sinds december 2022 stromen jongeren vanuit het JJW door richting het Inspiratielab. Ze zijn intussen actief als vrijwilliger bij het Inspiratielab en lijken daar hun plekje gevonden te hebben.

## **Straatwerk**

Straatwerk binnen de gemeente Venray is gericht op incidenten en op preventie. Dankzij de regelmatige inzet zijn jongeren begeleid en zijn gesprekken gevoerd over diverse thema's. De inzet bestond uit:

- ✓ Doorverwijzen en helpen bij het vinden van de juiste opleiding.
- ✓ Begeleiden van jongeren met suïcidale gedachten.
- ✓ Gesprekken over diefstal/heling en de gevolgen daarvan.
- ✓ Gesprekken om bewustwording te vergroten bij verschillende straatgroepen rondom middelengebruik, softdrugs, tabak en de gevolgen. Individuele begeleiding voor de korte termijn met als doel jongeren door te verwijzen of in eigen kracht te zetten. Regelmatig in samenwerking met de jeugdconsulent van de gemeente.

## **Faciliteren en verbinden van jongeren in Landweert**

Het JJW bracht een grote groep jongeren in contact met de beheerder van 't Stekske, met de insteek een eigen jongereninloop te organiseren. Het JJW had een verbindende rol in de realisatie en in de afstemming met 't Stekske. Het JJW is verder niet betrokken bij de organisatie van deze inloopactiviteit. Het OW van Synthese biedt ondersteuning in het maken van afspraken en het opstellen van huisregels ten behoeve van de jeugdgroep en 't Stekske. Dit initiatief kwam in beeld naar aanleiding van het verwijderen van het Blauwe Honk (JOP) in Landweert,

## **Bewustwording omtrent middelengebruik en de preventieve inzet als vervolg op project Helder**

Iedere 2 à 3 maanden vindt overleg Helder (netwerklunches) plaats. Project Helder is een preventieproject omtrent middelengebruik onder jongeren. Preventiewerkers gaan het gesprek aan met jongeren omtrent vermeend middelengebruik. Doel van het netwerklunchen is in gezamenlijkheid meer inzicht krijgen over trends en ontwikkelingen op het gebied van middelengebruik. Daarnaast is het nodig de samenwerking te blijven opzoeken en de wisselwerking van preventief en repressief werken te benadrukken.

Op initiatief van de beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid -gemeente en preventiewerkers VvG in samenwerking met het JJW. Deelnemende samenwerkingspartners rondom jeugd en jongeren zijn o.a. beleidsmedewerkers gemeente, boa's, politie, Halt en straatcoaches.

### **Jongeren koken voor ouderen**

Uit behoeftenonderzoek bij verschillende basisscholen bleek de vraag naar kookactiviteiten voor jongeren. Hier hebben we direct op ingespeeld met het concept 'Jongeren koken voor ouderen'. In de vaste locatie 'de Tol' koken gemiddeld 5 jongeren plus een ervaren vrijwilliger wekelijks voor 10 tot 15 ouderen.

Het is ons voornemen om het project in de nabije toekomst te verbinden aan de praktijkafdeling van het Raayland College.

Om dit project te verduurzamen is het JJW op zoek gegaan om samenwerkingspartners zoals het MBO-Gilde en Halt, de Zorggroep en een lokale winkelpartner aan het project te verbinden.

We hebben de insteek om naast gedreven vrijwilligers en jeugd en jongeren ook professionals aan te laten sluiten, omdat we merken dat een dergelijk kansrijk project baat heeft bij een gezamenlijke inzet. In 2023 willen we onderzoeken of ook in andere wijken behoefte is aan het project.

QR scan: filmpje Jongeren koken voor ouderen:



### **Uitdagingen trends en ontwikkelingen**

#### **Raayland College**

Vanuit het Raayland College wordt het JJW in 2022 betrokken bij diverse netwerkgesprekken. Halt, gemeente, Vincent van Gogh en gezinscoaches worden daar o.a. in meegenomen. Insteek is om meer betrokkenheid van netwerkpartners te creëren door bijvoorbeeld gastlessen en themagerichte voorlichting tijdens de omslagweken van het Raayland College.

Tijdens deze gastlessen werd aandacht besteed aan het thema Respect en Eenzaamheid (middels) project Join Us.

De insteek is om in 2023 vier keer per schooljaar actuele thema's in de omslag/themaweken aan te bieden. Het JJW wordt dan tevens betrokken bij ouderavonden rond het thema middelengebruik in samenwerking met netwerkpartners, het zorgteam van het Raayland en Helder theater.

### **Samenwerking maatwerkvoorzieningen en voorliggend veld**

We zien in het eerste halfjaar een toename van hulpvragen omtrent jeugdigen vanuit o.a. maatwerkvoorzieningen. Dit vraagt om korte individuele gesprekken, doorverwijzingen en/of begeleiding van jongeren en hun netwerk. Vragen voor het jongerenwerk komen van o.a. het Raayland College, de jeugdconsulent, bureau Halt, Unik en jeugdzorg.

### **Opschoonactie**

In maart, april, juni, september en november namen 16 vrijwilligersorganisaties deel aan de Opschoonactie. Een impuls vanuit de gemeente voor verenigingen, als vervanging van de subsidieregeling. Jongerenwerk wil in 2023 toewerken naar een verbreding van de doelgroep om jongerengroepen als vrijwilliger deel te laten nemen aan de opschoondagen. De eerste opschoondag in 2023 staat gepland in maart, de verwachting is dat jongeren in mei 2023 kunnen deelnemen aan de Opschoonactie als deze zijn aangesloten bij een vereniging of wijkcentrum.

### **Brukske**

Voor groep 8 van de basisschool van het Brukske organiseerden we een wekelijkse inloop in het MFC. Pestgedrag en de negatieve groepsdynamiek van de klas is veel teruggekomen en besproken met de betreffende docent. Hierin zijn heldere afspraken gemaakt en er is preventief ingezet om incidenten te voorkomen. Het contact met de doelgroep en het jongerenwerk is hierdoor versterkt. Inloopavonden voor meiden en jongens tot 18 jaar worden goed bezocht en in samenwerking met stichting Kleur en Kracht organiseerden we enkele inspirerende thema-avonden. Een jongerengroep 18 plus draait zelfstandig een inloopavond. In december gaat de Kinderwijkraad Brukske van start.

### **Urban Activiteiten voor de Basisschool groep 8**

Urban activiteiten kunnen worden ingezet om groep 8 leerlingen te verbinden aan het JJW. Het JJW wil een pilot starten voor Urban-activiteiten op 3 basisscholen in Venray. In 2023 vinden de eerste gesprekken plaats. Met Urban-activiteiten bedoelen we o.a. BMX, Free runnen, graffiti, rap of gesproken woord en breakdance. Beoogde samenwerkingspartners zijn de gemeente, Venray Beweegt, Cultura Venray en Urban trainers voor de uitvoering.

## **Eastpak**

In samenwerking met de gezinscoaches verzorgden we op 9 basisscholen voor groep 8 Eastpak-lessen. Dit zijn preventielessen met uiteenlopende thema's die jongeren tegenkomen in het aankomende brugklasjaar. Bijvoorbeeld liefde/relaties, seksualiteit, lhbtqi+, social media. De thema's worden interactief aangeboden en bieden een mogelijke start voor verdieping tijdens de Eastpak-les.

## **Taalrijk**

In het voorjaar van 2022 zijn er gastlessen gegeven aan de leerlingen van Taalrijk bij het Dendron College, waar ook Venrayse jongeren naar school gaan. Drie thema's werden belicht in de drie klassen die Taalrijk kent. Een uitdaging in de uitvoering door cultuurverschillen en de taalbarrière. De gastlessen zijn uitgevoerd door de jongerenwerkers met hulp van stagiaires. Vanwege de uitdaging een extra mooi leerpunt voor de jongeren van Taalrijk, omdat zij kennis maken met de Nederlandse cultuur, waarden en normen, maar ook met hun eigen ontwikkeling. De drie thema's waren: seksualiteit, hygiëne en groepsdruk/respect.

Jongeren inloophmoment bij Taalrijk. Om de week was er een inloophmoment voor jongeren van Taalrijk met vragen omtrent hobby's, sport en werk. Zij worden begeleid in het helder krijgen van hun wensen, het opstellen van een cv en er wordt samen met hen contact opgenomen met verenigingen of werk om aansluiting te vinden bij leeftijdsgenoten: zelfontwikkeling staat centraal. Daarnaast vullen we samen met de jongere de aanvraag van stichting leergeld in. Er zijn ongeveer 20 Venrayse jongeren die aansluiten bij de gastlessen van Taalrijk.

## **JSP Gilde en de voorliggende samenwerking**

Borging van het JSP bij Gilde Opleidingen Venray berust op drie pijlers: in beeld zijn/profilering, de wisselwerking en randvoorwaarden. In het najaar van 2022 is Gilde Opleidingen in gesprek gegaan met de beleidsmedewerker jeugd van de gemeente Venray met als insteek het JSP constructief en collectief in te zetten om de meerwaarde en deskundigheid maximaal te benutten. Er ligt een vraag bij de gemeente voor meer uren inzet en financiering. Doel is aandacht voor het mentaal welbevinden van jongeren. Het JJW wist met succes enkele ervaringsdeskundigen te verbinden aan het Gilde die enkele keren per jaar lessen verzorgen die passen binnen de beroepsprofielbijeenkomsten van de sector welzijn.

## **Jongeren centrum The B**

Het vrijwilligersbestuur van The B is in oktober 2022 gestopt. De kwartiermaker jongerencentra -Venray is daarop verkennend in gesprek gegaan met potentiële samenwerkingspartners, waaronder ook het jeugd en jongerenwerk. Het jeugd en jongerenwerk ziet kansen om samenwerking te verkennen met andere belanghebbenden om The B een nieuwe impuls te geven voor en door jongeren.

## Talentontwikkeling

Het JJW heeft een plan opgesteld om talentontwikkeling voor jongeren uit Venray een andere impuls te geven. Daarin ondersteunen we jongeren om hun talenten te versterken en te vertalen naar concrete acties. Samen onderzoeken we waar krachten liggen en brengen hen in verbinding met lokale muziekstudio's, lokale bandjes en de muzieksceen. Het JJW werkt hierin samen met netwerkpartners zoals Cultura Venray, Inspiratielab en Level Inn,

## Opbouwwerk

### Succesverhalen

#### Wijkplatform Noordwest

Wijkplatform Noordwest sprak in januari de behoefte uit aan een teambuildingsdag. Een afvaardiging van het wijkplatform heeft in samenwerking met het opbouwwerk de teamsessie voorbereid, met als doel de kernwaarden van de groep op te halen en de onderlinge relaties te verbeteren/versterken. Deze sessie was de opmaat voor een vervolgmoment in het najaar van 2022. Het opbouwwerk heeft samen met het kerngroepje tijdens de sessie het Kernwaardenspel ingezet als leidraad voor een open gesprek binnen het bestuur van het wijkplatform.

#### Bestuur Den Hoender

Vanwege een tekort aan ondersteunende vrijwilligers en gebrek aan draagvlak voor de uitvoering van activiteiten binnen de accommodatie bezorgde het bestuur van Wijkcentrum Den Hoender een brandbrief in de wijk. De boodschap was dat het bestuur zou stoppen en dat "Den Hoender" zou moeten sluiten als er geen nieuwe aanwas van vrijwilligers zou komen. In oktober 2022 wist het bestuur na een succesvolle wijkavond 4 nieuwe bestuursleden te werven en daarnaast 15 vrijwilligers die zich voor activiteiten en hand en spandiensten willen inzetten.

#### Hulp in eigen wijk

Mantelzorg/AMW Synthese zocht een vrijwilliger die een bewoner uit Brukske naar een repaircafé kon brengen omdat zijn rollator kapot was. Het opbouwwerk sprak met het wijkplatform Brukske en vond daar een wijkbewoner bereid om bij meneer thuis te gaan kijken. Na akkoord van de bewoner ging de vrijwilliger langs, die ter plekke de rollator kon repareren. Het probleem was meteen opgelost en meneer hoefde niet te wachten totdat het repaircafé (1x in de maand) geopend was.

### **Gezien en gehoord worden**

Vrijwilligers van jeugdclub de Springplank maakten diverse keren melding bij politie en gemeente van overlast en vernielingen door hangjeugd bij hun locatie de Springplank. Ze voelden zich niet serieus genomen en vroegen een gesprek met de gemeente aan. De gemeente vroeg vervolgens het opbouwwerk om aan te sluiten en mee te denken hoe de wijk hierin te betrekken. De vrijwilligers (incl. bestuurslid) van de Springplank gaven aan dit gesprek prettig te hebben gevonden. Ze werden gehoord en gezien, want dat idee hadden ze eerder niet. De opbouwwerker bracht hen in contact met de wijkraad en initieerde een meldingskaart met een overzicht wie ze wanneer mogen bellen bij overlast. Daarnaast werd de mogelijkheid geboden een gesprek te faciliteren tussen jongeren en vrijwilligers van de Springplank met hulp van jongerenwerk.

### **Werkgroep Voorliggend Veld**

Vanuit de werkgroep 'Voorliggend Veld' kwamen meerdere vragen vanuit Wmo naar het opbouwwerk om mee te denken hoe ze de slag kunnen maken naar inwonersinitiatieven. Deze vragen zijn o.a. doorverwezen naar: Eetpunt Brukske, Spelen Doe je zo, Stichting Samen is Kracht, Stichting Kleur & Kracht, Speelcoach Henkie, de koffieochtend in het MFC Brukske en GGZ-ervaringsdeskundige Venray. Doordat de sociale kaart van de wijk m.b.t. bewonersinitiatieven bij het opbouwwerk bekend is en we contacten hebben met sleutelfiguren en -organisaties in de wijk, kunnen wij mensen met vragen makkelijker doorverwijzen of in contact brengen met elkaar.

Aansluitende ontwikkeling: Meegedacht met POH GGZ over verbinding tussen diverse culturen en hen in contact gebracht met sleutelfiguren zoals de voorzitters van de Moskee en de Somalische gemeenschap.

In november is besloten deze werkgroep op te heffen. Conclusie was dat de lijntjes al kort zijn en we elkaar weten te vinden. Met name bij de zorg is de vraag wel om dit goed te borgen. Dit wordt meegenomen in Eén toegang, waarin geleerde lessen van deze werkgroep worden meegenomen. Voor de rest volstaat een halfjaarlijkse netwerkbijeenkomst om elkaar te blijven vinden en alert te houden op wat er allemaal is.

### **Samenwerking Synthese en de Zorggroep**

Mantelzorg, maatschappelijk werk en opbouwwerk hebben in 2022 een viertal netwerkoeverleggen gepland als vervolg op de wens van de Zorggroep (al ontstaan in 2021) meer aan te willen sluiten bij het voorliggend veld en actief de samenwerking op te zoeken op het gebied van thema's die aansluiten bij de vraag uit de wijk (denk aan infobijeenkomsten over dementie tijdens de koffieochtenden bij Wijkcentrum Den Hoender).

### **Wmo-vraag aan opbouwwerk i.v.m. verkennen collectieve behoefte voor activiteiten voor ouderen met een migratieachtergrond**

Opbouwwerk initieerde een bijeenkomst met als insteek de behoeften te inventariseren en de kansen van verbinding bij bewoners en organisaties die zijn benaderd (via de contactenlijst vanuit Wmo Venray) te verkennen.



Het signaal dat voorop staat is dat veelal de eerste generatie ouderen met een migratieachtergrond de connectie niet maken of de stap niet durven of kunnen zetten om behoeften voor bijv. activiteiten kenbaar te maken en te achterhalen. We stellen ons de vraag of hier sprake is van een collectieve vraag vanuit het voorliggend veld.

Opbouwwerk heeft o.a. Stichting Kleur en Kracht en individuele bewoners samengebracht met als doel te brainstormen over wenselijke activiteiten voor deze ouderen. Denk aan een ochtendontmoeting voor Turkse vrouwen, een ochtendontmoeting voor Marokkaanse vrouwen en een gezamenlijke activiteit voor beide groepen.

Er wordt mogelijk een bijeenkomst georganiseerd voor ouderen om de behoeftes in kaart te brengen. Er lijkt behoefte te zijn aan maatwerk en dagbesteding voor ouderen, daarnaast ligt er de wens een sociale kaart aan te leggen voor de ouderendoelgroep en aandacht voor mindervaliden.

## Uitdagingen, trends en ontwikkelingen

### Omslag professionals – voorliggend veld, van praten naar actie

Diverse professionele organisaties willen de omslag maken naar het voorliggend veld. Hoe hiermee samen te werken of erop aan te sluiten? De taak vanuit opbouwwerk is de schakel zijn tussen deze twee terreinen, waarna zij elkaar zelf weten te vinden.

We hebben veel overleg gehad met de 'werkgroep Voorliggend Veld', weer een nieuwe aftrap met 'Versterken sociale omgeving' en met 'Toegang Sociaal Domein'. Steeds met hetzelfde onderwerp: meer werken met informele zorg en met welzijn en waar het kan met inwonersinitiatieven zelf. De rol van het opbouwwerk is om de (zorg)professionals te (blijven) verbinden met het informele, zodat zij meer gebruik maken van het netwerk in de gemeenschappen.

Er zijn diverse werkgroepen in Venray actief die raakvlak met elkaar hebben. Werkgroep Toegang Sociaal Domein, gestart vanuit het management, kijkt naar de ervaringen van de werkgroep 'Voorliggend Veld', waar men vooral in de praktijk bezig is. Opgedane ervaringen worden meegenomen in de nieuw vorm te geven Toegang Sociaal Domein bij de gemeente.

We zien een overlap met de werkgroep 'Versterken sociale omgeving', waar grotendeels dezelfde organisaties in zitten en die ook bezig is met het verstevigen van de samenwerking met het voorliggend veld, inclusief bewonersinitiatieven. Ook het VIP (Venrays Informatie Punt) heeft hier raakvlakken mee. Naast opbouwwerk hebben ook het SJD, AMW en MZ een belangrijke rol in een gezamenlijke toegang in het VVV, zoals bedoeld in het VIP. De vrijwilligers in de laagdrempelige inlooppunten hebben back-up nodig van maatschappelijk werkers, Sociaal Juridisch Dienstverleners en Mantelzorgondersteuners voor de complexere vragen.

De uitdaging ligt er ook voor ons om deze diverse werkgroepen met elkaar te verbinden, elkaar te versterken en effectief aan de slag te gaan, zodat er meer afstemming is met elkaar en we niet ieder apart 'het wiel hoeven uit te vinden'.

### **Komst van 'nieuwe beroepen'**

Niet in alle wijken of dorpen is burenhulp of iets dergelijks georganiseerd aanwezig. Dat betekent dat je niet overal de verbinding kunt maken naar het voorliggend veld. Dit is wel mogelijk als je investeert in individuele gesprekken met inwoners. Maar die ruimte in uren hebben wij als opbouwwerk niet altijd. We zien de talentmakelaar van Wonen Limburg, die op hetzelfde vlak actief is als het opbouwwerk. Aandachtspunt is dan ook om goed af te stemmen wie wat oppakt. Kritisch te zijn op elkaars handelen en de gesprekken te blijven voeren om aanvullend te zijn op elkaar i.p.v. elkaar als concurrenten te zien. Juist ook als de uren gemist worden om zelf in een wijk of dorp 'de diepte in te gaan'.

### **Cultuursensitiviteit**

Cultuursensitiviteit is een trend die de laatste periode wat meer opkomt. Hoe kunnen mensen uit andere culturen ook prettig ouder worden in Venray en hoe sluiten huidige zorg- en woonvormen hierop aan? Opbouwwerk wordt vaak ingeschakeld om mee te denken omdat wij contacten in de dorpen of wijken hebben. Ook worden we gevraagd om gesprekken met bewoners aan te gaan over deze behoefte, vaak i.s.m. het wijkteam. We merken dat de zoektocht van organisaties naar andere culturen en verschillen meer op de agenda komt dan de laatste jaren. Er is meer aandacht voor en men gaat er actief mee aan de slag. Een voorbeeld is dat de praktijkondersteuner van een huisarts Synthese heeft benaderd voor contacten in diverse gemeenschappen. Denk aan de Somalische, Syrische en Eritrese cultuur. Door onze contacten in de wijken kennen we sleutelfiguren die hier een rol in kunnen spelen.

### **Wijkaccommodatie 't Nipperke**

In het voorjaar van 2022 onderzocht de werkgroep vernieuwing wijkaccommodatie het draagvlak voor het voortbestaan van 't Nipperke middels een huis aan huis enquête in de wijk Smakterheide. Samen met de werkgroep vervulde het opbouwwerk actief een rol in het ophalen van de vraag. Daarnaast ondersteunde het opbouwwerk de werkgroep in het inventariseren van de resultaten. N.a.v. de enquête ontstond een aantal werkgroepen die een plan van aanpak gaan schrijven en meedenken over nieuwbouw van 't Nipperke en fondswerving/subsidie hiervoor. In het najaar van 2022 ging de werkgroep opnieuw om tafel om het plan van aanpak verder aan te scherpen. De werkgroep merkt op dat maatwerk ten aanzien van het proces van 'schoon door de poort' wenselijk is. Het doel is om gemeenschapshuizen zelfvoorzienend te maken. In de praktijk merken we dat dit voor sommige wijken te veel gevraagd is. Daarom is maatwerk in dit project wenselijk. Het sluit dan beter aan op wat voor kennis en kunde er is en waar bewoners zelf de energie hebben liggen of aankunnen.

### **Level Inn**

Stichting Level Inn is officieel van start gegaan in februari 2022. Het opbouwwerk/jeugd- en jongerenwerk ondersteunt de stichting procesmatig en onderhoudt in samenspraak met de initiatiefnemer afstemmingsoverleg in samenwerking met gemeente Venray met als doel de stichting te verduurzamen.

## Wijktalenten

In de wijken van Centrum West is de pilot talentmakelaar van Wonen Limburg van start gegaan. De talentmakelaar heeft lokale wijktalenten weten samen te brengen om wijken en buurten aan elkaar te verbinden met kunst als middel om inwoners te inspireren mee te doen. Enkele ideeën die uit een brede werkgroep zijn ontstaan: De groene wijk, Het verhaal van de wijk en De behulpzame wijk. Het OW heeft tijdens deze bijeenkomsten een ondersteunde rol richting de werkgroep.

## Wijkplatform Noordwest

Het wijkplatform heeft tekort aan vrijwilligers voor de begeleiding van jeugdactiviteiten in de wijk. Eens per maand vinden er jeugdactiviteiten plaats i.s.m. wijkraad West midden. De beide werkgroepen jeugdactiviteiten kampen helaas met een teruglopend aantal uitvoerende vrijwilligers, o.a. door ziekte en afwezigheid voor onbepaalde tijd. De wens vanuit de aanwezige jeugd is een wekelijks terugkerende jeugdactiviteit; de uitdaging voor de werkgroepen is het uitblijven van nieuwe vrijwilligers. Er ligt nu een plan om in afstemming met het opbouwwerk actieve buurtmoeders individueel te gaan benaderen om de behoefte te peilen voor ondersteuning van de jeugdactiviteiten. Het opbouwwerk trekt hier samen in op met het wijkplatform.

## Wijk-overstijgende samenwerking

Wijkplatform Noordwest en West midden werken op diverse thema's samen en weten elkaar op uitvoeringsniveau goed te vinden. Echter beide wijkraden houden vast aan hun autonome bestaansrecht in de eigen wijk. Het opbouwwerk adviseert beide wijkraden in het met elkaar optrekken op gezamenlijke thema's die voor beide wijken van belang kunnen zijn. In de tweede helft van 2022 is de samenwerking tussen de twee wijkraden tot stilstand gekomen.

## Wijk aan het roer

In het kader van de integrale wijkaanpak Centrum West is in 2021 het thema 'Wijk aan het roer' ontstaan. Daaruit ontstonden vier werkgroepen waarin bewoners en partners aangaven met welke thema's ze aan de slag willen gaan:

1. Samenwerking
2. Respect en verdraagzaamheid
3. Jeugd en jongeren
4. Groene en (verkeers-)veilige wijk.

In coronatijd was het niet altijd gemakkelijk om bijeenkomsten te organiseren. Vaak werden de bijeenkomsten verschoven naar een andere datum. Tijdens de bijeenkomsten waren veel netwerkpartners aanwezig en relatief weinig buurtbewoners.

Door het uitblijven van regie en het gemis aan breed draagvlak onder bewoners dreigt 'Wijk aan het roer' tot stilstand te komen. Het opbouwwerk vraagt zich af of en welk belang er is om het proces met de bewoners in stand te houden.

Bedreiging: Wijkplatform Noordwest voelt zich op het thema verkeersveilige wijk niet voldoende gehoord door de gemeente. Het ziet geen heil en perspectief in de uitgestelde uitvoering van ideeën van bewoners voor verkeersveilige aanpassingen in de wijk. Het gevoel ontstaat dat bewoners niet serieus worden genomen.

In het najaar van 2022 heeft de gemeente het initiatief genomen om 'Wijk aan het roer' weer op de kaart te zetten.

### **Landweert**

Er is een werkgroep actief met het realiseren van een wijkmoestuin. Dit is ontstaan vanuit een initiatief van enkele bewoners die een eigen moestuin wilden. De wachtlijst voor moestuinen is ontzettend lang, dus zijn ze gaan kijken of er andere opties zijn. De gemeente heeft een stuk grond ter beschikking gesteld en de werkgroep mag hier aan de slag. Belangrijke voorwaarde is dat de moestuin een wijkfunctie krijgt en voor iedereen toegankelijk is. Dit biedt mooie kansen. Denk aan het betrekken van scholen, maar ook van senioren. Bij de inrichting wordt rekening gehouden met deze diversiteit aan bezoekers. De werkgroep heeft behoefte aan de expertise van het opbouwwerk ter ondersteuning van dit initiatief:

- ✓ om de verbinding te maken met de wijk en wijkinitiatieven;
- ✓ om inwoners bij het initiatief te betrekken;
- ✓ om vrijwilligers te werven en te verbinden;
- ✓ om financieringsmogelijkheden te vinden;
- ✓ om in contact te komen met de juiste organisaties om dit mogelijk te maken zoals gemeente en woningcorporatie;
- ✓ om te leren van goede voorbeelden op andere plekken;
- ✓ om de bewonersavonden mee vorm te geven, enzovoorts.

### **Kinderwijkraad Brukske**

De kinderkraad Brukske is eind november officieel van start gegaan. Na drie democratielessen is het aan de kinderkraad om aan de slag te gaan met hun ideeën in de wijk. Ze missen vooral een plek waar kinderen van 10-14 jaar elkaar kunnen ontmoeten. Een wijkbewoner en tevens moeder van een van de kinderen is projectleider en zal de groep kinderen begeleiden in het proces. Tijdens de installatie vertelden de kinderen waar ze aan willen werken en ze maakten kennis met wethouder van Daal. Wijkplatform Brukske wenste de jongeren een goede start. De uitdaging is om de kinderkraad vooral als groep aan de slag te laten gaan, te kijken naar hun talenten en de vaardigheden die ze ontwikkelen. De grootste uitdaging is een slag te maken naar de kinderen in de wijk, die niet op basisschool de Krokodaris zitten. Het opbouwwerk blijft sparringpartner van de projectleider en ondersteunt bij het leggen van verbindingen naar partners en sleutelfiguren in de wijk.

### Werkatelier 'Samen staan we Sterker'

Het doel van de werkateliers is meer kennis hebben van elkaar, maar elkaar ook beter weten te vinden. Met dit werkatelier hebben we ons gericht op het voorliggend veld. Waar zijn inwoners mee bezig en hoe vinden we hier de samenwerking in of weten we elkaar te vinden.

Onderstaande initiatieven waren te gast:

- ✓ Prettig ouder worden Landweert
- ✓ Inclusieve wijk met verschillende culturen
- ✓ Centraal punt voor persoonlijk herstel

Het werkatelier werd goed ontvangen door de aanwezige professionals het levert je ook iets op als Eyeopener of als reminder om op door te verwijzen en of met het betreffende initiatief te gaan samenwerken. De opkomst van professionals en respons op de evaluatie was aan de magere kant. Aandacht hiervoor in 2023.

## Algemeen Maatschappelijk Werk

### Succesverhalen

#### AMW: werkwijze primair proces

Eind 2021 hebben we als pilot het primair proces bij het AMW veranderd: Inwoners die zich aanmelden krijgen binnen twee weken een intakegesprek. Het intake-team wordt uitgevoerd door een paar maatschappelijk werkers. Aanleiding was een olopende wachtlijst van meer dan acht weken. Effecten:

- ✓ Bij 1/3<sup>de</sup> van de aanmeldingen kunnen we na een korte interventie verwijzen of afsluiten. Hierdoor ontstaat er geen 'vervuiling' op de wachtlijst. Bij casussen waar ook een AMW-traject nodig is, verwijzen we wel alvast naar andere hulp, zodat deze direct kan starten. Zo verwijzen we regelmatig naar het SJD-sprekuur, PLIV of TA (Thuisadministratie). Praktische zaken zoals het invullen van formulieren, het aanvragen van uitkeringen of het structureren van de Thuisadministratie kan dan alvast starten.
- ✓ Inwoners met een vraag die past binnen het groepsaanbod worden direct aangemeld voor een training. Verdere individuele ondersteuning is daardoor niet nodig en er is geen dubbele investering (groepswork en individuele ondersteuning). De verantwoordelijkheid blijft bij de hulpvrager: is het gedurende de wachttijd nodig om een individueel traject te starten, dan kan deze contact opnemen. Bij geen van de aangemelde kandidaten voor een training was dat het geval.
- ✓ Als er gesprekken bij het maatschappelijk werk nodig waren, kwamen mensen op de 'wachtlijst'. De wachttijd was niet langer dan zes weken.
- ✓ De maatschappelijk werker van het intake-team dat de vraagverheldering deed bleef contactpersoon. Inwoners waren erg blij met de snelle vraagverheldering en dat ze in dringende situaties naar iemand konden bellen.

Kortom, op meerdere fronten bleek deze werkwijze succesvol: kortere wachttijd tussen aanmelding en intake en tussen intake en start hulpverlening, 1/3de van de hulpvragers konden we vroegtijdig doorverwijzen naar andere hulp, hulpvragers vonden het prettig dat ze binnen 2 weken een eerste gesprek hadden en dat ze bij noodsituaties op een bekend persoon konden terugvallen.

De werkwijze heeft met succes een einde gemaakt aan de te lange wachttijd voor een eerstelijnsvoorziening als maatschappelijk merk. Cliënten waren blij dat ze vaak al binnen een week een eerste gesprek hadden met een maatschappelijk werker en het gaf hen een goed gevoel dat ze bij nood op een persoon konden terugvallen. In het eerste gesprek konden soms ook al afspraken of adviezen gegeven worden hoe ze de tijd konden overbruggen tot aan de start van de hulpverlening. Slechts in een enkele situatie hebben cliënten tussentijds nog contact gezocht.

Deze werkwijze is succesvol gebleken, ook in de tweede helft van het jaar. Er is geen wachtlijst meer. Casussen worden doorgaans binnen 1-6 weken opgepakt.

### **Samenwerking rondom huiselijk geweld**

Al langere tijd hadden onze maatschappelijk werkers te maken met stroef verlopende verwijzingen rondom Huiselijk Geweld en Huisverboden: Veilig Thuis zette een melding door naar de gemeente en door de gemeente werd besloten of wij de casus op moesten pakken. En wij hadden daar geregeld onze twijfels over. Kortom: zowel de gemeente, de gezinscoaches als AMW misten hierin afstemming en een gezamenlijke afweging voor een integraal plan van aanpak.

Het is gelukt om een eerste stap te zetten: sinds juni neemt het AMW ook deel aan de halfjaarlijkse evaluaties over de samenwerking tussen Veilig Thuis, gemeente (proces-regisseur), jeugdconsulenten en gezinscoaches. Tijdens dat overleg zijn afspraken gemaakt om beter te kunnen samenwerken:

- ✓ Veilig Thuis doorloopt met ons een casus rondom huisverbod, die in de praktijk niet goed is verlopen. Om samen betere samenwerkingsafspraken te maken voor de toekomst.
- ✓ We gaan kennismaken met hun team dat zich bezighoudt met partnergeweld. Het initiatief voor het vervolg ligt bij Veilig Thuis.

Tweede halfjaar: De casus is doorgesproken met Veilig Thuis en de afspraken over de nieuwe routing rondom het huisverbod zijn besproken.

### **Hybride werken**

Dankzij digitaal werken in coronatijd hebben inwoners tegenwoordig de keuze om ook online gesprekken te voeren. Vanuit de hulpverlening doen we dit alleen als de kwaliteit op hetzelfde niveau blijft. Deze extra service wordt door verschillende cliënten warm omarmd. Vooral werkende inwoners kunnen veel gemakkelijker gesprekken plannen, omdat online gesprekken een kleinere tijdsinvestering vragen. En ouders hebben geen oppas voor de kinderen nodig.

In het tweede halfjaar kiezen inwoners vooral voor live-gesprekken op kantoor of thuis.

## SJD

Het SJD maakt dit jaar nog geen onderdeel uit van de reguliere opdracht, de prognose is dat dit wel in de opdracht van 2024-2027 wordt meegenomen. Ze zijn een belangrijke samenwerkingspartner.

Tussen september 2021 en december 2022 waren er 280 cliëntcontacten.

Tussen september 2021 en december 2022 waren er 27 consulten/afstemmingen met organisaties.

- ✓ 23% van de cliënten is verwezen naar SJD door Synthese Venray (AMW/ Jongerenwerk/TA).
- ✓ 79% van de cliënten hoefde niet te worden doorverwezen.
- ✓ 2% van de cliënten is doorverwezen vanuit SJD naar Synthese Venray (AMW/ Jongerenwerk/ TA).
- ✓ 43% van de vragen had betrekking op het sociaalzekerheidsrecht.

In de interviews kwamen de volgende succesfactoren naar voren: hulp van a tot z, wegnemen taalbarrière, inloop zonder afspraak.

Samenwerking met eerstelijnsgezondheidszorg, Huisartsen en andere medische beroepen in de eerste lijn:

Eind 2022 is contact gelegd met de POH-GGZ en huisarts van huisartsenpraktijk Buitenlust. In januari 2023 vindt een verkennend gesprek plaats over eventuele samenwerkingsafspraken. De wens is geuit om in de huisartsenpraktijk aanwezig te zijn voor inwoners. Verdere invulling hiervan volgt nog.

Eind 2022 zijn verkennende gesprekken geweest met o.a. Cohesie, gemeente en de dorpsondersteuner van Ysselsteyn om een pilot 'Welzijn op Recept' uit te rollen in Venray. Het gaat om een pilot binnen Medisch Centrum de Wieënhof. In januari 2023 start deze pilot.

In 2022 zijn drie bijeenkomsten geweest met Schulddienstverlening, Algemeen Maatschappelijk Werk, Thuisadministratie en Sociaal Juridische Dienstverlening. Doel was elkaar (nieuw) aanbod presenteren, afstemming en korte lijnen organiseren. Hierdoor is de kennis en daarmee de mogelijke hulp voor mensen met financiële zorgen weer een stukje verbeterd.

## Uitdagingen, trends en ontwikkelingen

### Huiselijk geweld

We merken, dat casuïstiek snel wordt doorgezet naar het voorliggend veld. De dilemma's, die we tegenkwamen in deze casuïstiek waren:

- ✓ er is nog sprake van (grote) veiligheidsrisico's;
- ✓ inwoners bleken bij iets doorvragen geen hulp te willen;
- ✓ casusregie past niet in het voorliggend veld en Veilig Thuis neemt deze rol niet op zich.

Door goede samenwerking met de Jeugdconsulenten en de proces-regisseur van de gemeente hebben we een aantal van deze dilemma's kunnen oplossen. We vinden het belangrijk om de goede samenwerking met de proces-regisseur en de Jeugdconsulenten vast te houden om zo ook de samenwerking met Veilig Thuis af te blijven stemmen. We nemen daarom graag deel aan de tweejaarlijkse evaluatie.

We merken dat het aantal huisverboden waarin wij in de beginfase betrokken worden verminderd is.

## Samenwerking met andere netwerkpartners en werksoorten

### AMW / Vrijwillige Ouderen Adviseur (VOA)

Inmiddels zijn de Vrijwillige Ouderen Adviseurs (VOA's) ondergebracht bij Match en vallen onder het project 'Vitaal Ouder Worden' van de gemeente Venray. We zien een toename aan vragen voor de VOA's. Deze worden doorverwezen van de KBO. We zien ook een toename in de wat complexere vragen die voorheen naar de professionele ouderenadviseur ging. Deze vragen komen met name binnen vanuit POH's en thuiszorg. Synthese heeft geen aparte ouderenwerker meer: individuele vragen van ouderen vallen onder AMW, collectieve vragen worden via het opbouwwerk opgepakt. In 2023 willen we wel de mogelijkheid voor een ouderenadviseur verkennen.

Op basis van maatschappelijke ontwikkelingen als vergrijzing, personeelstekort in de zorg en de wachtlijsten willen we dit signaal verder onderzoeken. Er is contact gezocht met hbo-opleidingen sociaal werk en een opdrachtformulering geschreven. Studenten zijn begin 2023 gestart met het onderzoek. In dit onderzoek staat de vraag centraal wat er in Venray nodig is om op een duurzame manier de participatie van de ouderen in Venray binnen de participatiesamenleving te verbeteren.

In juni zal er een advies liggen waarin omschreven of er binnen Venray nog kansen en mogelijkheden liggen om de participatie van ouderen te vergroten/verbeteren.

### Vragen rondom (echt)scheiding en relatie

We zagen ook een piek in het aantal vragen rond partnerrelaties en scheiding. Rondom dit thema zijn we bezig om de verschillende trajecten beter op elkaar af te stemmen. We werken naar één punt waar inwoners zich kunnen melden met vragen rondom scheiding en waar verschillende expertises worden gebundeld (AMW, SJD, TA en waar mogelijk nauwe samenwerking met andere partijen). Dit Scheidingspunt is sinds oktober open, maar inwoners weten het nog niet frequent te vinden. Eind 2022 en verder in 2023 investeren we in meer bekendheid bij inwoners middels PR in de krant en op social media. Verwijzers worden in 2023 benaderd. Doel is naast naamsbekendheid ook te onderzoeken wat andere dienstverleners kunnen bijdragen op dit thema.



Het Scheidingspunt is een voorbeeld van toewerken naar 1 toegang voor vragen over relaties en scheiding. Richting inwoners hebben we het volgende gedaan:

Psycho-educatie via PR-berichten over:

- ✓ wat komt er op je weg als je gaat scheiden;
- ✓ waar kun je hulp en advies krijgen;
- ✓ meer preventief: wat kun je doen als je relatie in slecht weer is (ter voorkoming van scheiding).

Achter de schermen werken betrokken hulp- en dienstverleners aan een integrale aanpak d.m.v.:

- ✓ werken aan een gezamenlijke vraagverheldering voor SJD, TA, Gezinscoaches en AMW;
- ✓ (basis) informatie vanuit de verschillende werksoorten is verzameld;
- ✓ de spreekuren worden op dit moment gedraaid door AMW, SJD en TA;
- ✓ de gezinscoaches zijn aangesloten om mee te denken en mee te ontwikkelen.

Hierdoor is al een eerste kennisoverdracht tussen de werksoorten geweest. Bijvoorbeeld: 'hoe doe je een kindcheck'?

Doelen 2023:

- ✓ meer bekendheid bij verwijzers en inwoners;
- ✓ meer bekendheid bij netwerkpartners zoals Humanitas Bor;
- ✓ contact leggen met advocaten en mediators met als doel:
  - aanbod afstemmen
  - overlap voorkomen
  - ontdekken hoe we elkaar kunnen aanvullen
- ✓ gezinscoaches Venray betrekken in de uitvoering en ontwikkeling van het Scheidingspunt.

### **Gezamenlijke toegang**

De gemeente heeft de besluitvorming rondom een gezamenlijke toegang afgerond en Synthese wil graag meedenken en -doen om deze gezamenlijke toegang tot een succes te maken.

Synthese heeft contact gelegd met organisaties als PLIV, stichting Leergeld, Match, Thuisadministratie en SJD en er wordt al meer samengewerkt.

Synthese ziet ook een grote rol om samen met professionals, Wmo-consulenten, de participanten in het participatienetwerk, het Algemeen Maatschappelijk Werk, MEE, etc. een gezamenlijke toegang te creëren, waar vooral flexibel kan worden op- en afgeschaald. We kennen de mogelijkheden van de eerstelijns hulpverlening uitermate goed.

Samen met de partners zou het ook onze wens zijn om meer samen te werken met de zorg: huisartsen, POH-GGZ, eerstelijnspsychologen en POH-ouderenzorg. Als zij ook een plek in de gezamenlijke toegang hebben, kan met hun expertise een belangrijke slag gemaakt worden om de inwoners van Venray geïntegreerd te helpen i.p.v. de verregaande versnippering in zorg en welzijn waar ze nu vaak mee worden geconfronteerd.

Het integraal samenwerken binnen het Scheidingspunt is ook al een stap richting deze gezamenlijke Toegang.

### **Participatienetwerk**

Synthese neemt nu elke donderdag deel aan het participatienetwerk. We hebben bij een enkele casus kunnen meedenken en er zijn kortere lijntjes ontstaan. Het is voor Synthese de uitdaging om een zinvolle rol en meerwaarde te halen/brengen in het netwerk. We hebben de aanwezige partners voorlichting aangeboden over de mogelijkheden van Synthese om mensen te ondersteunen. Wij zijn voorstander van de gezamenlijke toegang waar participatie ook onderdeel van is.

In 2022:

- ✓ Gaven we op vraag van de participanten een presentatie over wie we zijn en hoe we inwoners ondersteunen. Een inwoner die vanuit verschillende werksoorten van Synthese is geholpen, vertelde over het resultaat van die inzet en de veranderingen die hierdoor plaatsvonden in zijn leven.
- ✓ Hebben we in afstemming met de participanten de overlegtijd teruggebracht naar 2 uur per week.
- ✓ Betrokken we andere werksoorten bij het participatienetwerk, zoals Thuisadministratie en Sociaal Juridisch Werk en onderzochten of opbouwwerk hier een meerwaarde heeft.

Op dit moment komt het participatienetwerk bijeen op het kantoor van Match. De bedoeling was dat dit ook als inloop voor inwoners zou gaan fungeren. In de praktijk merken we dat inwoners niet binnenlopen op deze locatie, meestal komen ze via de voordeur van een van de participanten binnen. Ons inziens is de huidige locatie te hoogdrempelig voor inwoners om binnen te lopen.

## Mantelzorgondersteuning

### Succesverhalen

#### *Beste stap ooit!*

Soms zijn er casussen die wat langer lopen, maar toch passend zijn binnen het voorliggend veld. Hierna een voorbeeld van mantelzorgondersteuner Saar Bloemers, die gedurende twee jaar ondersteuning heeft geboden aan Monique.

Monique: "Mijn eerste ervaring met Saar is alweer een hele poos terug. In eerste instantie dacht ik dat ik geen hulp bij het mantelzorgen nodig had. Maar niks bleek minder waar. Ik ben mantelzorger voor mijn moeder en mijn zoon. En dat is soms best even aanpoten. Als alles loopt is het prima te doen maar zodra er een opname bij komt kijken raak je al snel uit balans. Mijn balans was Saar. Met goede adviezen en een luisterend oor raakte mijn emmertje na ieder gesprek weer ietsjes leger. We hebben elkaar de afgelopen jaren leren kennen op de goede en minder goede momenten. Saar heeft me geholpen zelf sneller de emmer leeg te gooien en ze heeft me geholpen met een bredere kijk op de toekomst. Zonder haar had ik het de afgelopen jaren soms nog zwaarder gehad. Saar is voor mij en mijn gezin goud waard geweest. Ik denk dat er nog te weinig mantelzorgers zijn die aangeven dat hun emmertje vol raakt en die dan de hulp van Synthese inschakelen. Voor mij de beste stap ooit!"

#### *Succesverhaal van overbelaste mantelzorger*

De inzet van de mantelzorgondersteuning is gelopen via de praktijkondersteuner van de huisarts. Deze is betrokken bij een casus van twee zorgmijdende ouderen, bij een van de twee is sprake van een zwaar overbelaste mantelzorg. POH en HA proberen al langer zorg in te zetten, maar dit lukt niet. Na het intakegesprek door AMW is besloten te starten met mantelzorgondersteuning om als eerste in te steken op de partner.

De ondersteuning begint met luisteren en vragen stellen. Eerst met de mantelzorger alleen en dan met zijn vrouw erbij. Het echtpaar voelt zich snel gehoord en serieus genomen. Mantelzorgondersteuning geeft duidelijk aan dat de zorgen zodanig groot zijn dat inzet van hulp noodzakelijk is en dat het echtpaar in dit stadium nog de regie kan pakken over welke hulp er komt. Openheid en eerlijkheid én de mogelijkheid om regie te ervaren in hun situatie wordt ervaren als helpend en zijn sleutelwoorden bij dit echtpaar. Al snel laten ze thuiszorg en een specialist ouderengeneeskunde toe en kunnen er door korte lijntjes met alle betrokken partijen snel acties uitgezet worden. In maart is het eerste huisbezoek van de mantelzorgondersteuner geweest. Half juli is mevrouw opgenomen en is meneer van zorg ontlast. Er is nog een weg te gaan voor dit echtpaar maar door de korte lijnen en een open samenwerking voor en met het echtpaar kon er in korte tijd veel bereikt worden en is de juiste zorg ingezet.

## Uitdagingen, trends en ontwikkelingen

### Mantelzorgcontactgroepen

De mantelzorgcontactgroepen zijn zelfstandig geworden. In beide groepen was sprake van minder mantelzorgers en er was geen behoefte aan nieuwe leden. Beide groepen gaven er de voorkeur aan op eigen initiatief verder te gaan. Beide groepen sloten met bijdrage van Synthese op een mooie manier af en hebben naderhand laten weten nog met elkaar af te spreken.

### Drieluik veranderende relaties

In 2021 kwamen er vooral praktische vragen binnen van mantelzorgers. In de eerste helft van 2022 komen ook veel vragen binnen met betrekking tot emotioneel belaste mantelzorgers: "Hoe houd ik de zorg langer vol." "Hoe ga ik om met het veranderende gedrag van mijn naaste." Naar aanleiding van deze signalen organiseerden we in het najaar een drieluik met betrekking tot veranderende relaties. Dit was een groot succes waarna we besloten dit onderwerp in het najaar van 2023 te laten terugkeren.

### WoR Welzijn op Recept

In 2022 heeft Synthese de start gemaakt met Welzijn op Recept. Na gesprekken met Cohesie is de intentie uitgesproken om samen te werken. Samen met de dorpsondersteuner van Ysselsteyn en huisartsenpraktijk Wieënhof zijn concrete afspraken gemaakt over de samenwerking. 1 januari 2023 is Welzijn op Recept van start gegaan. Binnen Synthese wordt in gezamenlijkheid de rol van Welzijnscoach ingevuld door de Mantelzorgondersteuning, AMW en het opbouwwerk.

### Vooruitblik 2023

Gezien de positieve ervaringen van de afgelopen twee jaar m.b.t. de drieluiken hebben we besloten de samenwerking met de steunpunten in noord- en midden Limburg voort te zetten. We hebben voor 2023 de planning voor informatie bijeenkomsten al gemaakt. Daarnaast bundelen we onze krachten als het gaat om kennisoverdracht en kennisontwikkeling. Zo wordt er een gezamenlijke scholing georganiseerd m.b.t. levend verlies.

## Producten/aanbod

### Succesverhalen

De Buurtcirkel functioneert deels zelfstandig. De deelnemers organiseren bijeenkomsten zelf: ze doen een beroep op elkaar voor (eenvoudige vormen van) hulp en steun. Ze hebben veel contact met elkaar via een app. Er zijn ook contacten buiten de Buurtcirkelbijeenkomsten. De buurtcirkelcoach is op de achtergrond aanwezig: bij (complexere) begeleidingsvragen wordt nog geregeld geleund op de buurtcirkelcoach voor individuele ondersteuning. De buurtcirkelcoach ondersteunt ook nog bij de introductie van nieuwe deelnemers.

Concluderend heeft de Buurtcirkel voor de betreffende deelnemers meerwaarde in het onderlinge contact en onderlinge praktische en lichtere vormen van steun. Deze steun en contacten continueren, doen ze zelfstandig. Tegelijk zien we ook, dat de deelnemers die participeren psychisch erg kwetsbaar zijn (en blijven). De vraag rijst of de investering opweegt tegen de (haalbare) resultaten bij deze doelgroep.

### Bijeenkomst Armoede

Steeds meer inwoners hebben moeite financieel rond te komen. Een nieuwe groep 'armen' ontstaat door stijging van de kosten in levensonderhoud, onder andere door inflatie en stijgende energiekosten. Voor ons aanleiding om met netwerkpartners een bijeenkomst te organiseren waarin we laagdrempelig en vroegtijdig inwoners willen ondersteunen bij deze uitdagingen. Er zijn namelijk verschillende voorzieningen die hierin iets kunnen betekenen, denk aan de Thuisadministratie, het PLIV, de voorzieningenwijzer, het Sociaal Juridisch Loket etc. De vraag is of inwoners de weg vinden naar deze voorzieningen, ook in een stadium waarin de situatie nog niet geëscaleerd is. Daarnaast zijn er voorzieningen zoals het Taalhuis, dat inwoners handvaten kan bieden in het ontwikkelen van basisvaardigheden. Een veranderende financiële situatie doet namelijk een beroep op diverse vaardigheden, zoals het overzicht bewaken maar ook de weg vinden in het aanvragen van vergoedingen. We vonden het belangrijk om vanuit deze preventieve gedachte relevante netwerkpartners bijeen te brengen om aandacht te hebben voor wat de veranderende samenleving betekent voor inwoners en onze rol daarin.

We organiseerden in Landweert een bijeenkomst 'Hulp bij geldzaken' en vanuit de gemeente is een boekje gemaakt met de verschillende voorzieningen op een rij. De opkomst van inwoners was nihil. Waarschijnlijk te wijten aan de schaamte en het grote taboe rond dit thema. De winst is wel dat we als organisaties weer on 'top of mind' hebben wie we waarvoor kunnen inzetten; De bijeenkomst heeft tot effect gehad, dat netwerkpartners elkaars aanbod nu (beter) kennen: het is belangrijk dat we inwoners goed kunnen doorverwijzen. Naar aanleiding hiervan is ook een brochure met alle hulp rondom financiën gemaakt. Deze wordt nog steeds gebruikt.

## Vroegsignalering

Op alle meldingen hebben we outreachend contact gezocht: we zijn onaangekondigd op huisbezoek gegaan. We hebben in het eerste halfjaar meer maatwerk ingezet door, op een later moment, ook telefonisch contact te zoeken wanneer een casus daarom vroeg. Vooral in situaties waar we een zeer sterk vermoeden hadden dat mensen wel thuis waren, maar de deur niet openmaakten. Telefonisch kregen we dan vaak wel contact. We kwamen bij meerdere adressen waar het huis er onbewoond uitzag; ook daar konden we dan wel telefonisch contact krijgen.

## Thuisadministratie – casus

Een meneer met een migratieachtergrond meldt zich bij het spreekuur van SJD voor hulp bij het invullen en begrijpen van papieren. Hij is recent gescheiden en heeft de zorg over vier minderjarige kinderen. Hij geeft aan een goed overzicht op zijn financiële situatie te hebben, maar na wat uitzoekwerk door SJD blijkt er meer aan de hand. Er zijn schulden bij allerlei instanties, meneer maakt geen aanspraak op regelingen waar hij mogelijk recht op heeft en zo meer. Collega van SJD legt contact met de coördinator TA. Na afstemming wordt een vrijwilliger van de TA aan meneer gekoppeld. Deze duikt meteen in alle papierwerk met volledige medewerking van meneer. spreekt voldoende Nederlands, maar begrijpen is lastig wordt al snel duidelijk. Ook wordt helder dat de problemen rondom de financiën vele malen groter zijn dan gedacht. Er wordt contact gezocht met SDV (met toestemming van meneer omdat dit buiten de kaders van de TA valt). In overleg met SDV en meneer wordt bepaald dat toeleiding naar bewindvoering de juiste stap is. TA blijft intensief betrokken tot deze gestart is. SDV blijft op de achtergrond actief en bereikbaar voor overleg. Wanneer bewindvoering uitgesproken is door de Rechtbank, wordt het traject TA gestopt. Echter blijkt al snel dat de bewindvoerder nog niet voldoende tijd heeft om alle nog binnenkomende stukken post te behandelen. Meneer raakt in paniek, belt met coördinator TA en geeft aan dat hij ziek wordt van de stress omdat hij nu niet meer weet wie te benaderen met zijn vragen. In overleg met bewindvoerder en vrijwilliger TA wordt afgesproken meneer nog tijdelijk te ondersteunen, totdat alle zaken rondom post en bankrekening via het bewindvoerderskantoor lopen. SDV wordt hiervan op de hoogte gesteld. Door alle inzet van betrokken partijen en net dat extra stapje door TA kan meneer nu weer rustig ademhalen en zich richten op de alledaagse zaken en een leven opbouwen met zijn kinderen.

## Uitdagingen, trends en ontwikkelingen

### Seniorencirkel

In coronatijd zijn we gestart met telefonisch contact. Deelnemers gaven aan dat ze dit geen prettige manier van contact vinden, vaak vanwege slechthorendheid. We zijn hier dan ook mee gestopt.

Er waren zeven deelnemers voor de fysieke bijeenkomst, hiervan zijn er vier gestopt omdat ze het om verschillende redenen geen geschikte activiteit vonden. Twee gestopte deelnemers hebben nog contact met elkaar.

Momenteel is er geen geschikte ruimte waar de deelnemers elkaar kunnen ontmoeten. Om een geschikte ruimte te vinden zal contact gezocht worden met de verschillende locaties waar de dagbestedingen plaatsvinden.

### **Vroegsignalering**

Midden 2022 heeft de gemeente besloten om de ervaringsdeskundige 'Traject 2' van Vroegsignalering te laten uitvoeren. Er zijn afspraken gemaakt over doorverwijzen naar het Algemeen Maatschappelijk Werk. Hier is nauwelijks gebruik van gemaakt.

In 2022 zijn er wel bijeenkomsten geweest met Schulddienstverlening, Thuisadministratie, Sociaal Juridische Dienstverlening en het Algemeen Maatschappelijk Werk. Ons doel was om de opgebouwde samenwerkingsrelatie met Schulddienstverlening te behouden, omdat onze rol in dit project is gestopt.

### **Thuisadministratie**

De samenwerking met de sociaaljuridische dienstverleners bleek ook in het tweede half jaar zeer waardevol. Dankzij korte lijnen kunnen we snel schakelen. De onderlinge bereidheid mee te denken bij casussen is groot, vrijwilligers van de Thuisadministratie weten de weg naar SJD en omgekeerd. De uitdaging is nog beter en efficiënter gebruik te maken van elkaars kwaliteiten, nu het spreekuur van SJD in het gebouw van Synthese plaatsvindt (vanaf 2023).

Er komen steeds meer meldingen voor de Thuisadministratie binnen van overbelaste mantelzorgers (zelfstandig of via een betrokken instantie). Het gaat vaak om ouderen die niet altijd op een netwerk kunnen terugvallen. Wanneer de TA alles op orde heeft gebracht, neemt de betrokken organisatie (bijvoorbeeld De Zorggroep of Proteion) deze taak weer over. Gedurende het traject is er onderlinge afstemming en indien gewenst gaan we samen op huisbezoek.

Ook in het tweede halfjaar stijgt het aantal meldingen dat niet (helemaal) past binnen de kaders van de Thuisadministratie:

1. Anderstaligen/migranten: zijn soms wel in staat om te leren (leerbaar), maar hebben langer dan een jaar nodig om de weg te vinden in onze bureaucratische systemen. Zijn vaak de taal niet machtig en er is geen netwerk om voor hen te vertalen.
2. Leun- en steuncontacten: in principe is de administratie op orde, er is geen sociaal netwerk, een oogje in het zeil blijft nodig om afglijden te voorkomen. Tegelijkertijd is de problematiek te licht voor budgetbeheer of bewindvoering.
3. Onvoldoende leerbaar: in de vraagverheldering wordt dit niet altijd duidelijk, daarna is het lastig om goed door te verwijzen.
4. Psychiatrische problematiek en LVB: dit vraagt specifieke deskundigheid die onze vrijwilligers niet in huis hebben. Het is lastig deze groep een goed alternatief te bieden wanneer budgetbeheer of bewindvoering een te zwaar middel is. Mogelijke optie: Twee studenten van METggz deden een afstudeeronderzoek naar de ondersteuning van de Thuisadministratie aan MET-ggz-cliënten. In het voortraject van melding voor de Thuisadministratie is een nieuwe werkwijze ontwikkeld t.a.v. voorselectie. We zijn gestart met

een pilot waarin we een cliënt van METggz ondersteunen. De ervaring is positief. Dit geldt zowel voor cliënt als voor de samenwerking tussen MET ggz en de Thuisadministratie. Onderzocht moet worden hoe dit een vervolg kan krijgen in 2023.

5. Onvoldoende gemotiveerd: dit speelt met name bij de aanmeldingen die via Vroegsignalering komen. Het lukte vrijwilligers niet om contact te krijgen of mensen haken vroegtijdig af. Dit ondanks het positieve gesprek dat vanuit Vroegsignalering is gevoerd en waarbij mensen aangaven open te staan voor ondersteuning Thuisadministratie. Vroegsignalering is sinds het najaar niet meer ondergebracht bij Synthese. Er zijn sindsdien geen aanmeldingen voor de Thuisadministratie via die weg binnengekomen.

Door TA Synthese-breed is het tweede halfjaar hard gewerkt aan een Position Paper, waarin de kaders van de Thuisadministratie centraal staan. Bovenstaande punten komen uitgebreid aan bod evenals voorstellen richting MT om mee aan de slag te gaan. Dit krijgt een vervolg in 2023.

Door de inflatie en energiecrisis hadden we een piek verwacht in de aanmeldingen voor de Thuisadministratie. Deze piek was er even in september/oktober, maar daarna is het weer rustiger. Mogelijk spelen hier de overheidsmaatregelen waaronder de tegemoetkoming in de energiekosten een rol.

In het najaar vonden 3 bijeenkomsten plaats waar Schulddienstverlening, Maatschappelijk Werk, SJD en Thuisadministratie zich presenteerden. Ook was er ruimte om vragen te stellen en ervaringen te delen. Alle partijen spreken de behoefte uit aan meer structureel contact om elkaar te blijven vinden in de samenwerking en de lijnen kort te houden. In 2023 krijgt dit een vervolg.



## Groepswerk/Trainingen

### Succesverhalen

Wat deelnemers vertelden over hun deelname aan de trainingen en workshops:

Groepswerk	Quotes van deelnemers
Blijf in Balans /BordjeVol	"Het geeft inzicht, is concreet en ook wel confronterend. Ik ben me er nu meer bewust van hoeveel er op mijn bordje ligt. Het heeft me aan het denken gezet maar ook geholpen om meer hulp te vragen."
Kinderen scheiden mee	"Confronterend, eerlijk, maar zeer helpend in het verwerkingsproces." "Fijn voor de kinderen om samen met anderen hierover na te denken en te praten." "Veilig klimaat door ondersteuning van de coaches tijdens de presentatie." "Ruimte voor een lach en een traan." "Ongedwongen sfeer."
Relatieworkshop 'Houd me vast'	"Het is lang geleden dat we zo met elkaar gepraat hebben. We lijken elkaar weer wat beter te begrijpen."
Rouwverwerkingsgroep	"De rouwgroep gaf me moed en kracht om met het rouwproces door te gaan. Fijn om ervaringen te delen. Dankjewel dat jullie dit hebben georganiseerd."
Training opkomen voor jezelf voor volwassenen	"De training heeft me zoveel meer geholpen dan alleen gesprekken met een psycholoog/hulpverlener: om vaardigheden ook echt te oefenen in rollenspelen en toe te passen in de praktijk, daar leer je toch het meeste van. Al vond ik het in het begin wel eng." "Ik had altijd geleerd om van negatieve positieve gedachtes te maken. Maar daar kon ik niks mee. In de training leerde ik van mijn niet-helpende gedachtes, gedachtes te maken, die mij helpen en die bij mij passen. Kleine stapjes hierin maken heeft mij geholpen om dingen ook echt anders te gaan leren doen." "Ik was blij met de zeer ervaren trainer, die goed in wist te spelen op situaties in de groep."

2411 | uitvaart HALLO 09

## 'Rouw is voor iedereen anders, delen van ervaringen helpt'

Binnenkort wordt in Venray gestart met een gespreksgroep 'Omgaan met verlies', speciaal voor mensen die een dierbare zijn verloren. Onder leiding van Anja Damhuis (Synthese) en Toon Emonts (Lotgenoten Horst) worden gevoels omtrent rouw besproken tijdens zes bijeenkomsten. "Het delen van je ervaring kan helpen bij de verwerking."



"Een opsteker. Een lichtpuntje in deze vervaarrende tijd." Het is de vreezgende reactie die één van de deelnemers aan de vorige ronde van gespreksgroep 'Omgaan met verlies' achterliet bij de organisatoren. De rouwende in kwestie was in eerste instantie wat huiverig geweest, vertelt Anja Damhuis als één van de twee

organisatoren. "Ze ervaaarde vanaf de eerste bijeenkomst warmte, betrokkenheid en herkenning. Dat bood heel veel steun." Anja organiseert de gespreksgroep onder de vlag van Synthese samen met Toon Emonts. Hij is één van de stuwende krachten achter Lotgenoten Horst. En niet onbelangrijk in dit geval: beide zijn ervaringsdeskundige



op het gebied van rouw en omgang met verlies.

### Vertrouwde setting

Twintig jaar geleden verloor Toon zijn jongste zoon bij een motorongeluk. Hij had de kracht om die trieste gebeurtenis te vertalen naar iets positiefs, toen hij startte met de begeleiding van rouwgroepen. "Toentertijd ging ik zelf door een lang rouwproces heen. Ik ervaaarde aan den lijve hoe het was om steun te vinden bij derden. Daarom is het zo mooi om rouwgroepen te begeleiden, je bent een luisterend oor waar mensen steun vinden en biedt een groep de ruimte om elkaar aan te vullen, in een vertrouwde setting", vertelt Toon die met name in Horst en Venlo veel ervaring opdeed wat betreft hulp bij rouwverwerking. Ook Anja, die in Venray al leiding gaf aan de nodige gespreksgroepen, weet hoe het voelt om een dierbare te verliezen. Toen ze 18 jaar oud was, kwam haar toemalige vriend te overlijden. "Hij is verongelukt. Het is inmiddels veertig jaar geleden, maar als jongere heb ik het toen heel erg gemist om mijn verdriet te kunnen delen. Dat had ook met de tijdsgeest van toen te maken. Niemand wist hoe er mee om te gaan. Achteraf heb ik die periode als heel eenzaam ervaren. Die gebeurtenis vormt voor mij

de motivatie en drive om deze gespreksgroepen te leiden."

### Samenwerking

In februari wordt in Venray gestart met een nieuwe ronde 'Omgaan met verlies'. In totaal gaat het om zes bijeenkomsten die telkens twee uur duren. "Het begeleiden en ondersteunen van rouwgroepen valt onder de werkzaamheden van Synthese. Dit doen we in meerdere gemeenten", vertelt Anja. "Normaal doe ik de begeleiding met een collega, maar dit keer hebben we Toon bereid gevonden. Een echte 'ouwe rot' in dit vak met heel veel praktijkervaring wat betreft het begeleiden van rouwgroepen." Tijdens de bijeenkomsten bieden Toon en Anja een veilige omgeving, waar het draait om herkenning en erkenning. "Na een aanmelding volgt een intakegesprek. Een groep bestaat uit maximaal zes en maximaal tien personen. Ervaringen en verhalen worden in vertrouwen gedeeld met lotgenoten", legt Toon uit. Een deelnemer krijgt een klapper met onder andere tips en oefeningen die kunnen helpen bij rouwverwerking. "Daarnaast zorgt het boek 'Helpen bij verlies en verdriet' van Mans Kersse voor veel houvast bij verwerking. Dat is echt een aanrader wanneer het gaat om dit onderwerp", legt Anja uit. Het zijn handvaten die ze tijdens 'Omgaan met verlies' ook aanreikt aan de deelnemers. Want praten over rouw en verlies helpt, zo ervaren veel mensen die een dierbare zijn verloren eerder al.

### Spreek je uit

"Mensen vinden het doorgaans lastig om na te denken over de laatste levensfase", vertelt Anja. "Terwijl het juist veel rust kan geven om er wel over te spreken met je omgeving. Het helpt bij het rustig afscheid kunnen nemen. Ook voor de mensen om je heen. Zeg de dingen die je graag nog had willen zeggen." Zelf kregen Toon en Anja die kans niet, toen er een dierbare uit hun leven werd weggerukt. "Iedere situatie is anders. Soms werk je lang naar een afscheid toe. Soms is het heel plots. Rouw is voor iedereen anders, maar de gespreksgroep biedt steun en een luisterend oor. Voor welke manier van rouwen dan ook", besluit Toon. Aanmelden voor de gespreksgroep kan via [synthese.nl](http://synthese.nl) onder het kopje 'aanbod & inschrijving' of door te bellen naar 0478 51 73 17. Mensen in Horst aan de Maas kunnen terecht bij [www.lotgenotenhorst.nl](http://www.lotgenotenhorst.nl) Na aanmelding volgt een kennismakingsgesprek.

Tekst: Jelle van Hees  
Beeld: Jelle van Hees & Synthese

Succesverhaal rouwgroep: krantenartikel in de Hallo:

## Uitdagingen, trends en ontwikkelingen

### Samenwerking MEE en Vincent van Gogh

Samen met MEE en Vincent van Gogh voerden we een pilot uit Training Sociale Vaardigheden/'Opkomen voor jezelf'. De trainingen leken qua inhoud erg op elkaar. De achtergrond van de deelnemers is echter zeer verschillend qua intelligentieniveau, psychiatrische beperkingen en complexiteit van problematiek. Dit maakt het lastig om voldoende herkenning bij elkaar en voldoende veiligheid te voelen om een goed trainingsklimaat te creëren. De pilot was een redelijk succes, maar de resultaten zijn nog onvoldoende duidelijk om een besluit te kunnen nemen over het wel of niet gezamenlijk aanbieden van één training voor de drie verschillende doelgroepen van genoemde organisaties. Het streven is wel te werken vanuit de gedachte van inclusiviteit: de praktijk is vaak anders. De pilot herhalen we in het najaar om vervolgens te besluiten of we onze eigen sociale vaardigheidstrainingen gezamenlijk met MEE en Vincent van Gogh uitvoeren, of dat de doelgroep toch te verschillend is en om die reden een andere aanpak vraagt.

Eind 2022 is de tweede pilot afgerond. De resultaten van met een gemengde doelgroep aan sociale vaardigheden werken zijn positief. Ondanks de verschillen wisten de trainers de deelnemers voldoende te verbinden op hun leervragen en toch oefeningen op maat aan te bieden. Het vraagt wel de nodige ervaring, kennis en kunde van de trainers.

### Pilot anders vormgeven van training

Veel cliënten werken of hebben een druk leven, waardoor het niet lukt zes/acht bijeenkomsten aanwezig te zijn bij een training. In juni zijn we om die reden een pilot gestart met een training sociale vaardigheden voor volwassenen in twee dagdelen. Deelnemers waren enthousiast over deze training, maar misten wel de mogelijkheid om thuis te oefenen wat ze geleerd hadden. Om die reden hebben we alsnog een follow-up bijeenkomst gepland in het najaar. Op basis van de resultaten daarvan besluiten we hoe we de training in de toekomst aanbieden.

Bij de follow-up-bijeenkomst was slechts de helft van de deelnemers. Duidelijk was dat de deelnemers ondanks de verkorte training vooruitgang hebben geboekt op hun leervragen, maar minder over de breedte van de vaardigheden uit de training. Een volwaardige training in samenwerking met MEE en Vincent van Gogh-preventie heeft de voorkeur voor de toekomst. Is er voldoende vraag naar een verkorte training, dan kan deze wel ingezet worden.

## Nieuwe ontwikkelingen

### **Sociaal Juridisch spreekuur (geen onderdeel van de reguliere subsidie)**

BiblioNu en Synthese deden in de periode september 2021 tot en met 31 december 2022 mee aan de pilot Sociaal Juridische Hulp om de Hoek. Het doel is om Sociaal Juridische problemen van inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium te onderscheppen en te voorkomen dat zij tussen wal en schip raken en/of in een te laat stadium hulp inschakelen. Op 31 december 2022 is deze pilot zeer succesvol afgerond.

In totaal zijn er 280 cliëntcontacten geweest. Uit de interviews kwamen als succesfactoren naar voren dat er hulp van a tot z wordt geboden, de taalbarrière wordt weggenomen en er een inloop is waar je zonder afspraak terecht kunt.

Vanaf de start van de pilot is veel energie gestoken in het genereren van bekendheid bij de netwerkpartners. Er zijn presentaties gegeven binnen de gemeente Venray (Schulddienstverlening, Werk en Inkomen, Wmo, Jeugd en beleidsmedewerkers), Stichting Ik Begin en de gezinscoaches. Verder is er een samenwerking met het Jongerenservicepunt Gilde Opleiding, Wetshuys advocaten en Het Familierechthuis. Hierdoor weten de netwerkpartners de weg naar Sociaal Juridische hulp te vinden, te verwijzen en wordt er in een aantal complexe casussen nauw samengewerkt. Casussen worden meer integraal opgepakt en daardoor sneller opgelost.

Tijdens de pilotfase houden we nauw contact met de gemeente Venray om de mogelijkheden van het aanbod (binnen de pilot) en de vraag vanuit inwoners te monitoren en waar nodig op elkaar af te stemmen.

Voor de netwerkpartners betekent de Sociaal Juridische hulp, dat zij complexere sociaaljuridische vraagstukken kunnen verwijzen naar SJD van Synthese, waar deze expertise ligt. In meerdere casussen met een combinatie van problemen op meerdere leefgebieden, wordt nauw samengewerkt met o.a. Maatschappelijk Werk, Thuisadministratie, ervaringsdeskundigen, een paar advocatenkantoren en diverse andere netwerkpartners. Sociaal Juridische Dienstverleners krijgen bijna als vanzelf de rol van spin in het web. Een kenmerkende rol die past bij de uitvoering van Sociaal Juridische hulp.

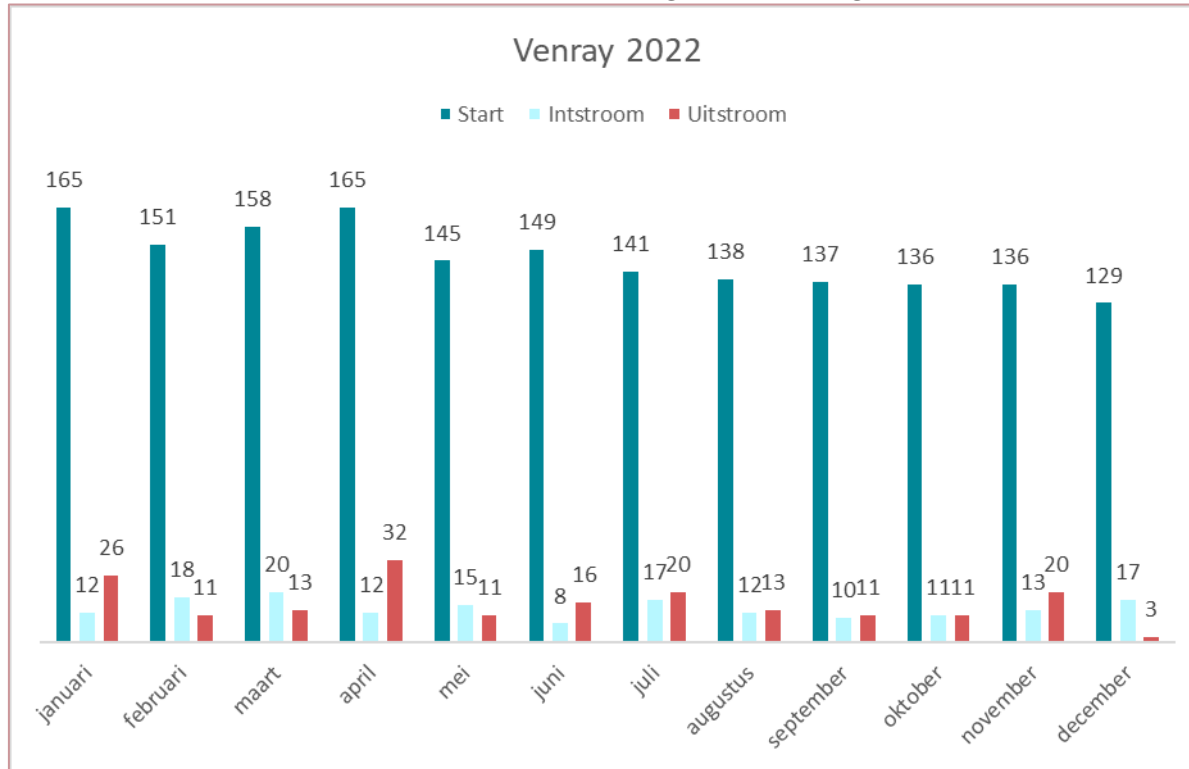
Belangrijkste knelpunt: er is onvoldoende tijd om de nazorg te verlenen die voortkomt uit de aangedragen problemen tijdens de spreekuren. De nazorg is eigenlijk het echte SJD-werk.

### **Succesverhaal**

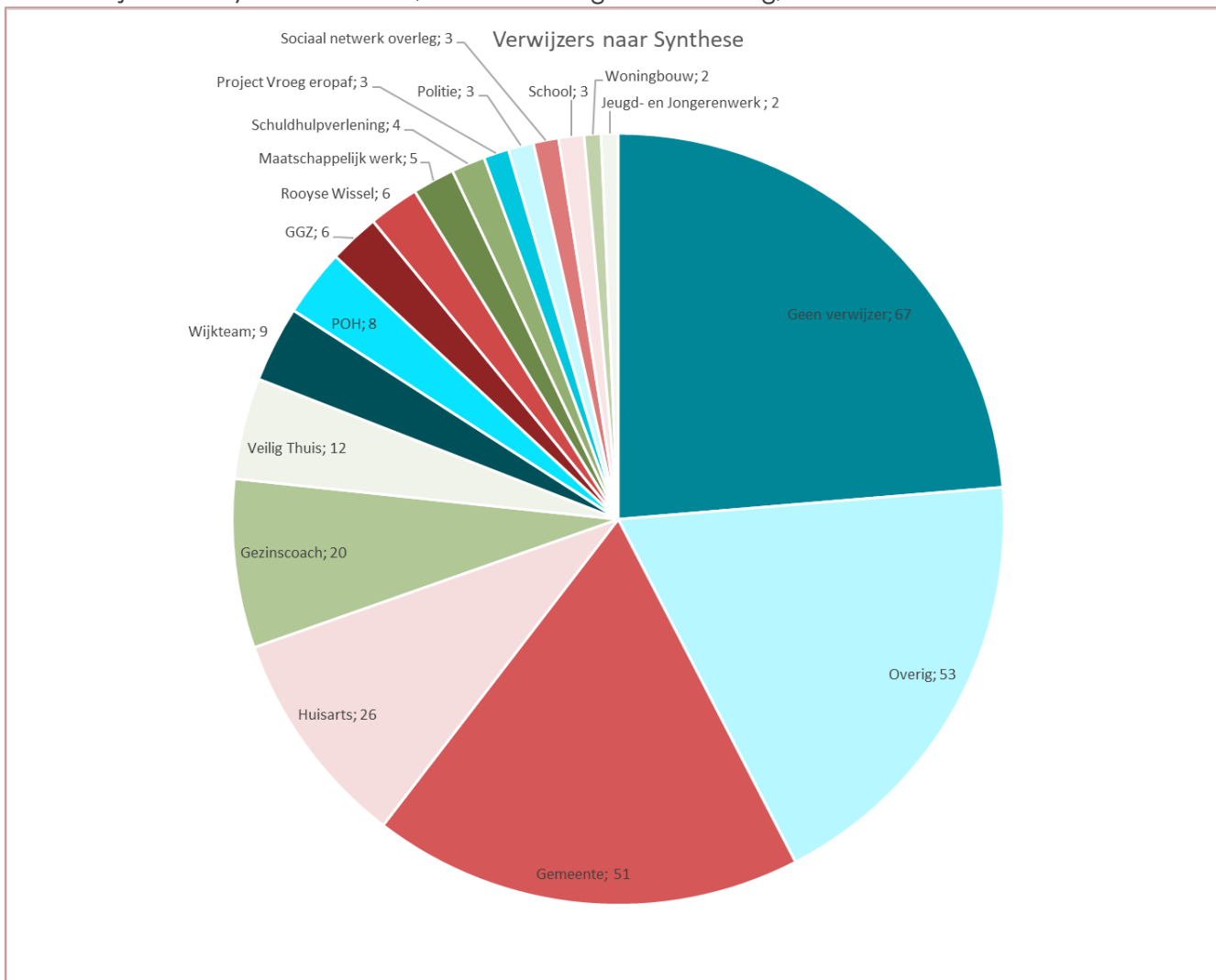
Een mevrouw uit de gemeente Venray meldt zich bij het SJD-spreekuur. Mevrouw geeft aan dat in 2021 renovatiewerkzaamheden zijn gedaan in haar woning. Door deze renovatiewerkzaamheden is schade ontstaan en inmiddels hebben herstelwerkzaamheden plaatsgevonden. Tijdens de herstelwerkzaamheden zijn droogapparaten in de woning geplaatst tussen september en november 2021. Als gevolg hiervan is het energieverbruik aanzienlijk toegenomen. Mevrouw had de energienota's meegenomen, dus konden wij het verbruik vergelijken en de hoogte van de schade vaststellen. Wij hebben met toestemming van mevrouw een brief opgesteld waarin wij de woningbouw en het bouwbedrijf aansprakelijk stellen voor de extra kosten van het stroomverbruik. De hoogte van de schade hebben wij vastgesteld op 567,23 euro. Uiteindelijk heeft uitbetaling van de schade plaatsgevonden.

# Bijlage 1: Cijfers en grafieken

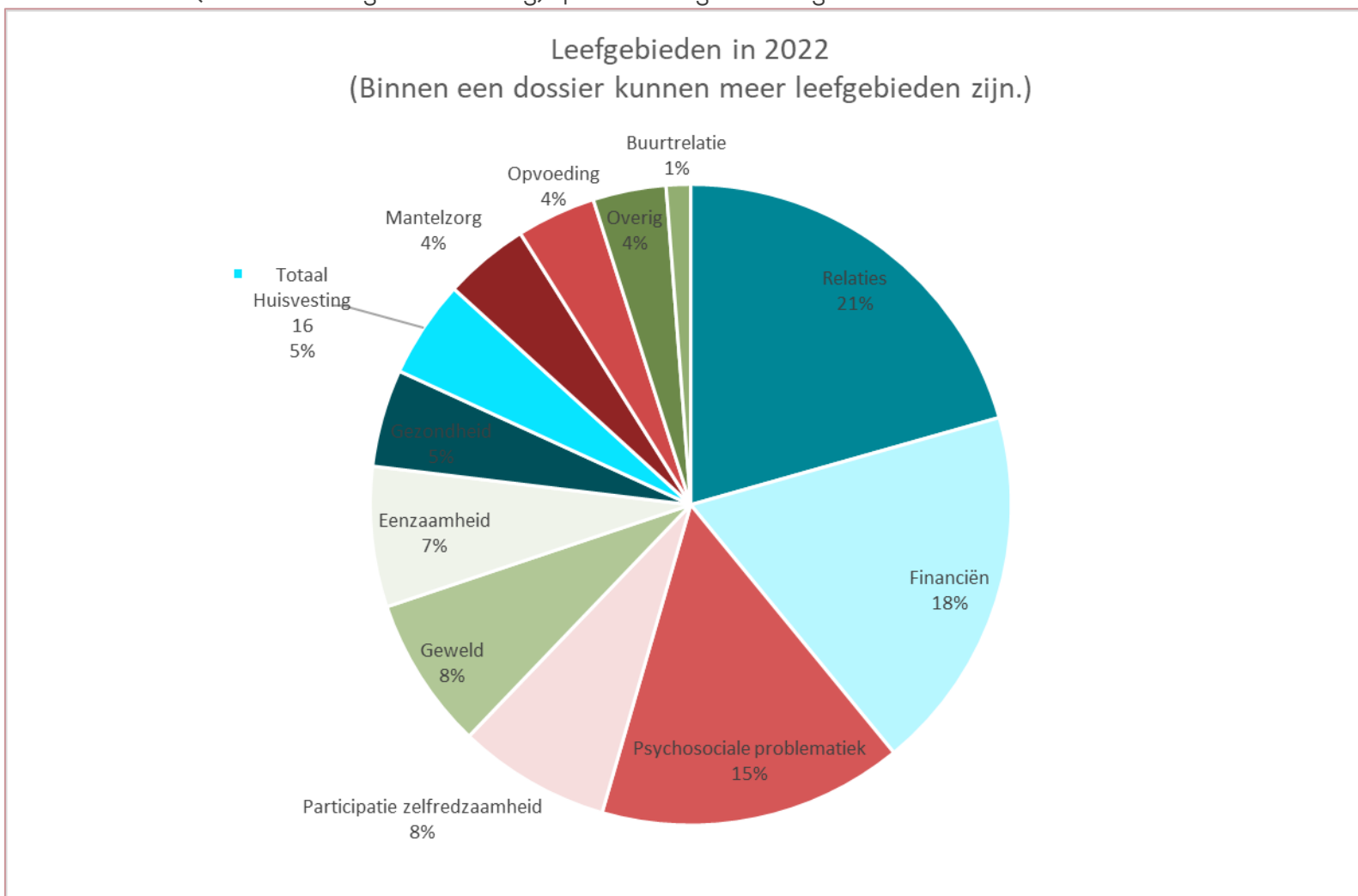
In- en uitstroom van AMW-cliënten (incl. mantelzorgondersteuning) uit Venray



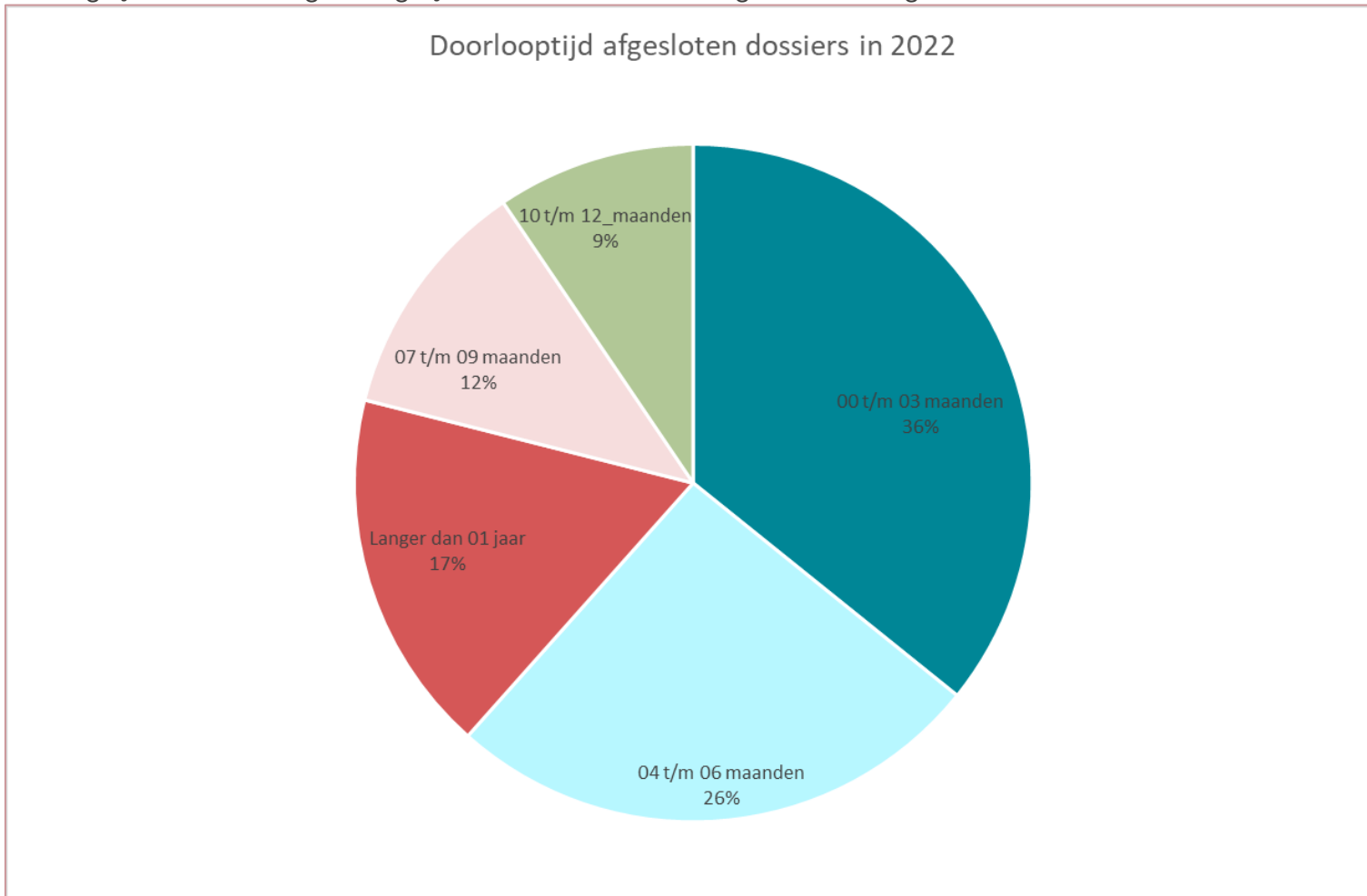
Wie verwijst naar Synthese, AMW (incl. mantelzorgondersteuning)?



Binnen het AMW (incl. mantelzorgondersteuning) spelen de volgende leefgebieden een rol.



Hoelang zijn cliënten in begeleiding bij het AMW incl. mantelzorgondersteuning?





*synthese*  
thuis in je wijk



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

 [info@synthese.nl](mailto:info@synthese.nl)

 tel 0478 517300

 Synthese

 [synthesethuisinjewijk](https://www.facebook.com/synthesethuisinjewijk)