

# Kwartaalrapportage de Kleine Schans

Januari- maart 2018

Geschreven door Ellen van der Vlist, april 2018



de KLEINE  
SCHANS  
samen leven

## **Inleiding**

Voor u ligt de eerste kwartaal rapportage van Coöperatie de Kleine Schans in Woudenberg. De coöperatie is op 1 januari 2018 opgericht. Binnen de coöperatie wordt uitvoering gegeven aan de vier wetten binnen het sociaal domein: Leerplicht, Participatiewet, WMO en Jeugdwet.

Er is voor de coöperatie als organisatievorm gekozen, vanwege de ambitie om de zorg dichtbij de Woudenbergers vorm te geven. Dit is het best mogelijk, wanneer de initiatieven die met het welzijn van de inwoners te maken hebben, verbinding met elkaar krijgen. Binnen de coöperatie zullen de leden met elkaar verantwoordelijkheid dragen voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid van de inwoners.

De coöperatie richt zich dus, naast het uitvoeren van de taken binnen het sociaal domein, op de partners en initiatieven in de omgeving. Zowel de nulde- eerste en tweedelijns zorg zijn hierin belangrijk. Om dit goed te kunnen doen en de juiste ontwikkeldoelen te stellen, vindt overleg plaats met de inwoners. Deze inwoners zijn vertegenwoordigd in de inwonersraad. Het tot stand komen van de inwonersraad, was een belangrijk doel bij de oprichting in januari.

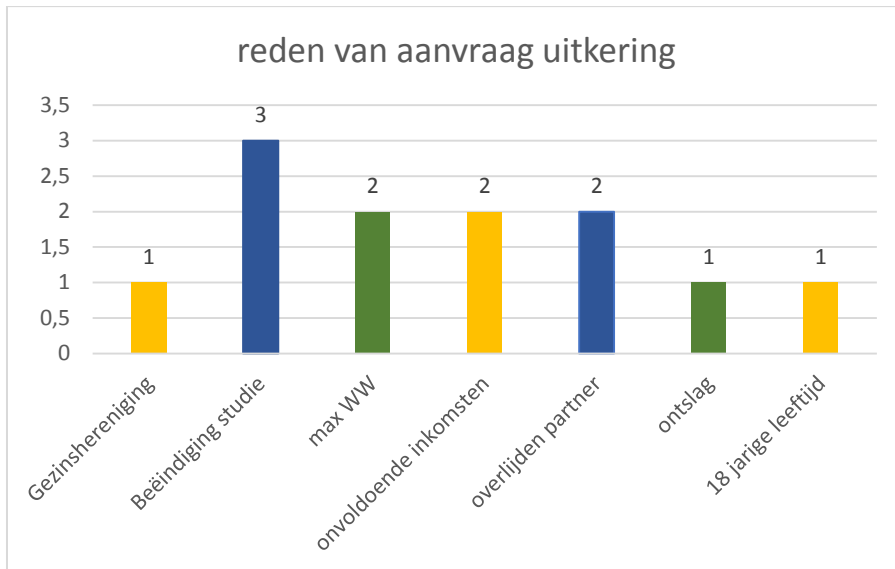
Dit verslag zal rapporteren over de resultaten binnen de diverse domeinen en gaat in op de oprichting van de ledenvergadering en inwonersraad.

## Inhoud

Werk en inkomen	1	
Sociaal team	WMO	3
	Jeugdhulp	4
Leerplicht	6	
Algemeen	7	
Inwonersraad	9	
Algemene ledenvergadering	10	
Raad van Advies.	11	
Financiën	12	
Communicatie	13	
	Website	14
	Bereikbaarheid	15

## Werk in Inkomen

In het eerste kwartaal van 2017 zijn er 12 aanvragen binnengekomen. Deze aanvragen zijn binnengekomen via [www.werk.nl](http://www.werk.nl) of er is handmatig een aanvraagformulier ingevuld. Als de aanvraag digitaal is ontvangen, dan is de aanvraag digitaal ondertekend met de Digid-code. Een handmatig ingevulde aanvraag wordt in het systeem ingevoerd en pas een actieve aanvraag na het poortgesprek.



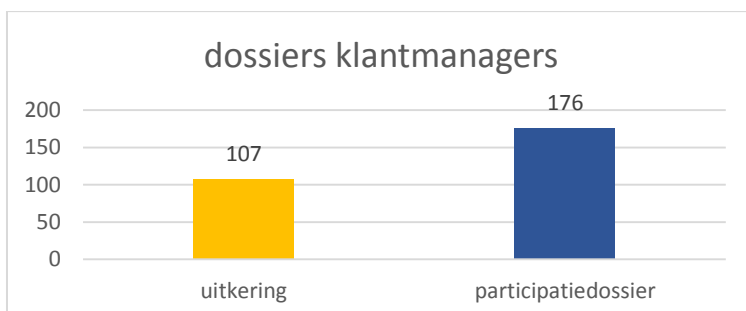
De volgende besluiten zijn genomen:

Toekenning	5
Afwijzing	0
Buiten behandeling gelaten	1
Ingetrokken	6

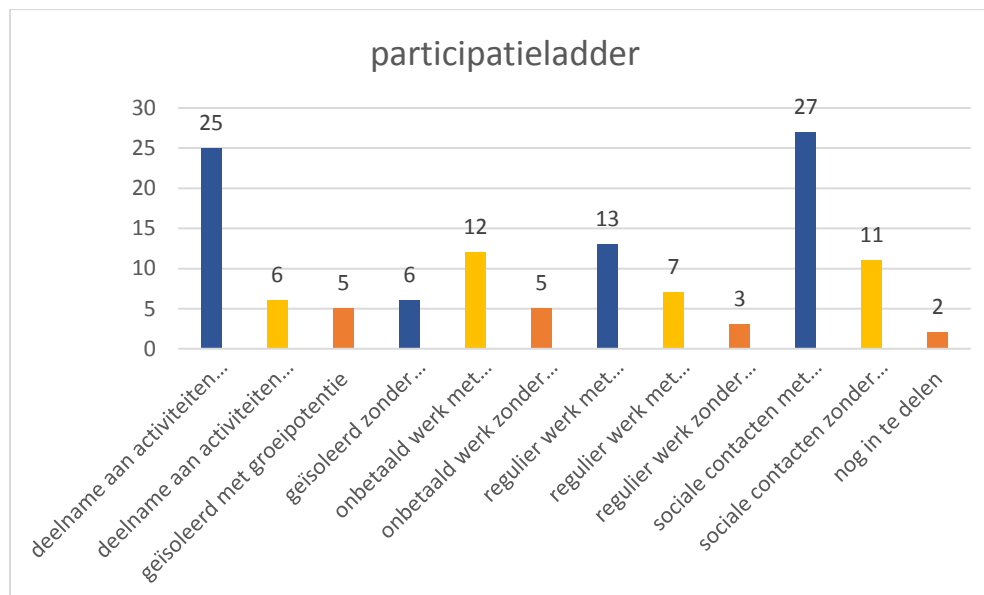
Zes zaken werden ingetrokken. Van drie daarvan lagen de inkomsten boven de norm. In één geval was de aanvrager niet woonachtig in Woudenberg. Bij één aanvraag was het eigen vermogen boven de norm en voor de laatste aanvraag was een voorliggende voorziening toereikend.

In het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2018 zijn 2 uitkeringen beëindigd. Eén uitkering kon worden beëindigd vanwege instroom naar werk. De ander was vanwege een overlijden.

Er zijn 3 op de kleine Schans 3 klantmanagers werkzaam die met elkaar 283 dossiers beheren. Het overgrote deel zijn inwoners met een participatie dossier. De andere klanten krijgen een uitkering.



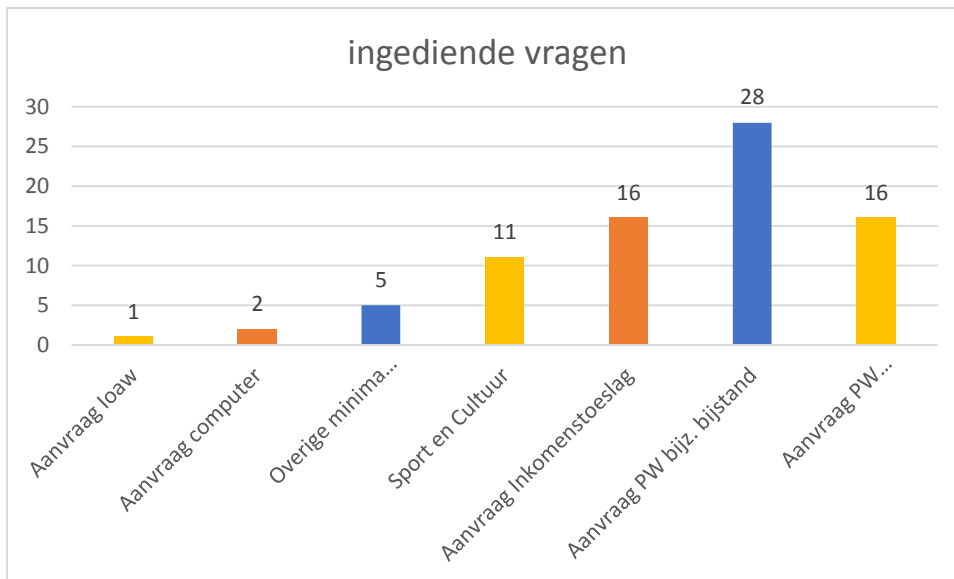
De participatie dossiers in het systeem zijn niet volledig gevuld en actueel, waardoor onderstaande gegevens van de cliënten op de participatieladder een schatting zijn. Van 108 dossiers is de beoordeling voor de participatieladder de laatste 2 jaar gedaan. Van 79 dossier is de beoordeling ouder, waardoor het meer aannemelijk is, dat de situatie ondertussen gewijzigd zou kunnen zijn.



De participatieladder zal aan de orde komen in het team, omdat de ladder op dit moment, door de onbetrouwbaarheid ervan niet functioneel is. Door de functie van de ladder te bediscussiëren, en in het oog te krijgen hoe deze ladder helpend zou kunnen zijn voor de medewerkers, proberen we dit te verbeteren. Een actuele participatieladder, zou als sturingsmiddel kunnen dienen.

Er zijn in het eerste kwartaal 79 aanvragen ingediend. Dit waren in 2017, 245 aanvragen. Als de aanvragen in dit tempo door gaan, zal dat leiden tot meer aanvragen. De toename van aanvragen liggen vooral op het gebied van sport en cultuur (11 aanvragen t.o.v. 13 in 2017) en inkomenstoeslag wordt vaker aangevraagd (16 t.o.v. 40 in 2017) De overige minimavergoeding wordt minder aangevraagd (5 t.o.v. 39 in 2017). Ook bijdragen in levensonderhoud worden vaker gevraagd (16 t.o.v. 39 in 2017)

Dit is een grove voorspelling. Voor sommige aanvragen zal het seizoen een rol spelen. Aanvragen voor sport, zullen in de zomer minder komen vanwege seizoen stop. Er is in het eerste kwartaal aandacht geweest voor het meer bekend maken van het kindpakket. Het toenemende aantal vragen kan een gevolg zijn van het vestigen van de aandacht op deze mogelijkheden. De volgende tabel geeft een weergave van de aantallen.



### Trajecten

Workfast begeleidt bijstandsgerechtigden die niet of nauwelijks belemmeringen hebben om te werken naar werk. Daarnaast begeleiden zij vergunninghouders richting de arbeidsmarkt. In het 1<sup>e</sup> kwartaal is aan Work Fast een duidelijk overzicht gevraagd van het aantal trajecten en in het 2<sup>e</sup> kwartaal zullen diverse trajecten beëindigd gaan worden aangezien deze langer dan de beoogde termijn van 3 tot 6 maanden duren.

Daarnaast hebben we werkgeversdienstverlening. Deze werkgeversdienstverlening is bedoeld om werkgevers te ondersteunen zodat zij op zo eenvoudig mogelijke manier uitkeringsgerechtigden met arbeidsmogelijkheden een plek in hun bedrijf kunnen bieden. De werkgeversdienstverlener heeft daartoe diverse instrumenten tot zijn beschikking, zoals een tijdelijke proefplaatsing of een loonkostensubsidie.

Er zijn in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2018 geen aanmelding gedaan bij de vrijwilligers coördinator voor het begeleiden van cliënten naar vrijwilligerswerk.

Op dit moment zijn er 9 cliënten bezig met een Nederlandse taal cursus in verband met de Wet taal eis en/of inburgeringsplicht

Het eerste kwartaal zijn er 7 mensen ondersteund met loonkostensubsidie. Deze mensen hebben geen uitkering. Door deze loonkostensubsidie wordt voorkomen dat een uitkering nodig is.

Er zijn klanten die voorkomen in het doelgroepen register en dus een indicatie hebben voor ondersteuning, maar die geen ondersteuning komen vragen. Dit kan zijn omdat er geen behoefte is voor ondersteuning, omdat mensen tevreden zijn met de situatie. Het kan ook zijn dat deze mensen nog onvoldoende bekend zijn met de mogelijkheden.

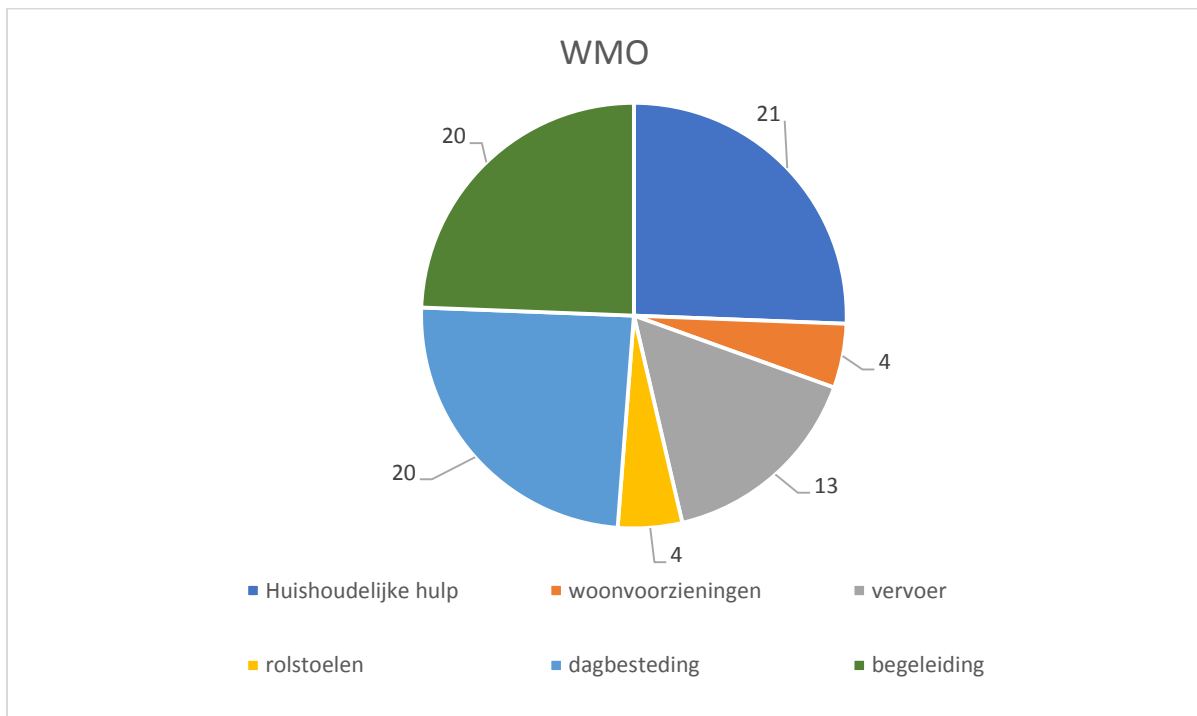
## Sociaal Team

In het eerste kwartaal zijn 145 nieuwe aanvragen gedaan. In het eerste kwartaal 2017 waren dat er 147. Dit wijkt dus weinig af. 24 aanvragen zijn weer terug getrokken. Ook dit is vergelijkbaar met vorig jaar, toen 25 vragen werden teruggetrokken. Terugtrekking zal in het team besproken worden. Ook deze zaken geven werkbelasting. Wellicht is dit meer weg te nemen.

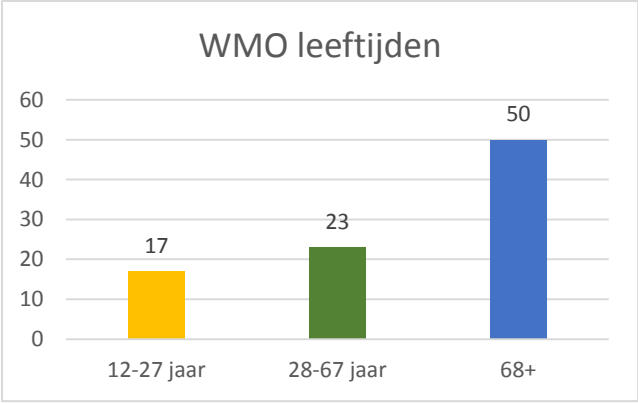
Van de vragen die zijn teruggetrokken waren 9 vragen m.b.t. jeugd. 8 voor WMO begeleiding. 4 vragen gingen over vervoersdiensten en 3 over huishoudelijke hulp. Interessant is, om te kijken waardoor deze vragen werden terug getrokken. Een aanvraag geeft werk, en wellicht is efficiëntieverbetering mogelijk door betere informatie vooraf. Er zijn nu geen gegevens over de oorzaak van de terugtrekking.

## WMO

Van de 83 aanvragen voor WMO, heeft drie kwart van de aanmeldingen te maken met huishoudelijke hulp, begeleiding en dagbesteding. Het overige kwart wordt gevuld door aanvragen voor vervoer, rolstoelen en woonvoorzieningen.



Gezien de aanvragen voor huishoudelijke hulp, begeleiding en dagbesteding, zou het vermoeden kunnen ontstaan dat het hier vooral om de wat oudere Woudenbergers gaat. Dit is niet het geval. De meerderheid van de aanvragers is niet ouder dan 67 jaar.



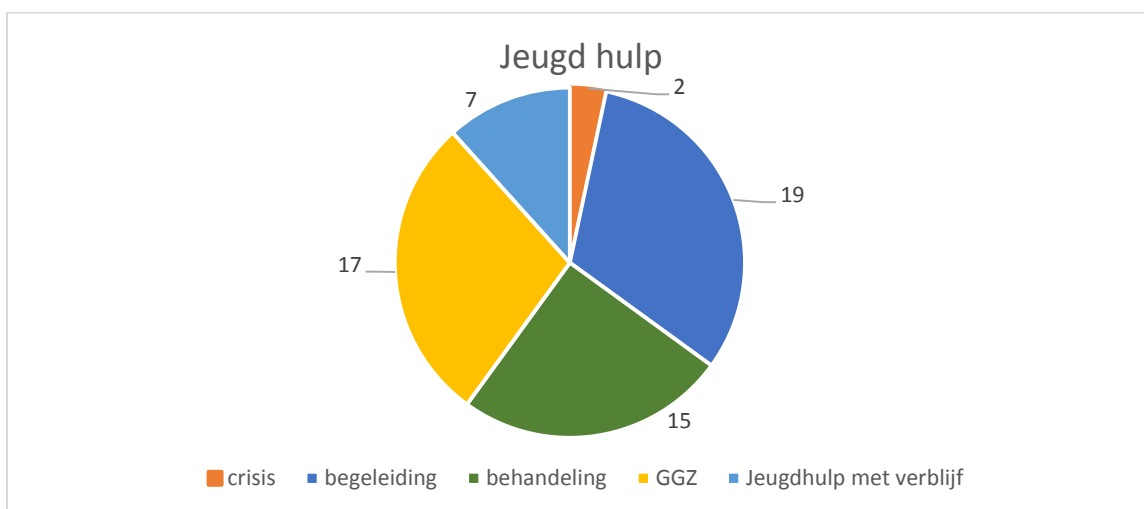


## JEUGDHULP

Er waren 62 vragen voor jeugdhulp. In meer dan een kwart van de gevallen ging het om GGZ hulp voor jongeren, behandeling en jeugdhulp met verblijf. Dit zijn allemaal zwaardere vormen van jeugdhulp. Opvallend is dat relatief veel gezinnen gebruik maken van een vorm van ondersteuning met verblijf voor het kind.

In ongeveer twee derde van de aanvragen voor jeugdhulp zijn de kinderen in de leeftijd 4-12 jaar. Bij deze groep is de verdeling tussen orthopedagogische jeugdhulp en GGZ hulp evenredig. In ongeveer één derde van de aanvragen zijn de jeugdigen in de leeftijd 12-17 jaar. Hierbij valt op dat het overgrote merendeel (81%) vragen om orthopedagogische jeugdhulp zijn. En maar 19 % aanvragen voor GGZ behandeling. Dit zou ermee te maken kunnen hebben dat gedragsproblematiek meer voorop komt te staan bij pubers, waardoor dit het zicht op onderliggende problematiek vertroebelt.

Uit deze cijfers kan geconcludeerd worden, dat bij de vragen voor jeugdhulp al forse problematiek te zien is. En de inwoners van Woudenberg dus vrij lang wachten met het vragen van hulp, waardoor inzet van behandeling noodzakelijk is.



## Caseload

De medewerkers hebben een hoge caseload. De ernst van de vragen die gesteld worden, vraagt intensief contact met een groot aantal cliënten. Het is moeilijk om benchmark gegevens te krijgen hierover, omdat de diverse wijk en buurtteams verschillend zijn ingericht en diverse taakopvattingen hebben. We proberen de komende tijd te komen naar een systeem, zodat getalsmatig aangegeven kan worden hoe hoog de caseload is, zodat sturing hierop beter mogelijk is.

Het feit dat het team niet op volle kracht is, legt extra werkdruk bij de medewerkers. Zij vangen de zaken van de zieke collega op en werken de nieuwe (tijdelijke) collega's in. Het team heeft het nodig om op korte termijn collega's in te werken die blijven. Op die manier wordt de caseload verlicht en ontstaat er ruimte om tot ontwikkeling te komen en preventieve activiteiten uit te breiden. Ondanks deze belasting van de teamleden, zijn zij er gemotiveerd, werken zij goed samen en zetten zij zich volop in voor goede passende hulp aan de inwoner.

Uit onderzoek van Movisie blijkt dat in veel gemeenten de werkdruk in de wijkteams hoog is. 92% erkent dat de teams nog niet aan alle taken toekomen. (Movisie, april 2017) Dit wordt ook in Woudenberg gezien en hier zitten risico's aan vast: Outreachend werken, organiseren van nulde lijnszorg en informele netwerken en ondersteunen van collectieve voorzieningen in de wijk zijn taken die

minder dan gewenst worden uitgevoerd. Buiten de lijntjes werken, creatieve onorthodoxe oplossingen zoeken kost tijd en kennis van de sociale kaart. (V. Kemp, brancheorganisatie sociaal werk, 2017) De medewerkers van de Kleine Schans zetten zich hier erg voor in, maar ervaren dat de volle caseload hierop een negatieve invloed heeft.

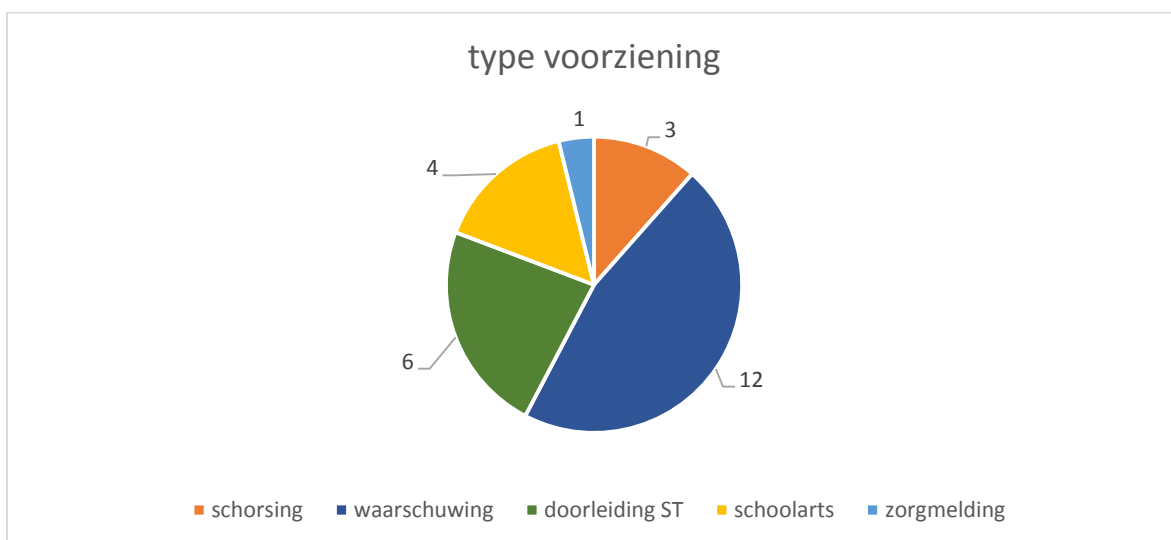
Er zijn nog geen gegevens bekend over afschaling naar het voor veld. En of doorlooptijden hierdoor worden verkort. Wel worden vorderingen gemaakt in het co-creëren met voorliggende veld. Zo wordt door de wijkverpleegkundige en de coöperatie samengewerkt om eenzaamheid te ontdekken en verhelpen bij een bredere groep dan de ouderen. In een ander voorbeeld wordt de hulp van de kerk ingezet om de cliënt op een andere manier te helpen.

Het welzijnswerk zou in Woudenberg meer ontwikkeld kunnen worden. Op die manier kunnen we de mogelijkheden om hulp af te schalen vergroten. De zorg wordt daarmee goedkoper, maar ook beter. Doordat de hulp meer in de wijken vorm krijgt, voelt de hulpvrager zich meer onderdeel van zijn omgeving en wordt meer betrokkenheid op elkaar ervaren. Dit komt de duurzaamheid van de ingezette hulp ten goede.

De komende tijd zal in zaken waar de kosten van het PGB hoog zijn worden gekeken om welke zaken dit gaat en of dit terecht is. Wellicht kan een oplossing gevonden worden op een andere manier of bepaalde voorzieningen zouden in de inkoopafspraken meegenomen kunnen worden. Afgezien van de vermindering van kosten, zou dit beter zijn voor de kwaliteit van hulp. Omdat hier veel minder zicht op is via PGB financiering.

## **Leerplicht**

In het eerste kwartaal zijn 38 meldingen geweest bij de leerplichtambtenaar. Daarvan zijn 27 zaken gesloten, en 11 zijn er nog actief. De meeste zaken zijn afgehandeld met een officiële waarschuwing. Er hebben drie schorsingen plaats gevonden. In zes gevallen is doorverwezen naar het sociaal team en er is een zorgmelding gedaan.



Er hebben 7 onderzoeken plaats gevonden. 22 jeugdigen zijn weer terug naar school gegaan. 1 is deels terug naar school en deels actief op een zorgboerderij. Er wordt ook voor consultatie gebruik gemaakt van de leerplichtambtenaar. Dat is in het eerste kwartaal 3 keer gebeurd.

Het werk van de leerplichtambtenaar en het sociaal team gaan in sommige gevallen hand in hand. Het gebeurt steeds vaker dat zij vanaf de start samenwerken. Soms door een zaak zo met elkaar te bespreken dat er een betere inschatting gemaakt kan worden wat er speelt en daarnaar gehandeld kan worden. Soms door met elkaar het gezin te benaderen. Bijvoorbeeld de leerplichtambtenaar die in een gezin komt waarvan zij vindt dat het sociaal team erbij moet komen. Er wordt dan gevraagd; “de volgende keer zou ik graag om deze reden een collega van het sociaal team meenemen. Vindt u dat goed?”. Dit voorkomt dat mensen denken naar een ander loket te moeten. Hierdoor kan de werkwijze vanuit beide wetten worden afgestemd en wordt het voor het gezin meer één plan.

## **Algemeen:**

### **KLACHTEN EN BEZWAREN**

Er zijn in het eerste kwartaal geen klachten binnengekomen. Er zijn 3 bezwaarschriften ingediend twee in het kader van de Participatiewet (één niet ontvankelijk wegens termijnoverschrijding, één is vervallen omdat geheel aan het bezwaar is tegemoet gekomen) en één m.b.t. Jeugd (ook niet ontvankelijk i.v.m. niet tijdig motiveren van het bezwaar)

Er wordt wanneer dat van toepassing is samengewerkt met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon komt half jaarlijks met een evaluatie. Dit zal na het tweede kwartaal zijn. We nemen dit niet op in deze rapportage, omdat de cliëntondersteuner onafhankelijk is en niet voor de Kleine Schans werkt.

Vanuit de Kleine Schans wordt ondersteuning van de inwoner belangrijk gevonden. We stimuleren de hulpvrager ondersteuning uit zijn netwerk te vragen. Enerzijds zodat de hulpvrager voelt er niet alleen voor te staan. Anderzijds omdat we weten dat ingezette hulp meer effectief is, wanneer dit ondersteund wordt door het netwerk. Deze werkwijze willen we meer ontwikkelen.

Inmiddels is per april de juridisch kwaliteitsmedewerker op de Kleine Schans begonnen. Zij is zich momenteel aan het verdiepen in de vier domeinen. Zij zal de komende tijd de diverse werkprocessen doornemen en kwaliteitstoetsing doen. Samenwerking en afstemming tussen de domeinen vergt aandacht, omdat voor diverse domeinen, diverse regelgeving geldt. Een ander zwaartepunt in het aandachtsgebied van de juridisch kwaliteitsmedewerker is de AVG (nieuwe wetgeving bescherming persoonsgegevens).

### **FINANCIEEL**

Bij de start van de coöperatie waren er diverse vacatures. Inmiddels zijn de juridisch kwaliteitsmedewerker en de netwerkregisseur aangesteld. Er waren drie vacatures opgevuld door de inhuur van personeel, in afwachting van de aanstelling van drie collega's in het sociaal team. Deze vacatures zijn nog niet gevuld. Er heeft wel een sollicitatieronde plaats gevonden, maar de kandidaten voldeden niet aan de gestelde criteria. Eén van de ingehuurd personeelsleden blijft tot juli. Een ander is vertrokken wegens een andere opdracht. De derde hebben we afgesloten omdat de werkwijze niet meer paste bij de opdracht die er nu ligt. De twee open plekken worden ook nu nog vervuld door externe inhuur. We zijn actief op zoek naar vaste personeelsleden voor het sociaal team.

Eén medewerker is langdurig uitgevallen met klachten die te maken hebben met overbelasting. Hiervoor is een traject via de arbodienst ingezet. Afgezien hiervan is het ziekteverzuim laag. Exacte cijfers zijn er nog niet.

### **ONTWIKKELING**

De netwerkregisseur is per maart aangesteld. Zij is bezig met de inventarisatie welke initiatieven er in Woudenberg zijn en welke vragen er nog zijn. ambitie is, om na de zomer via de site en een krantje aan de inwoners een overzicht te presenteren over wat, wanneer voor wie wordt aangeboden.

Het welzijnswerk voor ouderen is goed ontwikkeld. Er wordt veel voor en door hen georganiseerd. Voor mensen die nog niet 65 jaar zijn geworden is veel minder in het welzijnswerk ontwikkeld. We zien opbouw van het welzijnswerk als manier om laagdrempelig en vroegtijdig contact te hebben met de inwoners. Dit heeft een preventieve werking. Daarnaast zou een goed ontwikkeld welzijnsveld kunnen leiden tot meer verbinding tussen initiatieven en mogelijkheden om professionele hulp te beëindigen. De komende tijd wordt onderzocht welke rol de coöperatie kan hebben t.a.v. de ontwikkeling van het voorveld.

We willen het themagericht werken ontwikkelen. Een aantal thema's komen regelmatig terug in de hulpvragen die wij zien op de Schans. Door bijeenkomsten te organiseren voor de inwoners van Woudenberg over diverse thema's, zorgen we ervoor dat mensen vroegtijdig worden geïnformeerd, elkaar vinden t.a.v. dat thema en we proberen hiermee de toegankelijkheid van de hulpverleners te vergroten. Op deze manier willen we eerder met mensen in contact, zodat evt. problemen vroegtijdig kunnen worden aangepakt en niet hoog op lopen. We denken aan onderwerpen als: omgaan met beperkte financiële middelen, omgaan met een actief kind, pubers en digitale middelen enz.

Snel na de opstart van de coöperatie is de vraag gerezen hoeverre deze organisatie effectief is in het vervullen van zijn opdracht. Lukt het met deze organisatievorm beter om een transitie in de zorg te bewerkstelligen? De vraag om onderzoek hiernaar is voorgelegd aan de Universiteit van Utrecht. De UU denkt met de lector participatie, een universitair docent bestuur en beleid en een pedagoog na, of een onderzoek vorm gegeven kan worden. Dit zal dan zijn in het Kenniscentrum Sociaal Domein (KUS). Gesprek hierover volgt in het volgende kwartaal.

## **Inwonersraad:**

Begin januari is een flyer in Woudenberg verspreid. Hiermee werd uitleg gegeven over de coöperatie en een oproep gedaan voor de inwonersraad. De inwonersraad heeft als doel om aan te geven waar behoeften liggen en initiatieven van de ledenvergadering kunnen aan de inwoners voorgelegd worden ter advisering.

16 inwoners hebben interesse getoond in de inwonersraad. Twaalf inwoners zijn actief in de inwonersraad. 1 inwoner heeft dit in overweging. De andere twee hebben afgezien van deelname vanwege andere activiteiten.

Negen van de dertien leden heeft een leeftijd boven de 60 jaar. (70%) De leden zouden graag meer variëteit zien in de raad. In de loop van de tijd zullen zij proberen andere inwoners enthousiast te maken voor deelname. Inmiddels zijn de inwoners 2 keer bij elkaar geweest.

Momenteel staat in de statuten beschreven dat lidmaatschap van de inwonersraad voor 3 jaar is. Dit vinden de leden nadelig. Er wordt omdat we nu opstarten met een rooster van aftreden gewerkt, waarbij de leden niet allemaal 3 jaar lid blijven. Hiermee wordt nagestreefd, dat een betere afspiegeling van de inwoners van Woudenberg mogelijk is. Anderzijds maakt dat een gedoceerde roulatie mogelijk, waardoor kennis en expertise behouden kan worden.

De inwoners van de inwonersraad verdiepen zich in wat er binnen het team van de Kleine Schans gebeurt. Welke taken daar liggen en welke betekenis de ALV heeft. Er wordt een lunch gepland waarbij de inwoners en een aantal medewerkers van de Kleine Schans kunnen kennis maken en elkaar inhoudelijk kunnen spreken.

De inwonersraad zou graag de cliënttevredenheid van de coöperatie meten. Zij denken na over wat zij hierin graag zouden zien. Momenteel wordt een voorstel gedaan.

Een constatering van de inwonersraad is, dat de coöperatie nog nauwelijks bekend is bij de inwoners. Zij maken een plan hoe dit verbeterd zou kunnen worden. Het gesprek hierover is ondersteund door een communicatiemedewerker van de gemeente.

## Algemene Leden Vergadering (ALV)

In januari is een bijeenkomst geweest waarin lidmaatschap is toegelicht, waarna een aanvraag tot lidmaatschap kon worden gedaan. Er zijn in het eerste kwartaal 20 organisaties lid geworden van de coöperatie.

Leden ALV	
seniorenbelangen	MEE
stg burger initiatief w'berg	Gemeente Woudenberg
IQ coaches	Moriahoeve
stg. Coalitie erbij	Humanitas Eemland
pcob50Plus	dialogoog met perspectief
stg welzijn ouderen SWO	Workfast
Aanpakken in zorg en welzijn	ergotherapie
Vallei wonen	platform van de kerken
Stg. Jeugdpunt	beweging 3.0
Youké	IDH Schuldhulp

Een eerste ledenvergadering vond plaats in Maart.

Er zijn op verschillende niveaus ontwikkeldoelen te formuleren. Van belang is dat we niet direct in de probleemoplossende sfeer denken, maar vooral gebruik maken van elkaars kennis en netwerk om een helder beeld te krijgen van dat wat er al is. Ook wordt gesteld dat we, daar waar leemtes zitten, vooral in dialoog met inwoners moeten om te voorkomen dat wij als coöperatie zaken gaan optuigen die niet of onvoldoende aansluiten op wensen en behoeften van de betrokkenen.

Van belang is het toewerken naar een gemeenschappelijke visie op de coöperatie en op welbevinden.

Onderwerpen ALV	
<i>eerder vastgesteld</i>	<i>nieuwe onderwerpen</i>
Seksuele gezondheid jeugd	Eenzaamheid
Vroeg signalering	formulieren brigade
psychische gezondheid zelfstandig wonen	toegankelijkheid van het loket
bewegen	vindplaatsgericht werken
	integrale benadering complexe problemen
	dementie vriendelijke gemeente

Op het Thema eenzaamheid hebben diverse leden contact met elkaar. Vanuit beweging 3.0 is contact gezocht met Movisie. Inmiddels heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Beweging 3.0 de gemeente en de coöperatie om te onderzoeken of Movisie kan ondersteunen door middel van onderzoek en advisering op dit onderwerp. Movisie heeft laten weten dat de gezamenlijke aanpak vanuit de coöperatie past bij hun visie en dat zij willen ondersteunen.

Voor het thema psychische gezondheid bij zelfstandig wonen is contact tussen de woningbouwvereniging en de coöperatie om te komen tot een goede werkwijze wanneer mensen

met een psychiatrisch ziektebeeld vanuit klinische opname zelfstandig gaan wonen. Doel van deze samenwerking is een gezamenlijke aanpak tot ondersteuning van deze inwoners waardoor integratie bevorderd wordt en overlast voorkomen kan worden.

Voor de andere, eerder vastgestelde onderwerpen is contact tussen leden, waarbij geen actueel inzicht is in de voortgang. In de ledenvergaderingen zal de voortgang van samenwerkings initiatieven aan de orde zijn.

### **Raad van Advies**

Een Raad van Advies is nog niet samengesteld. Dit onderwerp is in de ALV aan de orde geweest. Er is geïnterviewd, welke kwaliteiten we graag in de Raad van Advies zouden terugzien. In de RvA zou iemand met een juridische achtergrond, en iemand met affiniteit tot de verschillende domeinen waar de coöperatie zich toe verhoudt welkom zijn. Daarnaast zouden we graag willen dat de mensen in de raad een vernieuwende blik en visie op de transitie in het zorgdomein hebben. In het tweede kwartaal zullen vacatures voor de functies worden uitgezet.

## Financiën

### Coöperatie de Kleine Schans: bedrijfsvoeringskosten 1e kwartaal 2018

	<i>Begroting 2018</i>	<i>Realisatie 1e kwartaal 2018</i>	<i>Vershil begroting vs. Realisatie</i>
<b>Onderdelen:</b>			
<b>HRM</b>	<b>1.110.664</b>	<b>345.872</b>	<b>764.792</b>
Salarissen	786.664	173.559	613.105
Ondersteunende diensten gemeente	179.400	44.850	134.550
Flexibele schil	60.000	126.315	-66.315
Kosten vervanging bij ziekte	30.000	0	30.000
Opleidingskosten	16.000	0	16.000
Abonnementen / registraties	8.000	0	8.000
Overige personeelskosten	30.600	1.148	29.452
<b>Directie / raden</b>	<b>111.000</b>	<b>26.550</b>	<b>84.450</b>
Directeur	103.000	26.550	76.450
Raad van Advies	3.000	0	3.000
Inwonersraad	5.000	0	5.000
<b>Huisvesting</b>	<b>28.936</b>	<b>5.559</b>	<b>23.377</b>
Huur	28.936	5.559	23.377
<b>Organisatie</b>	<b>128.679</b>	<b>76.685</b>	<b>51.994</b>
I&A en informatieveiligheid	56.241	51.508	4.733
Telefoon	22.360	0	22.360
Afschrijvingen investeringen		2.554	-2.554
Afschrijvingen vervangingsinvesteringen		455	-455
Communicatie	10.590	7.204	3.386
Kantoorartikelen	6.488	0	6.488
Accountantskosten	5.000	0	5.000
Kosten rechtsgeding en adviezen	10.000	0	10.000
Aanjaagfunctie	3.000	0	3.000
Verzekeringen	15.000	14.964	36
Belastingen (btw / vpb)	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>1.379.279</b>	<b>454.666</b>	<b>924.613</b>



Nadere toelichting:

Met name de onderdelen Inhuur (flexibele schil) en I&A laten forse lasten zien in het eerste kwartaal 2018 ten opzichte van het beschikbare jaarbudget. Voor I&A geldt dat deze post nog nader zal worden onderzocht of hier zaken zijn verantwoord die wellicht onder de opstartkosten thuishoren (waarvoor apart budget beschikbaar is) of dat er sprake is van kosten die deels voor rekening van de gemeente moeten komen. Verder zal door het aanstellen van vast personeel de inzet van inhuurkrachten naar verwachting fors gaan teruglopen. Op dit moment gaan we er vooralsnog van uit dat het totale jaarbudget toereikend zal zijn om de bedrijfsvoeringkosten voor 2018 af te dekken.

## **Communicatie**

In het eerste kwartaal is aandacht geweest voor bekendmaking van de Coöperatie. Dit is gedaan door een flyer te verspreiden. Ook is er een artikel verschenen in het AD, regio Amersfoort. Het artikel benadrukte de start van een bijzondere organisatie en de bedoeling van de coöperatie.

Er is gewerkt aan de website, zodat informatie voor de inwoners makkelijk beschikbaar is en veel organisaties hebben zich aangemeld voor vermelding op de website van de Kleine Schans.

De inwoners in de inwonersraad geven aan dat de bekendheid van de Kleine Schans nog niet groot is onder de inwoners in Woudenberg. Zij zouden hier graag iets aan doen door diverse themagerichte artikelen te schrijven. Bijvoorbeeld over hoe gewerkt wordt door het sociaal team of wat de inwonersraad doet.

Een van de ambities van de Kleine Schans is om thema bijeenkomsten te organiseren voor inwoners van Woudenberg over voor hen aansprekende onderwerpen, vanuit de diverse domeinen.

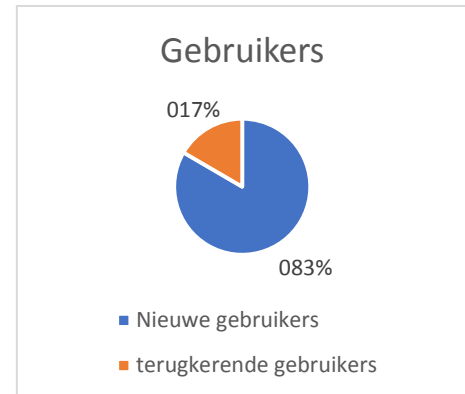
Doel is, om meer bekendheid te krijgen voor het werk van de Kleine Schans, zodat inwoners makkelijker gebruik kunnen maken van diensten van de coöperatie en hun vragen daar stellen.

Bij de start van de coöperatie in januari was de Kleine Schans moeilijk bereikbaar. Het overzetten van ICT systemen en het in gebruik nemen van het nieuwe telefoonsysteem leverde problemen op. Dit is erg nadelig geweest voor de toegankelijkheid van de Kleine Schans in de eerste twee weken van dit jaar. Daarna bleven er problemen met het netwerk, waarna een nieuwe kabel in gebruik is genomen. Dit heeft veel verbetering gegeven. Momenteel worden zowel 085 nummers als 06 nummers gebruikt. Een overstap naar 085 nummers is de bedoeling. Hierdoor moet de klantvriendelijkheid toenemen en er kunnen makkelijker metingen worden verricht. Momenteel wordt de betrouwbaarheid van dit netwerk getest.

## Website

In totaal hebben 1.906 bezoekers 2.869 bezoeken afgelegd. Dus bepaalde bezoekers zijn vaker teruggekomen. Gemiddeld is men 2.58 minuut op de website geweest. Het aantal bezoekers is 38% hoger en het aantal bezoeken 68% hoger in vergelijking met dezelfde periode in 2017. In januari zijn iets meer bezoeken geweest, verder lijkt het aantal bezoeken over de eerste drie maanden stabiel.

De website is goed vindbaar. Bij de zoekresultaten verschijnt De Kleine Schans bovenin. Direct op 2 betekent dat de juiste url wordt ingetikt.



Ranglijst van onderwerpen:

Onderwerp	paginaweergaven
organisaties	961
contact	922
over ons	919
regelingen	406
werken bij de kleine schans	312
opvoeden en opgroeien	275
zelfstandig wonen en leven	226
werk en geldzaken	198
vrijwilligers en mantelzorg	140
acute hulp nodig	130
meer lezen kleine schans	96
inwoners raad	92
ontmoeten en activiteiten	92
agenda	75
ALV	68

In de weergave van onderwerpen waarop gezocht wordt, wordt zichtbaar dat de meeste pagina's die geopend worden gaan over organisaties. Het zijn niet alleen inwoners die organisaties zoeken. Er zijn een aantal organisaties die zich hebben aangemeld voor plaatsing op de site. Deze organisaties hebben zelf gekeken, op welke manier zij zijn terug te vinden via de site.

Informatie over de Kleine Schans en contactgegevens worden ook veel via de site gezocht. Over ontmoeten en activiteiten zijn de paginaweergaven minder hoog. Uit diverse contacten met de partners, is gebleken dat er veel initiatieven en activiteiten zijn. Een deel hiervan overlapt elkaar en duidelijk is dat een deel van de Woudenbergers hiermee bekend is, maar een groot deel niet. De kleine Schans stelt zich ten doel om een platform en kruispunt te zijn voor alle initiatieven waar de Woudenbergers gebruik van kunnen maken. Door de activiteiten agenda meer compleet, afgestemd op elkaar en beter bekend te maken, hopen we de bereikbaarheid en het overzicht voor de burgers te verbeteren. Eén van de manieren om dit te bewerkstelligen is via de website.

Een groot deel van de pagina's die worden bezocht, gaat over de uitvoering van hulp binnen het sociaal domein. Opvallend in deze cijfers is, dat één van de vier domeinen niet in de cijfers voorkomt. Over leerplicht wordt dus weinig gebruik gemaakt van de site. Dit zou te maken kunnen hebben met de grotere bekendheid en de meer beperkte complexiteit van de leerplichtwet.

Op de andere drie domeinen wordt de website gebruikt voor informatie. Waarbij de pagina's opvoeden en opgroeien het meest wordt bezocht.

Ondanks de last die bij start ervaren is, wordt goed gebruik gemaakt van de middelen die er nu zijn. Dit maakt dat we dit nog beter bruikbaar willen maken, door de hierboven geschreven aanvulling te doen.



### BEREIKBAARHEID

Via perfect view wordt bijgehouden op welke manier contact gezocht wordt met de Kleine Schans. Hieruit blijkt dat het meest wordt gebeld en ook baliebezoek komt veel voor. Uitgezocht wordt nog, wat er onder "diversen" valt. Opvallend is, dat de voicemail weinig wordt ingesproken. Dit is in elf gevallen gebeurd.

