



“ Nu weet ik beter wat ik met die ingewikkelde leerling aan moet. Het blijkt dat er veel ellende achter haar gedrag zit. ”

Yara, leerkracht uit regio Waterland over de SMD

Jaaroverzicht 2018

Voorwoord

2018 was net als 2017 een jaar van verdere opbouw van de SMD. We zijn verhuisd naar een mooi en goed bereikbaar pand in Zaandam en zijn van daaruit verder gaan bouwen aan onze organisatie.

Dat heeft er onder meer toe geleid dat we aan het eind van het jaar het kwaliteitscertificaat ISO 9001:2015 hebben verkregen.

Veel tijd in 2018 is besteed aan het inschrijven op aanbestedingstrajecten. Een belangrijke aanbesteding betrof die van de gemeente Zaanstad.

Na een tumultueuze periode tijdens de procedure zijn we tenslotte een van de drie hoofdaannemers voor de Sociaal Wijkteams in Zaanstad geworden. Met drie Sociale Wijkteams gaan we vol energie aan de slag met de uitdagingen waar Zaanstad voor staat. Het meerjarige contract stelt ons in de gelegenheid nieuwe ontwikkelingen in gang te zetten.

Ook in Edam-Volendam zijn we succesvol geweest in het verwerven van een meerjarige opdracht voor mantelzorgondersteuning, georganiseerde burenhulp en activiteiten voor kwetsbare burgers. In 2019 zal voor de georganiseerde

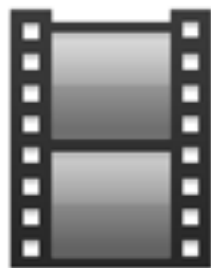
burenhulp het gebruik van een online platform worden geïntroduceerd.

In het laatste kwartaal van 2018 hebben we onze activiteiten die met behulp van het online platform BUUV plaatsvonden, ondergebracht bij het online platform Zaankanter voor Elkaar, zodat onze ondersteuning voor vrijwilligers voortaan onder een dak kan plaatsvinden.

Het spreekt vanzelf dat er in 2018 nog veel meer noemenswaardige zaken hebben plaatsgevonden. Voor dit jaarbericht heb ik er enkele hoogtepunten uit gehaald. Op de volgende pagina's kunt u een impressie vinden van de SMD. Verslagen van de activiteiten in de verschillende gemeenten zijn te vinden op onze website.

Ellen Forbes
Directeur-bestuurder a.i.

Foto ellen





De SMD biedt een breed dienstenpakket aan in Edam-Volendam.

Mantelzorg ondersteuning in Edam-Volendam

Mevrouw van Aanholt is nu 5 jaar mantelzorger van haar man (85). Mevrouw en meneer van Aanholt zijn 57 jaar getrouwd en meneer heeft al geruime tijd diverse lichamelijke klachten (o.a. aan hart, nier, lever en last van COPD).

Het mantelzorgen zit mevrouw van Aanholt in het bloed en is voor haar vanzelfsprekend. Ze is 40 jaar begeleidster bij de Zonnebloem geweest en haalde hier veel voldoening uit. Waar ze veel energie van krijgt is het meeleven en de waardering van haar kinderen en kleinkinderen. Zij ondersteunen haar waar ze kunnen. Daarnaast is het erg belangrijk voor haar dat ze wekelijks haar baantjes in het zwembad kan trekken. Heerlijk een paar uurtjes helemaal voor haarzelf en weer opgeladen terug komen. Op het moment gaat het redelijk goed met meneer van Aanholt en kan hij gerust een paar uurtjes alleen zijn.

Vorige week was dat niet het geval en heeft Lida Tuijp een paar uurtjes bij hem gezeten zodat mevrouw met een gerust hart naar het zwembad kon.

Lida is sinds kort vrijwillige mantelzorg ondersteuner voor de SMD.

Vrijwillige mantelzorg ondersteuning houdt in dat de mantelzorger een paar uurtjes tijd voor zichzelf krijgt omdat er een vrijwilliger aanwezig is bij de zorgbehoevende. Lida vindt het fijn dat ze er mag zijn voor zieke mensen. Ze vindt het erg belangrijk dat ze een klik heeft met de zorgbehoevende en de mantelzorger.

Voldoening

Dien is het hier helemaal mee eens. Beiden zijn ook vrijwilliger bij de Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ). Ze beamen beiden dat het werk hen ontzettend veel



voldoening geeft, maar dat het ook heel belangrijk is dat ze kunnen aangeven wanneer een hulp/zorgvraag niet bij hen past. Vanzelfsprekend moet dat de leidraad zijn bij het begeleiden en invullen van een hulpvraag.

In Edam-Volendam is de SMD verantwoordelijk voor een aantal diensten zoals:

Mantelzorgondersteuning
Georganiseerde burenhulp
Organisatie activiteiten voor kwetsbare inwoners.

Dit doen wij vanuit wijksteunpunt de Meerwijk te Edam.



Sociaal Wijkteam Assendelft-Westzaan en Sociaal Wijkteam Krommenie zijn onderdeel van de SMD en werken in opdracht van de Gemeente Zaanstad.

Iedereen kan participeren naar vermogen, op wat voor manier dan ook.

Het Sociaal Wijkteam gaat met inwoners van Krommenie, Assendelft en Westzaan de uitdaging aan met het wekelijkse

TalentenHuis

In het TalentenHuis ondersteunt het Sociaal Wijkteam inwoners uit Krommenie, Assendelft en Westzaan bij het herkennen, ontwikkelen en benutten van hun talenten.

Zij voorzien inwoners van tips, tools en advies en maken samen met de inwoner een persoonlijk plan, waar zij zelfstandig en in groepsverband mee aan de slag gaan.

Participatie is het uiteindelijke doel, op een manier die bij de inwoner en zijn situatie past. Dat kunnen verschillende mogelijkheden zijn:

- betaald werk
- vrijwillige werkervaringsplek bij een lokaal bedrijf of organisatie

- leuke daginvulling of vrijwilligerswerk

Het TalentenHuis wordt gerund door medewerkers van het Sociaal Wijkteam en de Participatiecoach.



“Verbinden van mensen, talenten en werkzaamheden is prachtig!”

Participatiecoach

Anja Burger is participatiecoach binnen het Sociaal Wijkteam. Zij is de verbindende schakel tussen lokale bedrijven die een (werk)plek beschikbaar hebben -Sociaal Participatie Partner- en de deelnemende inwoners.

Als inwoners van Zaanstad een vraag hebben op het gebied van welzijn, zorg, werk & inkomen, wonen en gezinsrelaties dan kijkt het Sociaal Wijkteam samen met de inwoner hoe die vraag het beste kan worden beantwoord.

In 2018 is De SMD een van de 5 hoofdaannemers van de Sociale Wijkteams in Zaanstad.

In 2019 wordt de SMD een van de 3 hoofdaannemers, met Sociaal Wijkteam Assendelft|Westzaan, Nieuwe West|Westerkoog|Rooswijk en Oud Koog| Oud Zandijk

Voor iedereen die een ander eens wil helpen of zelf een keer hulp kan gebruiken faciliteert De SMD Zaankanters voor Elkaar.

De sociale marktplaats van Zaanstad

Vanaf 1 september 2018 gaat de burenhulp van BUUV Zaanstad op in Zaankanters voor elkaar. Zo integreren we alle hulpvragen omtrent vrijwilligers(werk) op 1 online platform om inwoners van Zaanstad optimaal van dienst te zijn.

Facts & Figures 2018

Aantal hulpvragen
Aantal actieve bezoekers
Etc.

In Zaanstad faciliteert de SMD de sociale marktplaats zaankantersvoorelkaar.nl. Een online marktplaats waar inwoners van Zaanstad elkaar gemakkelijk kunnen vinden voor hulp bieden en vragen. Voorheen kon dat bij BUUV Zaanstad. Vanaf 1 september 2018 is alles over burenhulp en vrijwilligerswerk eenvoudig te vinden op één centrale website: www.zaankantersvoorelkaar.nl.

Wat voor vraag en aanbod?

Dit kan van alles zijn: samen koffie te drinken, hulp met de computer, een maatje te vinden, een lift naar de huisarts, de hond uitlaten, een boodschapje doen en ga zo maar door. Iets vragen betekent niet persé wat terugdoen. Maar iedereen heeft wel iets te bieden.

Af en toe

Een inwoner hoeft echt niet altijd klaar te staan. Zo kunnen inwoners er voor kiezen om af en toe eens een handje helpen, wanneer het uitkomt. Wat voor de een namelijk een kleine moeite is, kan voor een ander juist heel veel betekenen.

Hoe werkt het?

Inwoners kunnen op de website van

Zaankanters voor elkaar een bericht plaatsen of ergens op reageren. Lukt dat niet, dan kan het ook via een prikbord van 'Zaankanters voor Elkaar' in de buurt, via spreekuren of telefonisch.

Rita Noordzij is wethouder in Zaanstad, met in portefeuille Actief burgerschap & buurthuizen:

"Gelukkig kijken veel mensen al naar elkaar om in de Zaanstreek. Toch blijkt in de praktijk dat de juiste match soms (nog) moeilijk te maken is. Daar speelt "Zaankanters voor elkaar" met burenhulp mooi op in. Burenhulp is heel belangrijk. Het geeft een goed gevoel om te helpen, je kunt er echt zijn voor je buurtgenoten en leert elkaar beter kennen."

foto: Gemeente Zaanstad





De cliëntenraad van de SMD bestaat uit betrokken (ex)cliënten/bezoekers, die opkomen voor de belangen van alle cliënten en bezoekers van de SMD. Wij volgen op kritische manier de ontwikkelingen binnen de SMD en geven gevraagd en ongevraagd advies over de ontwikkeling en kwaliteit van de dienstverlening.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2018 elf keer bijeen geweest. Het belangrijkste onderwerp in 2018 was het bepalen van de koers van de cliëntenraad.

Daarnaast het profileren en het versterken van de positie van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek Waterland bij cliënten, hulpvragers en burgers als stakeholders.

Het is essentieel te weten wat er leeft onder de achterban en het uiteindelijke doel is dat iedereen de cliëntenraad weet te vinden. De cliëntenraad is dan ook op proactieve wijze (zichtbare schakel) bezig de cliënten, hulpvragers en burgers te benaderen of deel te nemen aan bijeenkomsten die door gemeenten worden georganiseerd op participatiegebied. Een effectief middel hierbij is het uitzetten van een flyer over de cliëntenraad om daarmee de cliëntenraad onder de aandacht te brengen.

Deze benadering draagt niet alleen bij in het vergroten van de naamsbekendheid van de

cliëntenraad van de SMDZW, maar ook die van de organisatie zelf.

De cliëntenraad heeft aan het einde van 2018 een nieuw lid in de cliëntenraad mogen verwelkomen, als vertegenwoordiger vanuit de VPTZ. Door deze vertegenwoordiging zijn wij in staat een brug te slaan tussen de cliëntenraad en de uitvoerende VPTZ.

Vooruitblik 2019

Het voornemen voor 2019 is een burger/klant van de SMDZW te benaderen voor deelname aan de cliëntenraad, zodat ook hier een verbinding kan worden gelegd. Om dit doel te behalen is de hulp nodig van de Sociale Wijkteams die vallen onder het hoofdaannemerschap van de SMDZW.



Ondernemingsraad 2018

In 2018 is de Ondernemingsraad weer voltallig en bestaat uit 5 leden. In december 2017 trad Ruben Beentjes en in januari 2018 Kirsten Fekkes in de Ondernemingsraad. Hiermee worden alle teams vertegenwoordigd.

Het jaar startte anders dan de Ondernemingsraad had voorzien. Begin januari kondigt de voormalig directeur-bestuurder aan dat ze haar contract niet verder voortzet en vertrekt bij de SMD. De directeur-bestuurdersfunctie wordt tijdelijk ingevuld door interim directeur-bestuurder Ellen Forbes. Het jaar is voor de Ondernemingsraad daarom begonnen met het schrijven van een advies voor de aanstelling van de interim directeur-bestuurder.

Overzicht Instemming en adviesaanvragen

- De Ondernemingsraad heeft begin 2018 een advies geschreven voor de aanstelling van de interim directeur-bestuurder.
- De Ondernemingsraad heeft ingestemd over de instemmingsaanvraag inrichting organisatiestructuur SMD Zaanstreek-Waterland, waarmee de functie van teammanager is geformaliseerd.
- De Ondernemingsraad heeft een pré advies over het huidige personeelshandboek aan de interim directeur-bestuurder aangeboden.

De Ondernemingsraad heeft ingestemd met de aanvraag voor een RI&E uitgevoerd door Preventix.

Meer informatie over de werkzaamheden van de Ondernemingsraad is terug te vinden in het Jaarverslag van de Ondernemingsraad.

De rol van de ondernemingsraad van de SMD is tweeledig: aan de ene kant vertegenwoordigt en behartigt de ondernemingsraad de belangen van de medewerkers. Het gaat hierbij niet om individuele belangen van medewerkers, maar om zaken die alle medewerkers of groepen medewerkers aangaan. Aan de andere kant denkt en overlegt de ondernemingsraad mee met de directeur-bestuurder over organisatiebesluiten die van invloed zijn voor de medewerkers. De ondernemingsraad overlegt een keer per maand met de directeur-bestuurder. Tijdens deze overleggen adviseert de ondernemingsraad de directeur-bestuurder en stelt indien nodig alternatieven voor, altijd uitgaande van het belang van het zo goed mogelijk functioneren van de SMD.

Ondernemingsraad bestaat in 2018 uit:

- Anneke van der Molen
- Maria Vermeulen
- Tanja Heideman
- Ruben Beentjes
- Kirsten Fekkes

Hoe ga je om met een relatie die niet goed loopt. Wil je uit elkaar? Zijn er plannen voor scheiden? Of je nu partner, kind, ouder of grootouder bent, samen met Two2Tango helpen we bewoners om bewust met de situatie om te gaan. Op de website van Two2tango staat onafhankelijke informatie, tips en advies.

Two2Tango

Two2Tango, een coöperatie van zeven organisaties in het sociaal domein, biedt preventieve hulpverlening bij relatieproblemen en echtscheidingen. Zij wil gebruikers stimuleren op een goede manier met de situatie om te gaan om op die manier sociale en maatschappelijke schade zoveel mogelijk te voorkomen. Dit doet zij door bestaande hulp- en dienstverlening met elkaar te verbinden en door hulpmiddelen aan te bieden op haar online platform, de nieuwe website. Daarbij richt zij zich niet alleen op stellen, maar ook op betrokken kinderen, grootouders en stiefouders.

Op haar nieuwe website stelt Two2Tango hulpmiddelen beschikbaar die helpen bij het verkrijgen van inzicht en overzicht als de relatie verandert. Hulpmiddelen zijn de Relatiemonitor, de Digitale Werkschool en de sociale kaart. Met behulp van de Relatiemonitor krijgen mensen met

relatietwijfels of relatieproblemen inzicht in hun situatie. Vervolgens kunnen zij in de Digitale Werkschool actief aan de slag met hun vragen, begeleid door een professional. Met behulp van de sociale kaart komen zij erachter waar zij terecht kunnen voor de meest passende hulp in hun situatie.

In de sociale kaart zijn gemeenten, hulpverlenende instanties, advocaten, mediators en andere professionals terug te vinden. Al deze professionals ondersteunen de werkwijze van Two2Tango en staan klaar om te bouwen aan duurzame relaties.

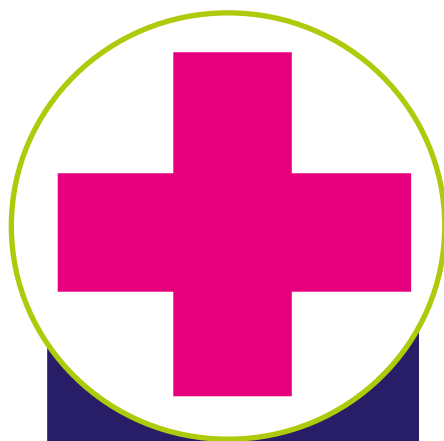
Voor de Relatiemonitor en de Digitale Werkschool is het nodig dat gebruikers een account aanmaken. Doordat de SMD zich heeft aangesloten bij Two2Tango, is dit voor alle inwoners gratis toegankelijk.



2018 in cijfers



- 73 medewerkers
- 59,86 fte
- 4 stagiaires



Verzuimpercentage

4,08 %



Omzet

4,7 miljoen euro



Medewerkers
tevredenheid

7,6

ISO-certificering



Op 10 december 2018 heeft de tweede externe audit plaats gevonden in het kader van de ISO-certificering van School Maatschappelijk Werk, VPTZ en de medewerkers werkzaam in de regiogemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Wormerland en Beemster.

Onder leiding van medewerkers van de SMD is er in 2018 door meerdere collega's hard gewerkt aan de verbeterpunten die uit de eerste externe audit naar voren zijn gekomen.

En met succes!

Op 19 december 2019 mocht de SMD het ISO-certificaat in ontvangst nemen. Een hele mooie prestatie van iedereen die zich vanaf eind 2017 heeft bezig gehouden met de voorbereidingen om dit certificaat te behalen.

In 2019 gaan we onverminderd door met het verankeren en verbeteren van onze kwaliteit in onze manier van denken en doen en in onze processen en procedures. Hier zullen ook de overige teams binnen de SMD bij worden betrokken.