

2023 Jaarbeeld



Meedoen!

Erbij horen en meedoen in Emmen. Dat is de basis van het werk van De Toegang. Als het een inwoner even niet lukt op eigen kracht dan kan de inwoner een beroep doen op De Toegang. Onze medewerkers geven onafhankelijk advies en informatie. Samen met de inwoner kijken zij of er mogelijkheden zijn in het eigen netwerk, buurtinitiatieven of andere voorzieningen die al in de samenleving aanwezig zijn (voorliggend veld).

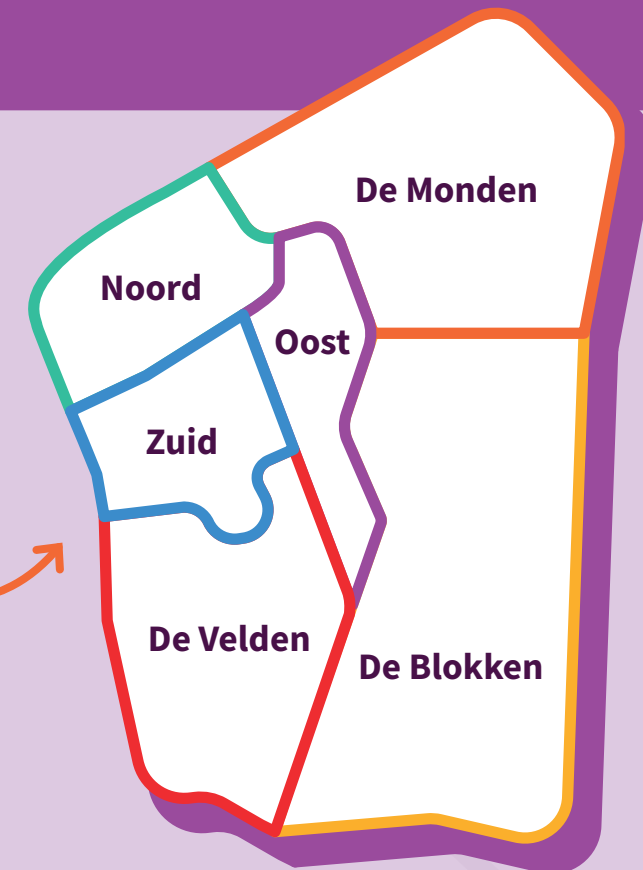
Als het nodig is, adviseren wij gemeente Emmen om een indicatie af te geven voor (jeugd)hulp of ondersteuning (Wmo).

De Toegang staat voor een samenleving waarin iedereen meedoet, meetelt en omziet naar elkaar. Iedereen vanuit zijn of haar eigen kracht en vermogen.

Integraal en gebiedsgericht

Zo'n zeventig medewerkers staan dagelijks klaar voor de inwoners van Emmen. De medewerkers Jeugd en Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) werken nauw samen. **De Toegang is actief in de zes gebieden van Emmen.**

Voor ieder deelgebied zijn er contactpersonen Wmo en Jeugd die dit gebied goed kennen, weten wat er speelt en welk aanbod er is in de buurt (het voorliggend veld). In de deelgebieden zijn er nauwe contacten met ketenpartners, zoals Sedna, Onderwijs, Woningbouwcorporaties en de wijkagenten.



Samenvatting in cijfers

In 2023 zijn er in totaal **10.430** meldingen binnengekomen van zowel Jeugd als Wmo.



In 2022 waren dit **9.035** meldingen.



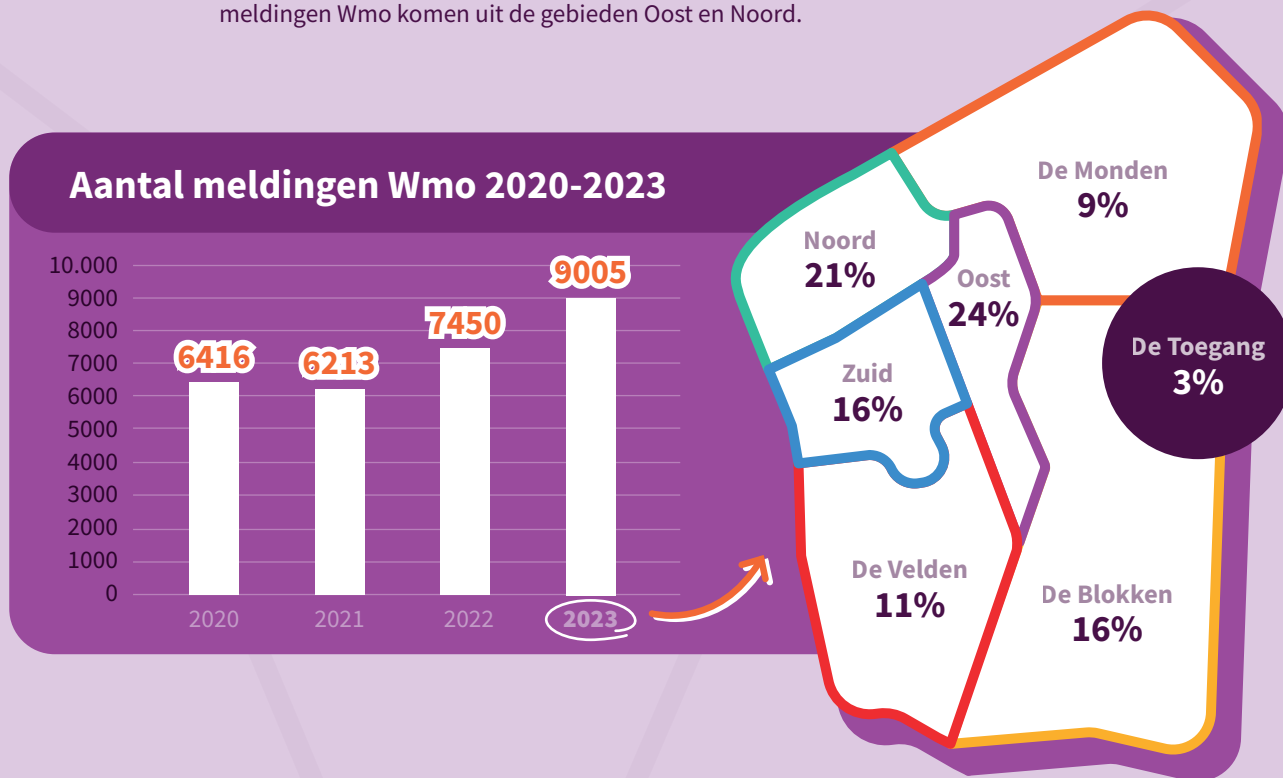
De stijging zien we vooral bij de meldingen van **Wmo**



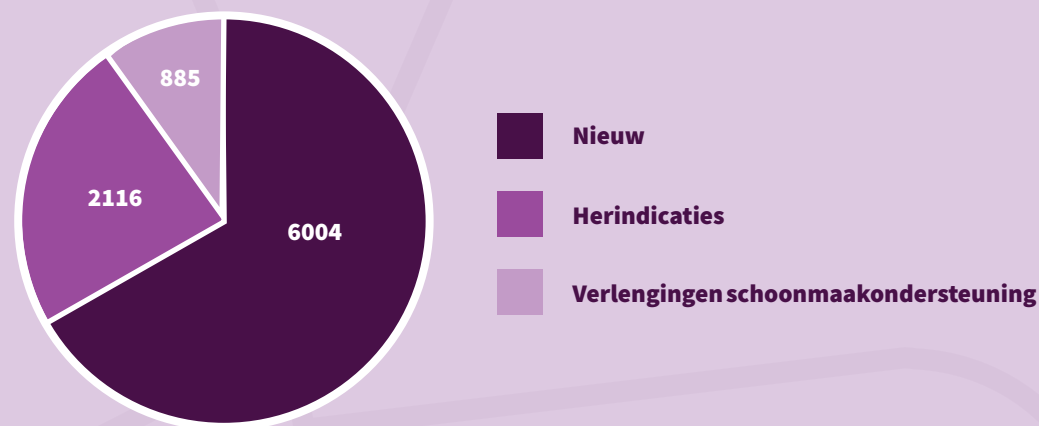
Aantal meldingen **Jeugd** is min of meer stabiel

Wmo: door toenemende vergrijzing zien we een toenemende vraag naar maatschappelijke ondersteuning

Het aantal meldingen Wmo is in 2023 fors gestegen ten opzichte van de jaren daarvoor tot ruim 9.000. Gemiddeld heeft De Toegang zo'n 35 nieuwe meldingen Wmo per dag in behandeling genomen. Zo'n twee derde van de meldingen betreft nieuwe meldingen. Dat wil zeggen dat inwoners voor het eerst een beroep doen op de aangevraagde voorziening. Bijna een kwart van het aantal meldingen betreft een herindicatie. De meeste meldingen Wmo komen uit de gebieden Oost en Noord.



Meldingen Wmo 2023



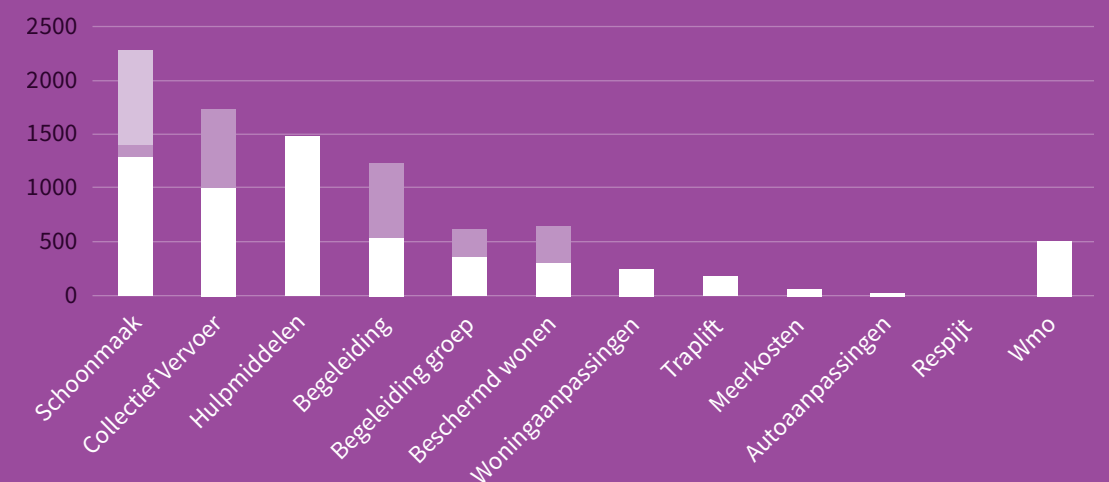
Collectief vervoer, hulpmiddelen en schoonmaakondersteuning vormen samen zo'n 60% van het aantal meldingen. Dit betreft meestal de oudere generatie waarbij er een combinatie van ondersteuning nodig is. Begeleidingsvragen en meldingen voor Beschermd Wonen betreft bijna 20% van het aantal meldingen.

Woningaanpassingen

In 2023 heeft De Toegang zo'n 400 verzoeken gekregen die te maken hebben met huisvesting die niet meer passend is bij iemands mogelijkheden. De Toegang bemiddelt bij hulpvragen voor een

woningaanpassing of traplift. Soms is verhuizen de beste optie. Onze werkwijze is succesvol. Het lukt De Toegang steeds beter om de inwoner te begeleiden naar adequate huisvesting. In 2023 zijn er 7 woningen middels bemiddeling door De Toegang toegewezen aan inwoners. Deze inwoners zijn verhuisd naar woningen die al waren aangepast naar de behoefte van deze inwoners. Zo was er bijvoorbeeld al een slaapkamer en badkamer op de begane grond. Naast het feit dat inwoners een plek hebben gevonden waar zij zelfstandig kunnen wonen, is er gemeenschapsgeld bespaard omdat een verbouwing/traplift niet nodig was.

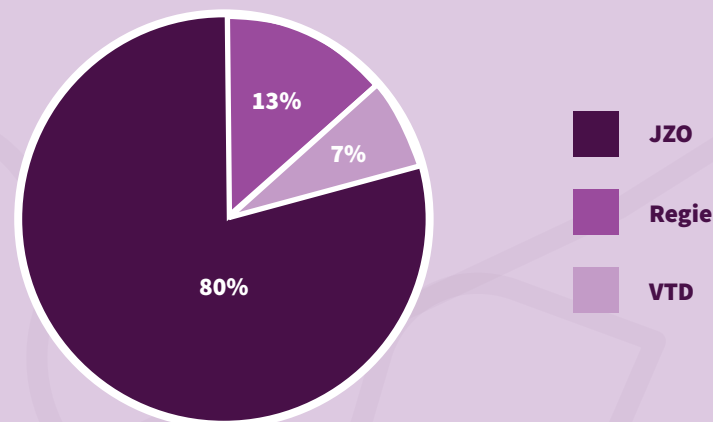
Meldingen Wmo op basis van type melding



Jeugd: We onderzoeken en organiseren wat nodig is voor een fijne en veilige jeugd

In 2023 zijn er 1.427 meldingen Jeugd binnengekomen. 7% hiervan betreft meldingen waar ook Veilig Thuis Drenthe (VTD) bij betrokken is en waar de veiligheid van kinderen in het geding is. In 13% van de meldingen gaat het om regie-casuïstiek dat betreft meervoudige, complexe casuïstiek. Jeugdzorg (JZO) meldingen gaat over enkelvoudige vragen.

Meldingen Jeugd 2023



Overbruggingszorg

We zien dat het aanbod voor jeugd niet altijd en overal goed genoeg aansluit bij de toenemende complexiteit van de hulpvragen. Ook zijn er onvoldoende plekken en capaciteit om aan de vraag te voldoen. Medewerkers Jeugd van De Toegang bieden daarom overbruggingszorg. Hiermee proberen we het risico op meer

problemen en escalaties in het gezin te voorkomen. Tegelijkertijd voeren we het gesprek over het aanbod dat nodig is in de regio. Verder kijken we met het aanbod dat vrij toegankelijk is, of we de geïndiceerde zorg kunnen voorkomen. Op deze manier dragen we bij aan het terugdringen van wachtlijsten bij jeugdzorgaanbieders.

Aantal klachten

2021: **46**
Wmo: 43% | Jeugd: 57%

2022: **33**
Wmo: 48% | Jeugd: 52%

2023: **24**
Wmo: 46% | Jeugd: 54%

De Toegang heeft een externe klachtenfunctionaris zodat inwoners kunnen rekenen op onafhankelijke bemiddeling. In 2023 zijn er 24 klachten bij de externe klachtenfunctionaris binnengekomen. Klachten gaan bijvoorbeeld over de manier van omgaan met elkaar, zich niet gehoord voelen en het niet nakomen van afspraken.

Normaliseren

De medewerkers van De Toegang adviseren inwoners over passende ondersteuning. Zij zetten in op normalisering en gaan uit van eigen kracht. Veel inwoners kunnen met ons advies en/of met hulp van onze ketenpartners in het voorliggend veld weer door. Voor Wmo zijn we samen met onze

ketenpartner AtHomeFirst in 2023 gestart met de pilot Anders Denken Durven Doen. Ons gezamenlijk doel is om inwoners nog beter gebruik te laten maken van voorzieningen die vrij toegankelijk zijn zoals buurtinitiatieven. Een mooi voorbeeld van samenwerking in de keten.

Wat vinden de inwoners van ons?

In 2023 hebben we onze website vernieuwd zodat inwoners nog beter worden geïnformeerd over wat ze mogen verwachten van De Toegang. Daarnaast is er een inwonerstevredenheidsonderzoek gestart.

Onze rapportcijfers:

- Advies: **8,2**
- Informatie: **8,1**
- Contact: **8,1**
- Snelheid waarmee de hulpvraag is beantwoord: **8,1**

Deskundige medewerkers

Onze deskundige en betrokken medewerkers maken het verschil! Zij zijn De Toegang. In de zomer van 2023 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. **90%** van onze medewerkers is tevreden

met zijn/haar baan, **95%** voelt zich gewaardeerd door de leidinggevende en **85%** waardeert de organisatiecultuur. Mooie scores waar we erg blij mee zijn.

