



Stichting Maatschappelijke Dienstverlening
Laarressingel 61
7514 EL Enschede
Tel. 053-4817900
www.smd.nu

Activiteitenverslag 2021 Stichting Maatschappelijke Dienstverlening

Enschede, 21 maart 2022



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Ontwikkelen vanuit kracht en kunde voor de inwoner	4
3. Factsheets en afwijkingen	7
3.1. Structurele subsidies.....	7
3.1.1. Factsheet Algemeen Wijkteams Enschede	7
3.1.2. Factsheet WoonStAP.....	8
3.1.3. Factsheet Lokale opvolging Wet verplichte GGZ	8
3.2. Incidentele subsidies en projecten	8
3.2.1. Factsheets Kwaliteit	8
Kwaliteit – Leren en ontwikkelen.....	8
Kwaliteit - Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE)	8
Kwaliteit - Inzet teamcoaches	9
3.2.2. Factsheet Intensivering in het kader van transformatie 2021.....	10
3.2.3. Factsheets Dak- en thuisloosheid	10
WoonStAP-projecten	10
Coördinatie Meubeldepot.....	13
Doorstroomwoningen.....	13
3.2.4. Factsheet Jeugdwerk Online	13
3.2.5. Factsheet Aanpak Loverboyproblematiek	14
3.2.6. Factsheet Sturen op Verwijzingen Gecertificeerde Instellingen.....	15
3.2.7. Vroeg Erop Af	15
3.3. Diensten voor derden	15
3.3.1. Algemeen.....	15
3.3.2. Maatwerkroute	15
3.3.3. Buurtbemiddeling (Jolanda)	15
4. Verslag Raad van Toezicht	16
5. Uitwerking activiteiten 2021	19
5.1. Structurele subsidie	19
5.1.1. Inzet formatie Wijkteams - ondersteuning aan inwoners	19
5.1.2. Inzet formatie wijkteams - ondersteuning en faciliteren Wijkteams	22
a. Directeur-bestuurder en wijkteammanagers.....	22
b. Wijkteamondersteuners	22
c. Kwaliteitsondersteuning.....	23
Teamcoaches	23
Transformatieadviseurs	24
d. Bedrijfsbureau SMD	25
Personeel	25
Informatievoorziening	27
Organisatie.....	27
Financiën.....	28
Automatisering	28
Communicatie.....	28
Huisvesting.....	29
5.1.3. WoonStAP.....	29

5.1.4.	Lokale opvolging Wet verplichte GGZ Enschede	31
5.2.	Incidentele subsidie	31
5.2.1.	Kwaliteit	31
	Leren en ontwikkelen.....	31
	Kwaliteitskader Wijkteams Enschede	32
5.2.2.	Intensivering in het kader van transformatie.....	32
5.2.3.	Dak- en thuisloosheid.....	35
	WoonStAP-projecten	35
	Coördinatie Meubeldepot.....	37
	Doorstroomwoningen.....	37
5.2.4.	Jeugdwerk Online	38
5.2.5.	Aanpak Loverboyproblematiek	45
5.2.6.	Sturen op verwijzingen gecertificeerde instellingen	48
5.2.7	Vroeg Eropaf.....	49
5.3.	Diensten voor derden	49
5.3.1.	Algemeen	49
5.3.2.	Maatwerkroute	50
5.3.3.	Buurtbemiddeling Enschede	50
Bijlagen	52
	Bijlage 1. Gedetailleerde informatie Jeugdwerk Online	52
	Bijlage 2. Organogram SMD/Wijkteams Enschede 2021	57

1. Inleiding

Het activiteitenverslag SMD 2021 vormt met het (separate) financiële jaarrapport de verantwoording die de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen (hierna SMD) aflegt aan haar subsidiegever de gemeente Enschede.

SMD is een zelfstandige stichting die het grootste deel van haar activiteiten uitvoert in de Wijkteams Enschede, het samenwerkingsverband dat in co-creatie met de gemeente Enschede wordt vormgegeven en uitgevoerd. Gezamenlijk zijn wij verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, Jeugdwet en voor het bevorderen van de transformatie van het sociaal domein in Enschede.

Deze verantwoording is gebaseerd op de verplichtingen en afspraken die met de gemeente Enschede zijn gemaakt in de diverse subsidiebeschikkingen 2021.

Missie, visie en kernwaarden

De missie, visie en kernwaarden van de organisatie zijn:

Missie	Inwoners van Enschede naar vermogen laten meedoen in de samenleving door zelf en samen redzaam te zijn. We verwoorden dit in de spreuk: Mooi dat je er bent!
Visie	Het doel is een inclusieve samenleving. We werken aan een sociaal stelsel dat stevig en betaalbaar is en dat ook in de toekomst goed werkt. Iedereen telt mee , iedereen doet mee naar eigen kunnen en met een eigen verantwoordelijkheid. Mensen worden als mens behandeld en zijn geen nummer.
Kernwaarden	Verbinding van mens tot mens, met elkaar en de samenleving. We hebben inlevingsvermogen en zijn in staat om zaken van meerdere kanten te bekijken. We kunnen en willen ons inleven in gevoelens van anderen en zoeken de verbinding. Vertrouwen we hebben vertrouwen in onze medewerkers, inwoners en partners. We investeren in de relatie en zijn transparant in wat we doen. Hiermee geven we hen ruimte om vrij te kunnen bewegen. Persoonlijk we zien mensen en mensen mogen zich laten zien. We sluiten aan op het leven van mensen en denken vanuit hun mogelijkheden. Leergierig we zijn nieuwsgierig en onderzoekend. We stimuleren nieuwe ideeën en initiatieven.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 'Ontwikkelen vanuit kracht en kunde voor de inwoner' beschrijft de highlights van 2021. In hoofdstuk 3 staan factsheets per activiteit met de 'score' op ieder resultaatgebied en eventuele afwijkingen. De activiteiten zijn verdeeld in structurele, incidentele subsidies en diensten voor derden. De Raad van Toezicht verwoordt in hoofdstuk 4 hoe zij haar rol heeft ingevuld en hoofdstuk 5 bevat gedetailleerde uitwerkingen per activiteit en bedrijfsvoering.

2. Ontwikkelen vanuit kracht en kunde voor de inwoner

Activiteiten

In 2021 heeft de SMD, ondanks de landelijke COVID-19 maatregelen, de volgende dienstverlening uitgevoerd; wijkteammedewerkers die in generalistische teams werken met name op het gebied van jeugdzorg, multi-probleemsituaties, , mantelzorg en rondom thema's als wonen, armoede, echtscheiding, loverboys, schooluitval/thuiszitters. Ook zijn diensten geleverd als Algemeen en School Maatschappelijk Werk, maar ook buurtbemiddeling, voorkomen van dak- en thuisloosheid en praktijkondersteuning bij huisartsen.

Het 'corona-kernteam', dat tot halverwege het jaar als crisisteam fungeerde om snel te kunnen reageren op besluiten van de Rijksoverheid, is in de loop van het jaar omgevormd tot het 'corona-adviesteam'. Hiermee is de verantwoordelijkheid voor alle besluiten over de uitvoering van de SMD/wijkteams Enschede weer volledig belegd op tactisch niveau bij het management. Hoewel er geen sprake meer is van een crisissituatie, zorgde COVID-19 wel voor de nodige uitdagingen in relatie tot de bedrijfscontinuïteit. Om deze reden heeft het corona-adviesteam de rol opgepakt om voorstellen te doen en advies te geven met betrekking tot het rijksbeleid COVID-19 en onze uitvoering.

Met de instelling van zowel het 'corona-kernteam' als het 'corona-adviesteam' is de directie en het management in 2021 in staat geweest om besluiten snel te implementeren en hier eenduidig over te communiceren met alle medewerkers. Hierdoor werd de continuïteit van de bedrijfsvoering gewaarborgd.

Ontwikkelingen in 2021 en voor de toekomst

Vanuit ons 'vakmanschap', vinden we aansluiting bij het perspectief van de inwoner(s) met een ondersteuningsvraag. Omdat dé inwoner niet bestaat en dé oplossing voor een ondersteuningsvraag daarmee ook niet, moeten wijkteammedewerkers constant flexibel en in ontwikkeling zijn. De ontwikkeling van de vakbekwame professional is een continu proces waar de organisatie in moet faciliteren. In 2021 is verder gewerkt aan het verstevigen van de basis hiervoor en werd een belangrijke stap gezet; een nieuw functiehuis werd vastgesteld en geïmplementeerd. Hiermee is een eenduidig vertrekpunt gecreëerd voor de uitvoering van ons werk en voor verdere ontwikkeling en ondersteuning van het vakmanschap van alle medewerkers.

De Wijkteams Enschede, waarbinnen het 'vakmanschap' wordt uitgevoerd, worden in co-creatie vormgegeven door de SMD en de gemeente Enschede. In 2021 zijn de afspraken, die in 2016 zijn vastgelegd over verantwoordelijkheden en onderlinge verhoudingen, herijkt en vastgelegd in het nieuwe "Afsprakenkader Wijkteams Enschede 2022 – 2026". Een belangrijk resultaat hiervan is dat het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap scherper zijn geformuleerd. In het afsprakenkader is de verantwoordelijkheid voor ondersteuning van de uitvoering van het vakmanschap concreter en nadrukkelijker belegd bij de SMD. Het afsprakenkader tezamen met de jaarlijkse begroting en het activiteitenplan vormen hiermee een overzichtelijk vertrekpunt, waarbinnen het vakmanschap de komende jaren wordt vormgegeven en zich verder kan ontwikkelen.

In de voorgaande jaren merkten we dat de oorspronkelijke doelen van de wijkteams rekbaar en soms strijdig zijn. Enerzijds is er een opdracht om: algemene voorzieningen te normaliseren, overbodige bureaucratie te laten afnemen en focus te hebben op ontwikkeling en uitvoering van de goede dingen. Anderzijds is er een behoefte aan verantwoording, controle en regie hoe processen worden

ingericht en resultaten worden bereikt. Kortom, waar aan de ene kant door medewerkers ingezet wordt op duurzame langere-termijneffecten bij inwoners vanuit het vakmanschap, wordt aan de andere kant gevraagd om concrete resultaten. Samen met onze opdrachtgever zoeken we naar nieuwe mogelijkheden en ook naar het antwoord op de vraag: *“wanneer doen wij het goed?”*

Een antwoord hierop kan voor een groot gedeelte gevonden worden in de feedback die we ontvangen van inwoners, samenwerkingspartners en onze eigen medewerkers. Hierbij maken we gebruik van ons kwaliteitskader. In de digitale vertelpunten van het kwaliteitskader worden ervaringen gedeeld over de wijze waarop het werk is uitgevoerd en hoe dit wordt ervaren. Door de ervaringen thematisch te duiden kunnen we beoordelen wanneer we het ‘goed’ doen en wat we eventueel beter kunnen doen. Relevant voor het duiden en leren van ervaringen is de kwantiteit van de gedeelde ervaringen. Hoe meer ervaringen worden gedeeld, hoe beter we ervaringen kunnen duiden en ervan kunnen leren. In 2021 werd onderzocht hoe het delen van ervaringen meer aandacht kan krijgen binnen de teams en op welke wijze meer ervaringen gedeeld zouden kunnen worden.

Naast ervaringen vanuit de vertelpunten leveren klachten en bezwaren ook veel informatie op. Vanuit klachten en bezwaren krijgen we zicht op de ervaringen van inwoners waar we ons voordeel mee kunnen doen bij de inrichting en uitvoering van ons vakmanschap. In 2021 is, samen met de klachtencommissaris van de gemeente Enschede, een traject gevolgd om de ‘klachtenroute’ voor inwoners te herzien. De nieuwe route wordt in 2022 geïmplementeerd en zal leiden tot een passende ondersteuning van inwoners in het klachttraject. Tevens ondersteunt de route de SMD bij het gestructureerd verzamelen van informatie, waarmee we het vakmanschap kwalitatief verder kunnen verbeteren.

Vanuit mijn rol als bestuurder en kijk op goed leiderschap gaat het niet over protocollen, status en positie maar over het benutten en voortdurend ontwikkelen van de organisatie op basis van de kracht en kunde van mensen die er werken. Zij organiseren hun werk vanuit de vraag van de inwoner en dat doen zij als professional bij voorkeur samen met andere professionals op thema en met de inwoner die de vraag heeft.

Als organisatie koesteren we de professionele talenten die we in huis hebben. Het is van belang hen voortdurend uit te dagen en te inspireren om samen te blijven werken, te leren van ervaringen en hen kansen te bieden verder te groeien. Nieuwe aanpak en successen krijgen de aandacht. Wij geloven dat ontwikkeling en transformatie van het sociaal domein toenemen wanneer professionals ruimte krijgen binnen een duidelijk speelveld en wanneer zij niet strak handelen vanuit hun organisatie maar samenwerken op basis van de opgave. Denk hierbij aan thema’s als eenzaamheid of armoede, waarbij de focus ligt op het effect van het samen aanpakken en minder op verantwoording van de middelen die per organisatie zijn afgegeven.

Wanneer inzichten van de professionals worden gedeeld en gebruikt bij het vaststellen en aanpassen van de strategische koers, zijn we een adaptieve en wendbare organisatie die kan inspelen op de toenemende complexiteit. Naast de noodzakelijke flexibiliteit en wendbaarheid is het ook van belang om duidelijk en voorspelbaar te zijn voor de inwoners van Enschede. Het moet geen verschil uitmaken waar je aanklopt voor een ondersteuningsvraag binnen de wijkteams. Vanuit project ACE (doel: logisch en eenduidig werkproces) is in 2021 gestart met het experimenteren binnen “Wijkteam10” met vereenvoudiging van en eenduidige werkprocessen. De bedoeling is dat deze

eenduidigheid, naast voorspelbaarheid bij de inwoners, ook leidt tot het vergroten van onze effectiviteit en kwaliteit.

Naast de kaders vanuit het afsprakenkader, de begroting en het activiteitenplan zal er ook op het niveau van de organisatie (en de opdracht) flexibiliteit moeten zijn. Vragen uit de samenleving zijn dynamisch en niet altijd voorspelbaar. Om die reden zal er de komende tijd aandacht zijn voor de vraag hoe de inrichting van de formele overleg- en besluitvormingsstructuur ondersteunend kan worden ingericht aan de flexibiliteit die nodig is om snel en adequaat te reageren op de vragen die er op ons afkomen. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan de nieuwe vragen vanuit de politiek als gevolg van de installatie van een nieuwe gemeenteraad, de vragen als gevolg van de (landelijke) Hervormingsagenda Jeugd en de vraagstukken als gevolg van veranderingen in het kader van het 'Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming'.

Investering in medewerkers en de opbrengst

HR-beleid en -regelingen

In 2021 is er veel nieuw HR-beleid ontwikkeld en geïmplementeerd en zijn HR-processen en -producten gedigitaliseerd in AFAS. Naast nieuw beleid is er een geheel nieuw functiehuis vastgesteld en geïmplementeerd. Het HR-fundament voor de organisatie is hiermee wederom versterkt.

Verzuim laat dalende trend zien

Het verzuimcijfer liet in de voorgaande drie jaar een dalende lijn zien. Als we nader inzoomen op het verzuim in 2021 dan zien we dat het verzuim in de eerste helft van 2021 enorm toenam. Op basis van de concrete acties is het verzuim vanaf de tweede helft van het jaar gedaald ten opzichte van het eerste half jaar. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat de ingezette daling als gevolg van corona in november en december geremd werd.

De trend in het verzuim van de SMD laat vooral een combinatie zien tussen werk- en privégerelateerde issues. Er is veel ingezet op de preventieve kant van verzuim (onder andere het vroegtijdig signaleren door manager op mogelijke uitval en tijdig inzetten van een bedrijfscoach). Ondanks enkele pieken in het verzuim als gevolg van corona, wordt de ingezette koers op verzuim gecontinueerd.

Zichtbaarheid vakmanschap: social media

Het is van belang dat inwoners weten waar, hoe, waarvoor en wanneer ze ons kunnen bereiken. Social media is steeds meer de informatiebron waar inwoners hun zoektocht starten wanneer ze een hulp- of ondersteuningsvraag hebben. Om aan te sluiten bij de zoektocht van deze inwoners is in 2021 een pilot gestart om te communiceren via social media. Twee wijkteammedewerkers zijn, met ondersteuning van stagiaires, het staffbureau van de SMD, het bedrijfsbureau van de wijkteams en de communicatieadviseurs van de gemeente aan de slag gegaan met het inrichten van accounts op Instagram en Facebook. Tevens is er een communicatieagenda voorbereid waar zowel de content als de planning van de communicatie is voorbereid. Het doel van de communicatie via social media is om inwoners te informeren over wie we zijn, wat we doen en op welke wijze we ondersteuning bieden aan inwoners met een ondersteuningsvraag vanuit ons vakmanschap. Daarnaast wordt stilgestaan op social media bij zaken die voor inwoners relevant kunnen zijn ter voorkoming van een ondersteuningsvraag.

Willem Loupatty
directeur-bestuurder

3. Factsheets en afwijkingen

3.1. Structurele subsidies

3.1.1. Factsheet Algemeen Wijkteams Enschede

Resultaatgebieden		
Overleg en afstemming	1. Minimaal één keer per jaar bestuurlijk overleg (vertegenwoordiging College B&W en RvT SMD)	✓
	2. Regelmatige overleggen en afstemming op strategisch, tactisch en operationeel niveau	✓
Ondersteuning inwoners	Inzet van formatie voor	
	1. ondersteuning aan inwoners en voor 2. het faciliteren en ondersteunen van (medewerkers in de) wijkteams ten behoeve van de doelen zoals genoemd in de subsidieaanvraag 2021	✓ ✓
Personeel	1. Doorontwikkeling Functiehuis	✓
	2. Vakmanschap (Leren en Ontwikkelen) Zie factsheet 3.2 'kwaliteit'	
	3. Strategische Personeelsplanning	✓
	4. Vitaliteit / duurzame inzetbaarheid medewerkers	✓
	5. Verzuim en re-integratie	○
	6. Ontwikkelen gesprekscyclus	✓
	7. Bewust belonen en waarderen	✓
	8. HR basis op orde	✓
Financiën	Besteding budget op basis van kostentoe rekeningsmodel	Zie jaarrekening 2020

Afwijkingen

Verzuim

Corona heeft nog steeds impact op het verzuim. Zowel door (langdurig) verzuim door corona, maar ook door het twee jaar lang werken binnen een pandemie met de daarbij behorende beperkingen en belemmeringen (o.a. verlies aan veerkracht). Dit is terug te zien in het verhoogde verzuimpercentage over 2021.

Vakmanschap

Het onderdeel vakmanschap is een groot en belangrijk aspect voor onze organisatie. In de loop van 2021 is dit vertaald naar het bredere Leren en ontwikkelen en toegevoegd aan het resultaatgebied Kwaliteit.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	Voldoende, verloopt conform planning of begroting

3.1.2. Factsheet WoonStAP

Resultaat		2021
WoonStAP	Inbedden van werkzaamheden in Wijkteams	V / O
	Inzicht in de opbrengst voor betrokken inwoners	V
	Inzicht in rendement van de ondersteuning voor de gemeente (kassabonnensysteem)	V / O

Afwijkingen

Het inbedden van werkzaamheden 'scoort' nog oranje. De oorspronkelijke plannen voor inbedding zijn bijgesteld en inbedding wordt op een andere manier bewerkstelligd.

Het inzicht in het rendement van de ondersteuning voor gemeente is bijna afgerond.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

3.1.3. Factsheet Lokale opvolging Wet verplichte GGZ

Resultaat		2021
1.	Informatie-uitwisseling door Frontoffice met GGD evt. in afstemming met betrokken wijkcoach	V
2.	Inzet van Wijkcoaches voor (regelen of oppakken) vrijwillige zorg indien er geen noodzaak is tot verplichte zorg	V
3.	Deelname aan afstemmingsoverleg	V

Afwijkingen

In 2021 deed de GGD enige tijd minder aanmeldingen naar de wijkteams omdat zij vanuit regionale subsidie zelf een deel van de regiecases oppakten. In de loop van het jaar vond hierover betere afstemming plaats en pakte Wijkteams Enschede de bij haar belegde rol volledig.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

3.2. Incidentele subsidies en projecten

3.2.1. Factsheets Kwaliteit

Kwaliteit – Leren en ontwikkelen

Actie	Resultaat	2021
Doorontwikkeling vakmanschap	Continu werken aan vakmanschap vanuit het project leren en ontwikkelen.	V

Kwaliteit - Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE)

Actie	Resultaat	2021
Vertelpunten vanuit drie perspectieven (inwoner, ketenpartner, wijkteammedewerker) door-ontwikkelen	Meer zicht op de essentiële perspectieven van inwoners en ketenpartners	V
Up-to-date kennisbank	Informatie wordt sneller gevonden	V
Samen duiden	Samenwerking in de keten optimaliseren met perspectieven vanuit meerdere perspectieven Werkplezier, gehoord voelen, toename autonomie	V

X	onvoldoende, kijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
V	Voldoende, verloopt conform planning of begroting

Actie	Resultaat	2021
In gezamenlijkheid besluiten (meer bottom-up)		o
Verantwoording	Meer inzicht in kwaliteit (de goede dingen doen) naast kwantitatief overzicht en snellere besluitvorming	o
Narratieve evaluatie met samenwerkingspartners	Door narratief te evalueren met samenwerkingspartners kunnen wellicht andere verantwoordings-eisen worden verminderd	✓
Toename gebruik KWE Portal door wijkteammedewerker/leerkringen/ /andere afdelingen van de Wijkteams	Meer verbinding door partijen	✓
Inzichten en duiden talent en mogelijkheden inwoners	Meer inzet en benutten van aanwezig talent en mogelijkheden	o
Verankering KWE in de organisatie	KWE-cyclus draait binnen elk wijkteam en leerkring	o

Afwijkingen 2021

De acties die oranje scoren zijn wel uitgevoerd maar nog niet voldoende afgerond. Dit heeft onder andere te maken met de doorontwikkeling van het KWE-portaal gedurende 2021 maar ook met de maatregelen als gevolg van COVID-19 en de hernieuwde visie op kwaliteit en leren en ontwikkelen. Het nieuwe portaal, dat eind 2021 gelanceerd werd, ondersteunt deze doelen beter dan het oude portaal óók in een hybride (werk)omgeving.

De verdere verankering van het KWE in de organisatie staat in 2022 op de planning en wordt gekoppeld aan genoemde grotere kwaliteitsontwikkeling van ons vakmanschap en leren en ontwikkelen.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

Kwaliteit - Inzet teamcoaches

Ondersteuning	Resultaat	2021
Wijkteams begeleiden naar meer eigenaarschap en zelforganisatie	<ul style="list-style-type: none"> - Wijkteams zijn zelf in staat om op hoofdlijnen zaken te organiseren en te beslissen - Het is duidelijk wie waar voor verantwoordelijk is en besluiten mag nemen 	✓
Het begeleiden van Wijkteams bij het bespreken en doorleven van missie, visie en (nieuwe) kernwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - Iedereen kent de missie, visie, waarden en heeft ze individueel geconcretiseerd - Bij elke casus wordt vanuit deze waarden gehandeld, en als dit niet gebeurt spreken de teamleden dit uit naar elkaar 	v/o

Afwijkingen 2021

In 2021 droegen de teamcoaches bij aan de op dat moment gestelde doelen. Toen enkele teamcoaches vertrokken, heeft de organisatie het al geplande onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte in relatie tot de teamcoaches in gang gezet. Hiermee werden de wensen van wijkteammedewerkers in kaart gebracht en vertaald naar ondersteuning door teamcoaches.

x	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
o	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	Voldoende, verloopt conform planning of begroting

Vanaf 2022 worden de teamcoaches vanuit hun bijgestelde rol ingezet voor coaching/begeleiding van de professionals.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

3.2.2. Factsheet Intensivering in het kader van transformatie 2021

Ondersteuning	Resultaat	2021
Toegankelijker maken en creëren van (voorliggende) voorzieningen	Toename in volume wordt waar mogelijk afgevangen door voorliggende voorzieningen	✓
Vorm(en) ontwikkelen om meer aanwezig te zijn in wijken en buurten, dichtbij inwoners voor preventieve ondersteuning	Laagdrempeliger ondersteuning waardoor (enkelvoudige) problemen sneller in beeld komen en eerder aan zelfredzaamheid gewerkt kan worden.	✓

Afwijkingen 2021

Er zijn geen afwijkingen. Wel is het noemenswaardig dat als gevolg van de COVID-19 pandemie en -maatregelen qua aantallen minder contacten waren met inwoners bij de fysieke wijkwijzers. Ook werden minder initiatieven genomen door inwoners en partners waarbij een logische aansluiting van de wijkteams mogelijk was. Voor 2022 zijn plannen gemaakt om aanwezigheid in wijken en buurten te verdiepen en de preventieve rol in te vullen.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

3.2.3. Factsheets Dak- en thuisloosheid

WoonStAP-projecten

Deelprojecten	Resultaat	2021
Opschalen Wonen en Zorg 18-	<ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiding van het aantal beschikbare woningen vanuit corporaties van twee naar vijf - Uitbreiding van de 'wooncapaciteit' tot circa 15 jongeren SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor inhoudelijke projectleiding - Zorgt voor proces samenwerking hulpverlenende partijen-jongeren - Maakt verbinding met andere WoonStAP-projecten 	✓
Wonen met lichte begeleiding 18+	Operationele woonvoorziening met lichte begeleiding voor 20-30 jongeren (18+) SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor inhoudelijke projectleiding - Verzorgt intakes - Coördineert op proces - Ontwikkelt en bevordert samenwerking betrokken hulpverleningspartners 	○

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
○	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	Voldoende, verloopt conform planning of begroting

Deelprojecten	Resultaat	2021
Opschaling project Wonen 23+	Uitbreiding van twee naar drie studio's in 2021 en afstemmen met woningcorporaties en welzijn of en waar de groei behoefte ligt. SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor inhoudelijke projectleiding - Zorgt voor gedeeltelijke instroom via Wijkteams 	✓
Uitstroom Maatschappelijke Opvang voor jongeren 18+	Een operationele woonvoorziening voor 6/7 jongeren SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Is aanspreekpunt in startfase en vervult later de rol van inhoudelijk projectleider - Is een van de instroomkanalen - Verzorgt intakes 	✓
Voorkomen uitzetten huurders en vroegsignalering voorkomen huisuitzettingen (samenwerking met Vroeg Eropaf)	Een helder en (door corporaties) gedragen stappenplan ter voorkoming van huisuitzettingen SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Regie op actualiseren stappenplan met draagvlak corporaties - Stappenplan stedelijk (her)introduceren 	○
Onderzoek omvormen maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen pension Vredenberg	Onderzoeken welke maatwerkvoorzieningen omgevormd kunnen worden naar algemene, laagdrempelige voorziening voor alle bewoners bij pension Vredenberg. SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Verzorgt inhoudelijke projectleiding - Heeft maandelijks multidisciplinair afstemmingsoverleg 	✓
Tijdelijke verhuur kansrijke doorstromers, Macandra	Tijdelijke woonvoorziening (a.g.v. Corona) voor tenminste 8 bewoners SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Meldt onder andere aan via wijkcoach - Verzorgt de intakes - Doet de inhoudelijke projectleiding (ziet toe op verblijf, uitstroom en vervolg) 	✓
Tijdelijk wonen met lichte begeleiding	Realisatie van een (tussen)woonvoorziening met lichte begeleiding voor ca. 12 personen SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Is aanspreekpunt - Verzorgt intakes - Verzorgt uitvoerende projectleiding 	○
Tijdelijk wonen met begeleiding op maat	Onderzoeken van de mogelijkheden voor een woonvoorziening voor zorgmijders, chronisch dak- en	○

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	Voldoende, verloopt conform planning of begroting

Deelprojecten	Resultaat	2021
	thuislozen met ernstig psychiatrische en of verslavingsproblematiek. SMD/Wijkteams: - Neemt initiatief - verzorgt vanuit de zorginhoudelijke kant (doelgroep, begeleiding) de inhoudelijke projectleiding	
Preventie overlast en woninguitzetting, waakvlam	Een gedragen aanpak onderzoeken voor een waakvlamfunctie met sluitende afspraken met welzijnswerk en /of wijkteams.	O
Regionalisering WoonStAP	- Een profielschets maken voor WoonStAP-medewerkers o.b.v. huidige ervaringen - Actief delen van kennis en ervaringen vanuit WoonStAP in de centrumregio Enschede	✓
Bijhouden in monitor / kassabonnensysteem welke activiteiten per casus zijn uitgevoerd	1. Overzicht met activiteiten per casus met waardes 'oude' en 'nieuwe' situatie.	O

Afwijkingen 2021

De meeste activiteiten scoren groen en verlopen volgens planning. Afwijkingen zijn te vinden bij de volgende deelprojecten:

- Voorkomen uitzetten huurders en vroegsignalering voorkomen huisuitzettingen (samenwerking met Vroeg Eropaf): de eerste voorbereidingen zijn ingezet, we zitten in de oriëntatiefase.
- We zijn in 2021 gestart met een concrete pilot deze zal in de loopt van 2022 worden uitgebreid en stedelijk worden opgezet volgens planning.
- Wonen met lichte begeleiding 18 +: de pilot is gestart met een 18 + woning. Op 31 december woonden hier 3 jongeren.
De afspraken met partijen zijn gemaakt en er ligt een plan. De aanmeldprocedure is vastgesteld. Hiermee stonden alle seinen op groen om de pilot verder te ontwikkelen. Op dit moment wordt gewacht nu het vrijgeven van het geormerkte vastgoed.
- Tijdelijk wonen met lichte begeleiding: er lag een voorstel om een tweetal experimenten aan te gaan met tijdelijke verhuur aan mensen die nog niet WoonStAP-klaar zijn. Beide experimenten kwamen in 2021 niet verder dan de bespreekfase. Dit had te maken met het vastgoed dat niet geschikt bleek voor deze experimenten en met prioritering van andere doelgroepen door gemeente.
- Tijdelijk wonen met begeleiding op maat: dit deelproject wordt verder opgepakt zodra er een locatie beschikbaar is. Het projectplan is gemaakt, de ondersteuning en versterking op WoonStAP is gerealiseerd.
- Preventie overlast en woninguitzetting, waakvlam: dit deelproject wordt verder opgepakt in samenwerking met welzijn. Er vonden oriënterende en inventariserende gesprekken plaats met als doel om voor het einde van 2022 een pilot te starten in de wijk Twekkelerveld.
- Het bijhouden in de monitor / het kassabonnensysteem welke activiteiten per casus zijn uitgevoerd, gebeurt werkende weg.

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	Voldoende, verloopt conform planning of begroting

Coördinatie Meubeldepot

	Resultaat	2021
Cliënten Doorstroomwoningen en (deelprojecten) WoonStAP helpen met basisinrichting: - inventariseren met cliënt - (waar nodig) brengen en plaatsen meubilair	Met behulp van vrijwilligers cliënten Doorstroomwoningen en (deelprojecten) WoonStAP helpen met een basisinrichting van hun veelal tijdelijke woonruimte.	✓
Afstemming met (WoonStAP-) wijkcoaches	Cliënten krijgen de juiste hulp ten aanzien van de basisinrichting van hun tijdelijke woonruimte.	✓

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Wel ligt er een vraagstuk over de huisvesting van het Meubeldepot.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

Doorstroomwoningen

	Resultaat	2021
Tijdelijke uitbreiding doorstroomwoningen naar maximaal 10 woningen	Tijdelijk extra aanbod van doorstroomwoningen creëren om extra vraag door COVID-19 op te vangen in het kader van preventie	✓
Afstemming tussen projecten vallend onder de paraplu 'dak- en thuisloosheid' en afdeling Strategie en Beleid, Sociaal Domein Enschede	Periodiek overleg tussen projecten 'dak- en thuisloosheid' teneinde de aanpak om dak- en thuisloosheid tegen te gaan met elkaar af te stemmen.	✓
Bijhouden in monitor / kassabonnensysteem welke activiteiten per casus zijn uitgevoerd	Overzicht met activiteiten per casus met waardes 'oude' en 'nieuwe' situatie.	✓

Afwijkingen 2021

Er zijn geen afwijkingen met dien verstande dat de doorstroom bij de doorstroomwoningen onvoldoende is. De gewenste doorstroom van ongeveer 6 weken wordt niet gehaald. In het eerste kwartaal 2022 is dit onderwerp van gesprek in het wijkteammanagersoverleg en met opdrachtgever.

Het bijhouden van het kassabonnensysteem was op de peildatum 31 december 2021 nagenoeg afgerond.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

3.2.4. Factsheet Jeugdwerk Online

	Resultaat	2021
Inzet scholen, jongeren en ouders	1. Vergroten van het aantal vrijwilligers op scholen	✓
	2. Periodiek bezoeken van scholen voor voorlichting in zowel basis- als voortgezet onderwijs	✓
	3. Verzorgen van (digitaal) voorlichtingsmateriaal	✓
	4. Bereiken van jongeren (in diverse leeftijdsgroepen) en hun ouders / verzorgers middels voorlichtings(materiaal)	✓
	5. Groeiende community	✓
	6. Effecten voor jongeren die deelnemen aan de community	✓
Hulp en advies	1. Verwijzen van jongeren naar voorliggende voorzieningen en indien nodig naar gespecialiseerde hulp.	✓

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	Voldoende, verloopt conform planning of begroting

	Resultaat	2021
	2. Begeleiding door het wijkteam	✓
Resultaten op domeinen	1. Resultaten op de domeinen:	
	- werkloosheid	✓
	- voortijdig schoolverlaten	✓
	- mentale gezondheid	✓
	- instabiele gezinnen	✓
	- politiecontact	✓
	- preventie	✓
	2. Behaald maatschappelijke rendement op genoemde domeinen	✓

Afwijkingen

De resultaatgerichte afspraken zijn op alle domeinen ruimschoots behaald. We zien qua bereikte jongeren een positieve afwijking in de domeinen mentale gezondheid en instabiele gezinnen. Door de coronamaatregelen en het veelvuldig thuis zijn, werd het (online) contact vereenvoudigd en kon meer preventief gewerkt worden. Dit is terug te zien in de groei in doorverwijzingen; voor de pandemie verwezen we 71 jongeren, dit steeg naar 127 doorverwijzingen.

In de periode juni tot september hebben we de resultaten in het domein werkloosheid fors bij kunnen sturen. Het aantal jongeren dat we aan een baan hielpen steeg op het moment dat de coronamaatregelen versoepelden van 4 naar 44. Dit aantal stijgt nog vanwege het personeelstekort in de horeca.




Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

3.2.5. Factsheet Aanpak Loverboyproblematiek

	Resultaat	2021
Inzet formatie	Inzet formatie voor: - Meldpunt Loverboyproblematiek - Preventie Aanpak Loverboyproblematiek	✓ ✓
Cijfermatige monitoring	Cijfers afkomstig uit Gidso worden doorontwikkeld naar gewenste output in samenwerking met Bedrijfsbureau Gemeente Enschede, projectleider Mensenhandel (gemeente) en Wijkteammanager SMD	✓
Overleg en afstemming	- Periodiek overleg en afstemming met opdrachtgever en ketenpartners ten behoeve van de ketenbenadering. - Actieve bijdrage aan lokale en regionale overleggen.	✓ ✓
Trends	Trends worden bijgehouden en gerapporteerd	✓
Meldcode	Er wordt gewerkt met een actuele meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	✓
Protocol bij calamiteiten	Er wordt gewerkt volgens het interne protocol hoe om te gaan met calamiteiten en geweld	✓
Overdracht en borging van het Kenniscentrum Mensenhandel Twente	Per mei 2021 werkzaamheden overdragen aan Zorg- en Veiligheidshuis Twente ten behoeve van borging van het Kenniscentrum Mensenhandel Twente	✓

Afwijkingen

Het aantal meldingen voor een risicotaxatie was minder groot dan in de jaren daarvoor. De zeer waarschijnlijke oorzaak hiervan is te vinden in de maatregelen rondom COVID-19. Immers,

	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
	Voldoende, verloopt conform planning of begroting

belangrijke 'signaleerders' zoals docenten, mentoren op scholen, jeugd- en wijkagenten en jongerenwerkers waren veel minder in contact met jongeren.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

3.2.6. Factsheet Sturen op Verwijzingen Gecertificeerde Instellingen

	Resultaat	2021
Inrichten lokale Jeugdbeschermingstafels	Op en inrichten van lokale jeugdbeschermingstafels met voorzitters en ondersteuners	✓
Continuëren lokale Jeugdbeschermingstafels	Stabiele Jeugdbeschermingstafels bieden voor cases waar dit nodig is zo lang de regionale tafels nog niet georganiseerd zijn.	✓
(Vorbereiding) aansluiten op regionale Jeugdbeschermingstafels	Aansluiting op de te ontwikkelen regionale Jeugdbeschermingstafels voorbereiden en effectueren.	✓

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

3.2.7. Vroeg Erop Af

	Resultaat	2021
Inzet wijkteamprofessionals	Oppakken van meldingen na signalering van schuldenproblematiek bij inwoners door onderliggende oorzaken te onderzoeken.	✓

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie [hoofdstuk 5](#).

3.3. Diensten voor derden

3.3.1. Algemeen

In de afgelopen jaren is ervoor gekozen om geen acquisitie meer te plegen voor diensten aan derden, maar voor het consolideren van bestaande dienstverlening.

Met de uitstroom van één medewerker die de bedrijfsmaatschappelijke dienstverlening aan DCW verzorgde, is ook deze activiteit gestopt.

De overige dienstverlening aan derden, te weten buurtbemiddeling, groepswork huiselijk geweld, schoolmaatschappelijk werk, code rood, nazorg tijdelijke huisverboden en de praktijkondersteuning jeugd-GGZ bleef op peil. De derde geldstroom van het primair onderwijs bleef, net als het jaar hiervoor, uit vanwege de vertraging in de planning en uitvoering van het IKC-project. De verwachting is dat dit begin 2022 start.

Voor deze activiteiten zijn geen factsheets opgesteld. Er wordt via andere kanalen verantwoord. Van de diensten voor derden worden de maatwerkroute en buurtbemiddeling toegelicht in [hoofdstuk 5](#) vanwege de ontwikkelingen op deze gebieden.

3.3.2. [Maatwerkroute](#)

3.3.3. [Buurtbemiddeling \(Jolanda\)](#)

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	Voldoende, verloopt conform planning of begroting

4. Verslag Raad van Toezicht

Inleiding

Bij de uitoefening van de (statutaire) taken en bevoegdheden richt de Raad van Toezicht (hierna RvT) zich op de belangen van de SMD en alle stakeholders en werkt daarbij volgens de Governancecode Sociaal Werk Nederland (ontwikkeld in 2017). Deze vormt tevens de basis van het toezichtkader waarin de afspraken tussen Directie en Raad zijn vastgelegd.

De RvT heeft als kerntaak het integraal toezicht houden op de kwaliteit van het beleid van de Directeur-Bestuurder in relatie tot de missie, de visie en de doelen. De Raad functioneert afwisselend als verantwoordingsorgaan, als goedkeuringsorgaan voor bepaalde besluiten van de directeur-bestuurder, als klankbord, als werkgever en als maatschappelijk venster.

Samenstelling

In 2021 had de RvT vijf leden. De heer Grootelaar vervulde gedurende het hele jaar de rol van voorzitter.

Ieder lid van de RvT heeft een specifieke portefeuille. De portefeuilles in 2021 waren: (arbeids)recht, overheid, financiën, werkveld, marktwerking en maatschappelijk ondernemerschap. Voorts geldt voor alle leden dat zij zich bezighouden met zingevingsvraagstukken en morele dilemma's.

De samenstelling van de Raad van Toezicht was van 1 januari tot en met 31 december 2021 als volgt:

Naam	(Neven-)Functie(s)	Leeftijd	Be-/herbenoeming
De heer H. Grootelaar (voorzitter)	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfstandig bestuurs- en organisatieadviseur GovernanceConsult - Geassocieerd adviseur Lysias Advies (tot 1 juli 2021) - Voorzitter RvC DeltaWonen 	62	15-06-2019 // 2023
De heer R.G. Becking	<ul style="list-style-type: none"> - Maatschapslid Compagnie Meilleure - Lid raad van toezicht Stichting Varietas 	68	01-01-2016 // 2020 01-01-2020 // 2024
De heer L.J.H. Scharenborg	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseur Startup UT Laeq Health - Zelfstandig adviseur / projectmanager - Vice-Voorzitter Hospicegroep De Lelie - Bestuur 4-generatiepark De Stroet 	69	01-01-2017 // 2021 01-01-2021 // 2025
Mevrouw J.H. Reints	<ul style="list-style-type: none"> - Advocaat Arbeidsrecht 	42	17-02-2017 // 2021 17-02-2021 // 2025
Mevrouw J. Verkade	<ul style="list-style-type: none"> - Interim-manager en adviseur 	53	12-05-2017 // 2021 12-05-2021 // 2023

Ontwikkelingen

De ontwikkelingen van het afgelopen jaar ten aanzien van onder andere de samenwerking met de gemeente Enschede en de doorontwikkeling van de Wijkteams Enschede waren steeds onderwerp van gesprek. Hetzelfde gold voor scenario's voor inrichting van de organisatie en de impact van COVID-19 op de organisatie en dienstverlening.

Het jaar 2021 was een belangrijk jaar voor de SMD omdat het een jaar was waarin wij samen met de gemeente Enschede nieuwe invulling en scherpte brachten in de hybride organisatie van de Wijkteams Enschede, door vaststelling van het *Afsprakenkader Wijkteams Enschede 2022 - 2026*. Daarmee legden we samen een goed fundament voor een duurzame effectieve samenwerkingsrelatie tussen SMD en gemeente Enschede.

De RvT constateert dat de SMD een transparante organisatie is die zich bewust is van haar verantwoordelijkheid met oog voor de diversiteit van belangen. Dit alles resulteert in een betrouwbare partner, die kwalitatief hoogstaande diensten levert.

De toekomst ziet de RvT, door de ingezette strategische koers van de maatschappelijke dienstverlening in de Wijkteams Enschede, met vertrouwen tegemoet.

Activiteiten

De jaarlijkse taken en bevoegdheden betroffen goedkeuring van het financiële jaarverslag 2020 (inclusief goedkeurende accountantsverklaring), het activiteitenverslag 2020, de begroting 2022 en de doelstellingen van het bestuur.

In het jaar 2021 had de Raad vijf reguliere vergaderingen (digitaal en waar mogelijk op locatie) en werd een RvT-teamdag belegd. Daarnaast vonden twee bijeenkomsten plaats met de Ondernemingsraad en drie bijeenkomsten met het bestuur van de gemeente Enschede. In de laatste bijeenkomst met het bestuur van de gemeente Enschede werden de nieuwe samenwerkingsafspraken gemarkeerd (*Afsprakenkader Wijkteams Enschede 2022 - 2026*).

In deze en in de reguliere RvT-vergaderingen kwamen daarnaast onder andere de volgende onderwerpen aan de orde:

- Strategie en toekomst SMD/Wijkteams Enschede
- Samenwerkingsafspraken (afsprakenkader)
- Kwaliteit van Wijkteams Enschede
- KPI's per tertiaal (financieel en HR)
- (Door)ontwikkelingen Wijkteams Enschede
- Rolinvulling van SMD in het samenwerkingsverband Wijkteams Enschede.
- Ontwikkeling visie op toezicht, vaststellen toezichtkader
- Voortgang dienstverlening met restricties rondom COVID-19
- Werkgeverschap directeur-bestuurder
- Bezoldiging RvT
- Medewerkerstevredenheid middels het VAR-onderzoek
- Eventuele aanpassingen in het kader van de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen
- Voornemen tot het bieden van een opleidingsplek in de RvT

Helaas konden de werkbezoeken aan de wijkteams door leden van de RvT vanwege de aangescherpte coronamaatregelen niet doorgaan. Wel werd een digitale ontmoeting met de wijkteammanagers georganiseerd en verzorgden medewerkers presentaties over KWE, Jeugdwerk Online, Social Media en HR.

Daarnaast is de Raad van Toezicht overgegaan op iBabs, het online systeem voor vergaderstukken.

Bedrijfsvoering

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de bedrijfsvoering en laat zich daarbij voeden door een vijftal informatiestromen:

1. Interne informatie te verstrekken door de directeur-bestuurder in de vorm van mondelinge en schriftelijke informatie.
2. Aansluiten van diverse gremia van de organisatie bij vergaderingen.
3. Tweemaal per jaar gesprekken met de Ondernemingsraad.
4. Jaarlijks gesprek met de accountant over de financiële situatie van de organisatie.
5. Externe informatie vanuit de eigen netwerken van de leden van de Raad van Toezicht.

Bezoldigingsbeleid Raad van Toezicht

De honorering van de leden en de voorzitter van de Raad van Toezicht is in 2021 aangepast en valt ruim binnen de adviesregeling van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ) en Sociaal Werk Nederland.

Evaluatie functioneren Raad van Toezicht en directeur-bestuurder

De Raad van Toezicht is kritisch op het eigen functioneren evenals op het functioneren van de individuele leden. Tijdens de teamdag in juni werd hierbij stilgestaan.

Met de directeur-bestuurder werd een jaargesprek gevoerd gebaseerd op 360-graden feedback.

Dankwoord

De Raad van Toezicht dankt de medewerkers voor hun bewonderenswaardige inzet voor SMD/Wijkteams Enschede in een wederom ingewikkeld jaar met veel coronamaatregelen, voor hun professionaliteit, flexibiliteit en hart voor de inwoner van Enschede.

‘We kijken terug op een jaar waarin mooie stappen zijn gezet in de verdere professionalisering van de SMD. In het vertrouwen dat dit de effectiviteit van de Wijkteams Enschede zal vergroten, in dienst van de inwoners en opgaven van de gemeente Enschede.’

5. Uitwerking activiteiten 2021

Deze uitwerking over 2021 bevat gedetailleerde informatie over de (uitvoerings)afspraken in de subsidiebeschikkingen 2021 voor structurele, incidentele middelen en diensten voor derden.

Met gemeente is afgesteld dat registratie en vorming van cliëntdossiers (in registratiesysteem) wordt gefaciliteerd door gemeente Enschede. In dit verslag zijn, met uitzondering van enkele projecten, om die reden geen cliëntgebonden gegevens opgenomen.

De verplichtingen waarover gerapporteerd wordt volgens subsidiebeschikkingen 2021 betreffen:

Structurele subsidies

- Inzet formatie Wijkteams Enschede
 - ondersteuning inwoners
 - faciliteren en ondersteunen van (medewerkers in de) Wijkteams
- WoonStAP
- Lokale opvolging Wet verplichte GGZ Enschede

Incidentele subsidies en projecten

- Kwaliteit
 - KWE
 - Leren en ontwikkelen
- Intensivering in het kader van transformatie 2021, het toegankelijk maken voorzieningen en preventie
- Dak- en thuisloosheid
 - Coördinatie Meubeldepot
 - WoonStAP-projecten
 - Coördinatie Doorstroomwoningen
- Jeugdwerk Online
- Aanpak Loverboyproblematiek/Mensenhandel
- Sturen op verwijzingen Gecertificeerde Instellingen
- Vroeg eropaf

5.1. Structurele subsidie

Wijkteams Enschede is gevestigd in ieder stadsdeel van Enschede. SMD zette formatie in voor:

1. ondersteuning aan inwoners en
2. het faciliteren en ondersteunen van (medewerkers in de) Wijkteams door Bedrijfsbureau SMD

5.1.1. Inzet formatie Wijkteams - ondersteuning aan inwoners

SMD / Wijkteams Enschede voerde professionele dienstverlening uit ten behoeve van de Enschedese samenleving met specifieke aandacht voor de generieke doelen binnen het sociaal domein in Enschede.

Met zowel haar reguliere ondersteuning als projecten droeg SMD bij aan de volgende doelen:

- Jeugd groeit veilig op en ontwikkelt talenten:
door gezond en actief te zijn, in een veilige thuissituatie niet in armoede op te groeien, een passende opleiding en startkwalificatie te hebben waarbij zo min mogelijk inzet van tweedelijns jeugdhulp nodig is.
- Inwoners wonen langer zelfstandig:
door gezond en actief te zijn, een sterk persoonlijk netwerk te ontwikkelen met zo min mogelijk inzet van tweedelijns zorg.

- Inwoners participeren in de samenleving:
door actief mee te doen in de samenleving via bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, mantelzorg, lidmaatschap vereniging
- Professionele dienstverlening aan de samenleving:
door een toegankelijke dienstverlening te creëren.
- Openbare Orde en Veiligheid:
door het versterken van de samenwerking tussen zorg en veiligheid

Overleg en afstemming werkzaamheden 'Wijkteams Enschede'

Overleg en afstemming over de werkzaamheden van Wijkteams Enschede vond continu plaats zowel in- als extern. Gedurende het jaar waren er diverse (deels) vaste overlegmomenten met de gemeente Enschede waarin werd afgestemd op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Daarnaast werd met partners en aanbieders in het sociaal domein afgestemd over werkwijze en cases.

SMD nam deel aan landelijke, regionale en lokale overleggen en had zitting in diverse stuurgroepen.

Inzet formatie voor ondersteuning inwoners en medewerkers Wijkteams

De werkzaamheden van Wijkteams Enschede werden uitgevoerd door wijkteammedewerkers (voorheen WMO-consulenten en wijkcoaches). Waarbij de voormalig wijkcoaches voor het grootste deel in dienst waren bij SMD. Alle wijkteammedewerkers werden ondersteund door transformatieadviseurs, wijkteammanagers, teamcoaches en wijkteamondersteuners.

Formatieontwikkeling

In 2021 was de ontwikkeling van formatieplaatsen als volgt:

Maand	Wijkteams	Derden	Totaal
December 2020	148,00	1,72	149,72
Begroting 2021	145,46	2,14	143,32
Januari 2021	146,86	2,14	149,00
Februari 2021	147,50	2,14	149,64
Maart 2021	147,50	2,14	149,64
April 2021	143,05	2,14	145,19
Mei 2021	144,28	2,14	146,42
Juni 2021	142,44	2,14	144,58
Juli 2021	143,33	2,14	145,47
Augustus 2021	144,89	1,58	146,47
September 2021	143,34	1,58	144,92
Oktober 2021	143,39	1,58	144,97
November 2021	145,23	1,58	146,81
December 2021	144,89	1,58	146,47

De 'derden' betreffen medewerkers die voor al hun uren werkzaam zijn voor Buurtbemiddeling, DCW of een huisartsenpraktijk.

De ontwikkeling naar functies zag er als volgt uit:

Maand	Wijkteam-medewerker ¹	Team-coach ²	Transformatieadv ³ .	Wijkteam-manager	Ondersteuning en overige ⁴	Wijkteams Totaal
December 2020	131,67	0,00	1,61	2,89	11,83	148,00
Begroting 2021	127,35	0,00	1,61	2,89	11,47	143,32
Januari 2021	130,19	0,00	1,61	2,89	12,17	146,86
Februari 2021	130,83	0,00	1,61	2,89	12,17	147,50
Maart 2021	131,72	0,00	1,61	2,89	11,28	147,50
April 2021	127,27	0,00	1,61	2,89	11,28	143,05
Mei 2021	128,50	0,00	1,61	2,89	11,28	144,28
Juni 2021	126,66	0,00	1,61	2,89	11,28	142,44
Juli 2021	127,22	0,00	1,61	2,89	11,61	143,33
Augustus 2021	128,67	0,00	1,61	2,89	11,72	144,89
September 2021	127,12	0,00	1,61	2,89	11,72	143,34
Oktober 2021	123,67	3,94	1,61	2,89	11,28	143,39
November 2021	125,79	3,94	1,61	2,89	11,00	145,23
December 2021	125,67	3,94	1,61	2,89	10,78	144,89

Inhuur externen

Behalve de inzet van personeel in loondienst werd gebruik gemaakt van inhuur van externen voor diverse functies via verscheidene organisaties. Er is één medewerker gedetacheerd vanuit de gemeente Enschede (0,67 fte) in de functie van wijkcoach D. Via bureau Maandag zijn twee medewerkers (1,00 fte) ingezet voor gemiddeld 36 uur op jaarbasis. Via hetzelfde bureau is administratieve ondersteuning geleverd voor de afdeling HR in het vierde kwartaal van 2021 voor 12 uur per week (0,33 fte). Per 1 december werd een wijkteammanager ingehuurd via bureau DAAN.

Vliegende keeps

Met enige regelmaat hadden de Wijkteams te maken met medewerkers die tijdelijk uitvielen bijvoorbeeld vanwege zwangerschapsverlof. Om deze ruimte zo efficiënt mogelijk te benutten werden deze uren geclusterd om zo flexibele medewerkers voor langere tijd aan te kunnen stellen, de zogenaamde 'vliegende keeps'. Voordeel hiervan is dat niet steeds opnieuw nieuwe medewerkers geworven en ingewerkt moesten worden. Deze 'flexibele' wijkcoaches zijn al jaren inzetbaar voor de hele stad; daar waar de nood het hoogst is. Hierdoor zijn wachttijden in het ene team niet veel langer dan in het andere team. Er werd goed gekeken welke zaken door een vliegende keep werden opgepakt. Dit om de doorstroom zo hoog mogelijk te houden.

Ook in 2021 werd op deze manier gewerkt met dien verstande dat we in de periode begin maart tot eind augustus 2021 twee vliegende keeps explicieter aan een wijkteam koppelden omdat de wachttijden moeilijk beheersbaar bleven. Aan het eind van deze periode waren de wachttijden weer onder controle; een mooi resultaat van de vliegende keeps én het team. Dit bewijst tevens de goede werking van de inzet van deze 'flexibele' medewerkers.

Bij aanvang bestond het team uit 2 medewerkers (1,9 fte); inmiddels is het team uitgegroeid tot 5 medewerkers (4,5 fte).

¹ Wijkcoach (A/B/C/D) heet per 1 oktober 2021 wijkteammedewerker

² Teamcoach is een nieuwe functie per 1 oktober 2021

³ De functie Transformatiecoach is in 2021 gewijzigd in Transformatieadviseur

⁴ 'Ondersteuning en overige' betreft formatie voor procesondersteuners KWE, bedrijfsbureau, coördinatie trainingen en directie

Mantelzorgondersteuning

In 2021 was, evenals voorgaande jaren, de begeleiding van overbelaste mantelzorgers onderdeel van het reguliere werk van de wijkteams. Naast dit reguliere werk begeleidden we mantelzorgcommunities en verzorgden we trainingen voor mantelzorgers. Bij laatstgenoemde activiteiten kenmerkte 2021 zich door een aantal hobbels die wij graag toelichten. Als gevolg van COVID-19 konden de bijeenkomsten voor mantelzorgers helaas heel beperkt doorgaan. Daar waar wel fysieke bijeenkomsten mochten plaatsvinden, gaven veel mantelzorgers er de voorkeur aan deze niet door te laten gaan omdat juist zij omgaan met een kwetsbare groep. Dit viel samen met een beperkte bezetting in 2021 van onze communitymanagers. Dit samen maakte dat er slechts 2 bijeenkomsten op locatie konden plaatsvinden met 'Wij Mantelzorgers Enschede' en geen bijeenkomst met de startende community Ouders +. Wel werd contact onderhouden met de mantelzorgers een werd een nieuwsbrief uitgebracht.

Bij de trainingen 'Mantelzorger in balans' zagen we eenzelfde patroon door de COVID-19-beperkingen. Een aantal trainingen moest worden opgeschort en bij de mantelzorgers was dat zo mogelijk nog meer aan de orde vanwege de hoge mate van voorzichtigheid van deze doelgroep (in verband met hun kwetsbare thuis-/mantelzorgsituatie). In 2021 werden 2 groepen gestart waarvan 1 voortijdig moest stoppen door COVID-19 en 1 groep na de zomer startte (deze loopt door in 2022). In totaal namen 7 mensen deel.

5.1.2. Inzet formatie wijkteams - ondersteuning en faciliteren Wijkteams

De (medewerkers in de) Wijkteams werden in 2021 ondersteund door:

- a. Directeur-bestuurder en Wijkteammanagers voor aansturing van de wijkteams in gezamenlijkheid met gemeente Enschede
- b. Wijkteamondersteuners
- c. Ontwikkeling en borging kwaliteit door Procesbegeleiders KWE, Teamcoaches en Transformatiecoaches
- d. Bedrijfsbureau voor PIOFACH (Personeel, Informatievoorziening, Organisatie, Financiën, Automatisering en Huisvesting)

a. Directeur-bestuurder en wijkteammanagers

De directeur-bestuurder SMD was gedurende het hele jaar in dienst bij SMD en vervult met de clustermanager Sociaal Domein van de gemeente Enschede de directierol van Wijkteams Enschede. Zij waren gezamenlijk verantwoordelijk voor de Wijkteams Enschede waarbij gemeente zowel de rol van opdrachtgever als -nemer vervult. SMD was opdrachtnemer.

Drie wijkteammanagers waren in dienst van de gemeente en drie wijkteammanagers in dienst van SMD (per 1 december vier). Zij gaven leiding aan medewerkers van beide organisaties en werden gedetacheerd naar respectievelijk gemeente en SMD. Eén wijkteammanager (in dienst van gemeente) maakte in oktober de overstap naar het Bedrijfsbureau van de gemeente. SMD heeft deze vacature ingevuld met een interim manager. Dit is conform de afspraken in het afsprakenkader waarin staat dat gestreefd wordt het werkgeverschap van uitvoerend personeel, management en bedrijfsbureau SMD zoveel mogelijk bij SMD te positioneren. Een uitzondering hierop vormen frontoffice wijkteams / wijkwijzer, backoffice en bedrijfsbureau wijkteams.

b. Wijkteamondersteuners

De wijkteams werden ondersteund door senior procesondersteuners. Van het team van 10 procesondersteuners waren vijf medewerker in dienst van SMD.

c. Kwaliteitsondersteuning

Teamcoaches

In 2021 hadden we helaas opnieuw te maken met het vertrek van een aantal teamcoaches. Deze collega's vonden om verschillende redenen een nieuwe uitdaging elders. Als organisatie zagen wij hier een kans om de ondersteuningsbehoefte van de wijkteammedewerkers breed te onderzoeken (onder andere in relatie tot deze functie).

Dit werd gedaan middels een enquête voor alle wijkteammedewerkers met de hoofdvraag: Wat heeft de wijkteammedewerker nodig in de ondersteuningsstructuur om adequaat handen en voeten te geven aan zijn verantwoordelijkheid als autonome en vakbekwame professional en hoe verhoudt de rol van de teamcoach zich tot deze ondersteuningsbehoefte?

Op basis van de antwoorden trokken we de volgende conclusies:

- De huidige ondersteuningsstructuur wordt als (ruim) voldoende beoordeeld.
- De ondersteuning op individueel niveau scoort net iets hoger dan de ondersteuning op teamniveau.
- 18,4% van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan een gedragswetenschapper.
- Er is onduidelijkheid over waar je welke informatie/kennis/expertise moet halen als wijkteammedewerker.
- De door de organisatie bepaalde/vastgestelde resultaatgebieden van teamcoaches sluiten aan bij de behoefte en wens van de wijkteammedewerkers.
- Teamcoaches hebben (te) veel verschillende taken, waardoor er wat rolonduidelijkheid heerst.
- Respondenten geven de voorkeur aan een aanvullende focus van de teamcoach op het teamproces.

Op basis van deze resultaten en de ontwikkelingen (afgenomen formatie) zijn de volgende acties uitgezet:

1. We huurden een externe partij in met als doel samen met de teamcoaches en het management te komen tot een heldere taakafbakening voor de (toekomstige) teamcoaches, waarbij de ervaringen uit het afgelopen jaar én de resultaten uit de vragenlijst m.b.t. de ondersteuningsstructuur worden meegenomen.
2. Om de huidige ondersteuningsstructuur op (ruim) voldoende te houden, zijn intern collega's geworven die tijdelijk (ca. een half jaar) intervisies en casuïstiekbesprekingen begeleiden en die beschikbaar zijn voor werkbegeleidingsvragen. Dit ter overbrugging van de actie genoemd bij 1. Op basis van de eerste resultaten rondom de taakafbakening konden we eind 2021 een sollicitatieprocedure starten voor de werving van nieuwe teamcoaches. Deze vacature werd bewust alleen intern uitgezet aangezien we mensen met veel kwaliteiten in huis hebben. Daarbij zijn we een lerende organisatie en geloven we erin dat mensen zich verder kunnen ontwikkelen. Met deze werving is het ons gelukt om vier nieuwe collega's aan te stellen die begin 2022 starten in hun nieuwe functie. Vanaf 2022 worden de teamcoaches vanuit hun bijgestelde rol ingezet voor coaching/begeleiding van de professionals
3. Ten aanzien van de onduidelijkheid waar informatie/kennis/expertise gehaald kan worden, ging het bedrijfsbureau bezig met het in kaart brengen en deden zij, waar nodig, verbetervoorstellen.
4. Ten aanzien van de veelvuldig aangegeven behoefte aan een gedragswetenschapper werd besloten eerst de resultaten ten aanzien van de taakafbakening af te wachten. Zodra daar duidelijkheid over is, zullen we verder kijken wat dit betekent voor de behoefte aan een gedragswetenschapper. Duidelijk is dat die behoefte dan ook nader verkent dienen te worden. Wij schatten in dat dit in de eerste helft van 2022 zal plaats vinden.

Transformatieadviseurs

In 2021 werd de nieuwe functieomschrijving vastgesteld en veranderde de functienaam van transformatiecoach naar transformatieadviseur.

Het taakaccent verschoof hiermee meer naar kwaliteit van het vakmanschap van de wijkteammedewerker. Daarin werd een eerste aanzet gemaakt met een onderzoek hoe het vakmanschap meer toekomstbestendig gemaakt kan worden. Ook werd onderzocht welke regionale, nationale en internationale ontwikkelingen / innovaties invloed hebben op het vakmanschap en welke bijdrage deze leveren aan de inwonersondersteuning en de transformatie binnen het sociaal domein. Deze ontwikkelingen zijn gebundeld in het project leren en ontwikkelen.

Halverwege 2021 wijzigde de projectstatus van het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE) en werd het KWE op punten ingebed in de organisatie. Beide transformatieadviseurs werden voor een aantal uren per week gekoppeld aan het kwaliteitskader met een aantal coördinerende werkzaamheden.

Daarnaast werden zij actief betrokken bij diverse thema's en projecten zoals:

- Kansrijk wonen in de zuidwijken, dit project werd overgedragen aan WoonStAP waardoor het een structurele plek kreeg bij de Wijkteams Enschede. Het project voldoet in een behoefte, maar de achterliggende transformatiegedachte werd niet gehaald.
- Eén transformatieadviseur nam deel aan de Werkplaats Sociaal Domein waarin onder andere onderzoeken rondom samenwerking met voorliggende voorzieningen worden gedeeld en integraal wordt geleerd.
- Leergang zij-instromers; dit heeft geen voortgang gekregen.
- Digitale toegang in stadsdeel zuid is overgedragen aan een teamcoach. Het project leverde veel kennis op. Er werd een probleem geconstateerd in de adaptatie van medewerkers om te werken met digitale tools. Dit wordt meegenomen in de ontwikkeling van het vakmanschap.
- De training 'ondersteuningsplannen' werd ontwikkeld in samenspraak met de trainer. Alle teams volgden op teamniveau de training 'een goed gesprek is het halve ondersteuningsplan'. De focus lag op het voeren van het goede gesprek met de inwoner en dat vertalen in een ondersteuningsplan. Dit leidde tot bewustwording van kansen en tekortkomingen. In 2022 zullen we dit verder vormgeven.
- Het basis inwerkprogramma nieuwe voor medewerkers (met scholing) werd bewerkt en aangepast op de actualiteit.
- Het thema 'voorliggende voorzieningen' is verder uitgewerkt. Er zijn twee vervolgonderzoeken gedaan naar de rol van de professional in de voorliggende voorziening en hoe we kunnen komen tot het complementair werken met elkaar.
- Wijkwijzers: deelname aan de werkgroep fysieke wijkwijzers waarin werd besproken hoe de fysieke wijkwijzer eruit moet zien en wat de rol van de wijkteams is. Structureel overleg met de kwartiermaker voor de wijkwijzers om inhoudelijk het vakmanschap binnen de wijkwijzers te verbeteren.
- Ontwikkeling eerste e-learning rondom de meldcode in samenwerking met een externe partner. Deze wordt nog uitgerold in de organisatie.
- Uitvoering acties uit analyse van het flexibel budget in samenwerking met het bedrijfsbureau van de gemeente. In 2022 wordt opnieuw een analyse van dit budget uitgevoerd door het bedrijfsbureau waar de transformatieadviseurs aan meewerken. Deze analyse zal gekoppeld worden aan het bredere gesprek over het 'derde' orde leren binnen het sociaal domein.
- Coördineren en adviseren van project Maatwerkroute: halverwege 2021 werd het project afgerond en het opleverdocument overhandigd aan opdrachtgever. Resultaten werden besproken in de portefeuille-overleggen van betrokken wethouders en behandeld tijdens een technische

sessie met gemeenteraadsleden. In 2021 werd ingezet op verdere borging binnen de wijkteams van de methode en werkwijze. Tevens is er samengewerkt met de afdeling werk en inkomen voor een trainingsprogramma voor de medewerkers (van afdeling W&I en wijkteams). Deze training vindt in 2022 plaats. Daarnaast is een transformatieadviseur verantwoordelijk voor de aanmelding en uitvoering van het doorbraakteam in dit project. Dit doorbraakteam is ook na het afronden van het project blijven bestaan. Medewerkers kunnen hier vastgelopen casuïstiek aanmelden en bespreken. In dit doorbraakteam zijn alle afdelingen binnen het sociaal domein vertegenwoordigd.

- Adviserend binnen de projectgroep de Kracht van Vereniging De Tubanters. In 2021 ging deze voorliggende voorziening, die zich richt op verschillende dagbestedingsvormen aan volwassenen, van start. Doel is een plek te creëren waar inwoners samen kunnen komen en aan activiteiten kunnen deelnemen. Wijkteams sluiten aan bij dit initiatief, verwijzen inwoners door en zijn aanwezig en beschikbaar.

d. Bedrijfsbureau SMD

Het bedrijfsbureau SMD bestond in 2021 uit twee HR-adviseurs, een controller, een adviseur bedrijfsbureau en drie administratief medewerkers. Een van de drie administratieve medewerkers werd tijdelijk ingehuurd.

Het bedrijfsbureau wordt aangestuurd door de directeur-bestuurder SMD.

Hierna volgt een uitwerking van de bedrijfsvoeringsonderdelen van het bedrijfsbureau volgens de PIOFACH-indeling (personeel, informatievoorziening, organisatie, financiën, automatisering, communicatie en huisvesting).

Personeel

Vitaliteit / duurzame inzetbaarheid

In het afgelopen jaar is er aandacht geweest voor het vitaliteitsbeleid van de organisatie. Er werd in de week van de vitaliteit een workshop over 'mindful pauzeren' aangeboden en het thema vitaliteit werd regelmatig onder de aandacht gebracht onder andere door het een vast onderdeel te maken van de jaargesprekken.

Deze jaargesprekken werden in 2021 geïntroduceerd en gefaciliteerd door HR. Het wijkteammanagement stelde zich als doel met elke medewerker in 2021 een jaargesprek te voeren. In dit gesprek werd onder andere gesproken over algemene zaken, arbeidsverhoudingen, het vakmanschap en professionalisering, duurzame inzetbaarheid en vitaliteit en de (mogelijke) ondersteuningsvraag van betreffende medewerker.

Verzuim

Corona had ook in 2021 impact op het verzuim; door (langdurig) verzuim als gevolg van corona, maar ook door het twee jaar lang werken binnen een pandemie met de daarbij behorende beperkingen en belemmeringen (onder andere verlies aan veerkracht).

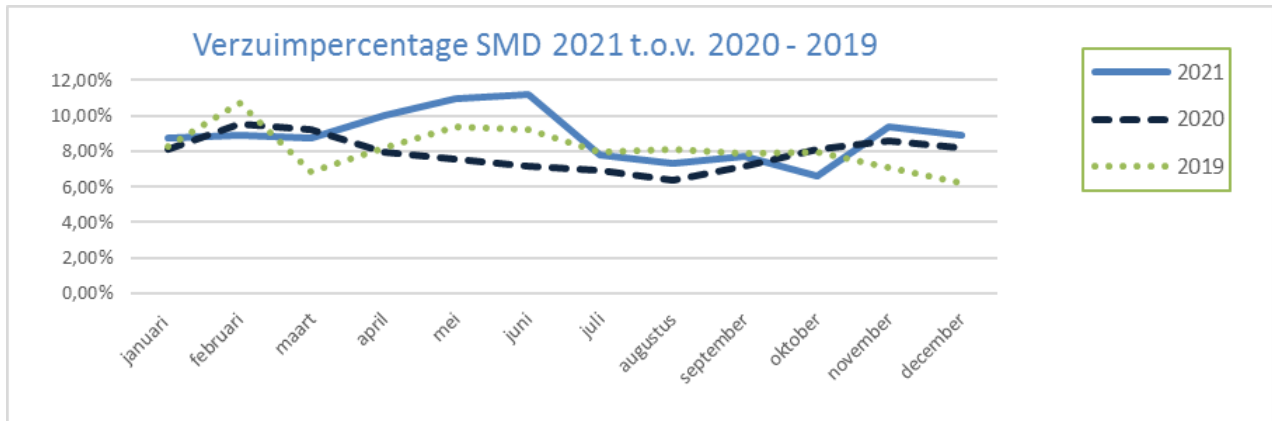
Dit was terug te zien in het verhoogde verzuimpercentage over 2021.

	2021*	2020**	2019**	2018**
Personeelsgemiddelde in fte	127,4	179	162	155
Verzuimpercentage	8,95%	7,92%	8,13%	8,28%
Verzuimmeldingen	145	128	192	219
Meldingsfrequentie	0,83	0,71	1,18	1,41

* cijfers met peildatum 9 januari 2022, op basis van fte

** cijfers met peildatum februari 2021, op basis van aantal medewerkers

De organisatie kende in de laatste maanden van 2021 een stijging in het aantal kortdurende (t/m 7 dagen) ziekmeldingen. Deze stijging werd voornamelijk veroorzaakt door COVID-19, de besmettingen stegen exponentieel in deze periode. Dit is te zien in onderstaande grafiek



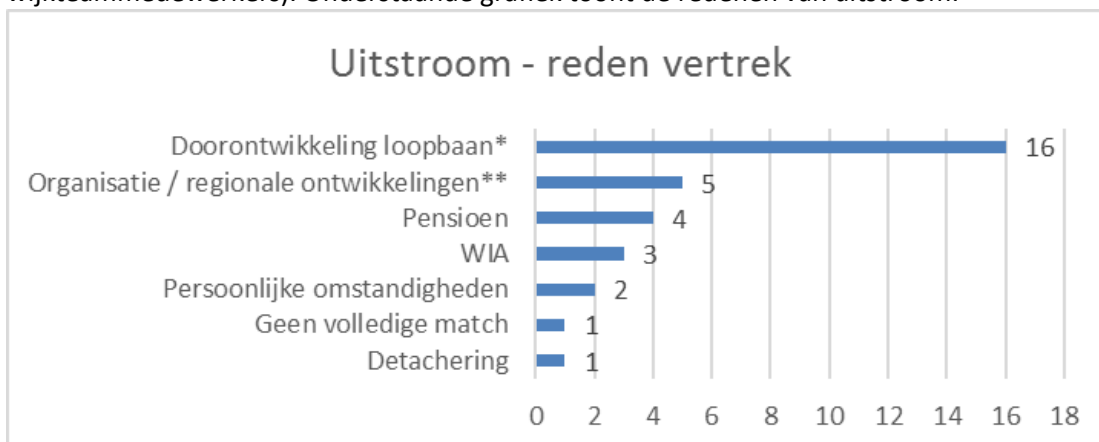
In-, door- en uitstroom

In 2021 startten 20 nieuwe wijkteammedewerkers en werden twee tijdelijke externe wijkteammedewerkers aangetrokken. Ook begonnen negen stagiaires (studenten hbo Social Work) in september met hun derdejaarsstage bij ons.

Vanaf december 2021 werd een interim manager ingehuurd voor de duur van 6 tot 9 maanden. Voor de HR administratie werd tijdelijk een uitzendkracht ingezet en de ontstane vacature van HR-medewerker kon in december nog worden ingevuld.

Vanaf maart 2020 was er sprake van een landelijke trend waarin medewerkers minder snel bewogen naar een andere baan, vanwege de onzekere situatie en minder interessante arbeidsmarkt. Wij zien nu dat de arbeidsmarkt aantrekt, onder andere door een meer stabiele situatie rondom COVID-19. Hierdoor is er veel keuze aan banen in het werkveld en medewerkers raken weer meer gemotiveerd om aan de slag te gaan met zijn/haar loopbaan.

Om zeer uiteenlopende redenen vertrokken in 2021 32 medewerkers (voornamelijk wijkteammedewerkers). Onderstaande grafiek toont de redenen van uitstroom.



* Wij verstaan onder 'doorontwikkeling in loopbaan' de vervolgstap in de loopbaan van een medewerker. Onze organisatie kent eigenlijk alleen de functie van wijkteammedewerker, waardoor het logisch, gezond en het vanuit een maatschappelijk oogpunt een mooie ontwikkeling is dat medewerkers om deze reden vertrekken. Voorbeelden van vervolgstappen zijn: Docent bij HBO instelling, eigen onderneming, de bewuste keuze om een vervolgstap te zetten in een meer specialistische functie (danwel een specialistische doelgroep) en leidinggevende rol in zorginstelling. Hierdoor zien wij deze vertrekkende

medewerkers als ambassadeur van de SMD / wijkteamsorganisatie.

** Met de organisatie / regionale ontwikkelingen worden ontwikkelingen rondom het project KWE, de regionale doorontwikkeling van de jeugdbeschermingstafel en het project aanpak loverboyproblematiek bedoeld. Noemenswaardig bij deze ontwikkelingen is dat 3 van de 5 medewerkers de werkzaamheden succesvol extern voortzetten.

Functiehuis en HR basis op orde

Het vernieuwde functiehuis werd in 2021 vastgesteld en geïmplementeerd.

In het kader van het op orde maken van de HR-basis werd op diverse vlakken beleid ontwikkeld en geïmplementeerd. Hierbij is te denken aan beleid voor externe inhuur, tijdelijke contracten, nevenactiviteiten, vrijwilligers, declaraties en een faciliteitenregeling OR.

Ook werden de HR-processen verder gedigitaliseerd, zodat medewerkers zelf een groot aantal HR-zaken digitaal kan regelen.

Tevens is het HR-werk verstevigd door aansluiting te zoeken in het HR-netwerk van de Associatie Wijkteams en door aansluiting te zoeken met HR-adviseurs uit de regio.

Informatievoorziening

Het bedrijfsbureau van SMD zorgde voor de informatievoorziening op het gebied van personeelszaken, (financiële) projectvoortgang, individuele medewerkerssalariesvragen en allerhande rapportages aan belanghebbenden.

Organisatie

Afsprakenkader 2022 - 2026

In 2021 werden de afspraken, die in 2016 zijn vastgelegd over verantwoordelijkheden en onderlinge verhoudingen, samen met gemeente Enschede herijkt en vastgelegd in het nieuwe "Afsprakenkader Wijkteams Enschede 2022 – 2026". In dit meerjarige toekomstbestendige afsprakenkader is het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap scherper geformuleerd.

Ook werd de verantwoordelijkheid voor ondersteuning van de uitvoering van het vakmanschap concreter en nadrukkelijker belegd bij SMD en in samenhang gebracht met de uitvoeringsondersteuning bij gemeente (juridisch-procedureel). Deze complementaire afspraken vormen de basis van onze co-creatieve samenwerking.

Met het afsprakenkader is tezamen met de jaarlijkse begroting en het activiteitenplan een helder vertrekpunt gecreëerd, waarbinnen de Wijkteams Enschede de komende jaren wordt vormgegeven en zich verder kan ontwikkelen.

Klachtenroute

Vanaf 2015 werd de klachtbehandeling voor inwoners verzorgd door de klachtencommissaris van de gemeente Enschede. Deze route werkte goed waar het Wijkteamklachten betrof die gaan over uitvoering Wmo en toeleiding naar de Jeugdhulp omdat gemeente hiervoor verantwoordelijk is. In de praktijk bleek echter dat de route onvoldoende aansloot bij klachten die gaan over de uitvoering van de jeugdhulp door de wijkteams omdat daarbij de verantwoordelijkheid ligt bij de uitvoerder van de Jeugdhulp (SMD). In 2021 werd daarom samen met de klachtencommissaris onderzocht hoe de klachtenroute aangepast kon worden, waarbij de verantwoordelijkheid komt te liggen waar deze genomen kan worden. In 2022 wordt de nieuwe route geïmplementeerd zodat inwoners hiermee passend ondersteund worden in het klachttraject. Ook ondersteunt de route de SMD bij het gestructureerd verzamelen van informatie, waarmee we het vakmanschap kwalitatief verder kunnen verbeteren.

Risico-inventarisatie cruciale processen

Met de komst van COVID-19 werden situaties als forse uitval van capaciteit (personeel) of grote toename van de vraag om ondersteuning ineens reëel. Ter voorbereiding op deze fictieve situaties zijn risico's op hoofdthema's geïnventariseerd voor de cruciale primaire processen en werd ingeschat hoe groot de kans is dat dit zich voordoet. Om onze ondersteuning aan inwoners zo optimaal mogelijk voort te zetten, werden actieplannen uitgewerkt met alternatieven, verkorte werkprocessen en zaken die vooraf al georganiseerd en bedacht kunnen worden. In 2022 wordt hier een vervolg aan gegeven.

Privacybeleid

De uitvoering van de uitvoerende taken vond plaats op basis van het geldende privacybeleid. Het privacybeleid voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en wordt, waar nodig, aangepast aan het gemeentelijke privacybeleid voor zover deze betrekking heeft op de taken ondergebracht bij de Wijkteams Enschede.

Financiën

Voor de financiële stand van zaken wordt verwezen naar de beschikbare jaarrekening 2021. De negatieve rente op banksaldi maakt dat het hele jaar door gekoerst werd op een zo snel mogelijke (wekelijkse) betaling van crediteuren.

Automatisering

Wijkteammedewerkers werkten allen met het automatiseringssysteem dat wordt gefaciliteerd door de gemeente. Zij maakten gebruik van een laptop en telefoon in beheer van de gemeente.

Bedrijfsbureau SMD maakte gebruik van het automatiseringssysteem bij SMD. Ondanks een incidentele hapering is het automatiseringssysteem van SMD in het licht van het vele thuiswerken zeer stabiel te noemen.

Medio 2021 kreeg het automatiseringssysteem van SMD een upgrade met betrekking tot de beveiliging (multifactorautorisatie). Om het hybride werken en vergaderen beter te faciliteren is het hoofdkantoor van SMD eind 2021 voorzien van up-to-date videoconferentievoorzieningen. De eerste ervaringen hiermee zijn zeer positief.

Ter ondersteuning van vergaderingen en bevorderen van papierloos vergaderen, is het online platform iBabs in gebruik genomen. Met name de Raad van Toezicht maakt hiervan gebruik, maar het platform is ook voor andere vergaderingen beschikbaar.

Enkele mobiele telefoons werden minder stabiel in het gebruik en werden in december na zes jaar vervangen.

Communicatie

Met het nieuwe afsprakenkader zijn ook de kaders voor communicatie duidelijker. Dit geeft SMD meer bewegingsruimte om te communiceren namens de wijkteams.

Wijktimes

De interne nieuwsbrief van de wijkteams kreeg in het voorjaar een nieuwe lay-out en nieuwe naam; de Wijktimes. De Wijktimes verschijnt iedere maand en bericht in een informele stijl over innovaties, projecten, HR-aangelegenheden en ontwikkelingen in de organisatie. De nieuwsbrief wordt geschreven voor en door medewerkers met ondersteuning van een redactieteam. In dit team zijn

medewerkers van beide bedrijfsbureaus vertegenwoordigd en sluit een externe tekstschrijver aan. De WijkTimes wordt steeds beter gelezen en voorziet in een informatiebehoefte.

Pilot social media

In april 2021 startte de pilot Social Media van de Wijkteams Enschede voor de duur van een jaar. De pilot is gericht op het informeren van inwoners over de ondersteuning van de wijkteamorganisatie. Om een zo breed mogelijk publiek te bereiken, werd gestart met Facebook en Instagram. De wisselende content werd gemaakt door twee wijkteammedewerkers die, waar nodig, collega's betrokken met specifieke expertise. De social media kreeg in relatief korte tijd volgers en berichten werden veelvuldig gedeeld. In 2022 wordt de pilot geëvalueerd en wordt bekeken hoe hier een vervolg aan wordt gegeven. Uitbreiding van de social media met LinkedIn staat op het wensenlijstje voor 2022.

Website-ontwikkeling

Om de groei in het aantal websites te beperken, besloot gemeente de website wijkteamsenschede.nl op te laten gaan in de gemeentelijke website vanuit het idee dat de Wijkwijzer de toegang werd naar de wijkteams. Dit werd medio 2021 geëffectueerd. Hierin zag SMD de kans om van wijkteamsenschede.nl de organisatiewebsite voor de wijkteams te maken met verdiepende informatie voor inwoners (die al contact hebben met de wijkteams), vacatures en overige (SMD) organisatie-informatie. Gemeente is hiermee akkoord en in 2022 wordt dit verder ontwikkeld, waarbij de verouderde op zichzelf staande website smd.nu op termijn zal verdwijnen.

Huisvesting

SMD faciliteert de organisatie met de huur van twee locaties: Gezondheidscentrum Zuid en Laaressingel 61.

In het laatste kwartaal van 2021 zijn de drie technisch en economisch afgeschreven bedrijfsfietsen aan de Laaressingel vervangen door vier elektrische fietsen welke door medewerkers van SMD ingezet kunnen worden voor locatiebezoeken in de stad. De afgedankte (en weer opgeknapte) fietsen hebben via het meubeldepot weer een nieuwe bestemming gekregen.

5.1.3. WoonStAP

Wijkteams Enschede heeft samen met de corporaties in Enschede (Ons Huis, de Woonplaats en Domijn) een stedelijke aanpak ontwikkeld om kwetsbare inwoners te begeleiden naar zelfstandig wonen. Deze stedelijke aanpak wordt WoonStAP genoemd. De corporaties, de huurdersorganisaties en de gemeente hebben de ambities met betrekking tot WoonStAP vastgelegd in de jaarlijkse prestatieafspraken (in het kader van de gemeentelijke Woonvisie en de Woningwet 2015). Het wijkteam Enschede en de corporaties maakten voor de aanpak en werkwijze van WoonStAP een gezamenlijk startdocument. De inzet van woonconsulenten werd door de corporaties verzorgd, de inzet van wijkcoaches verzorgde de SMD.

WoonStAP speelt een prominente rol in de integrale aanpak van het voorkomen van dakloosheid. Wijkcoaches verlenen consultatie en advies. Ook wordt de WoonStAP-aanpak ingezet om huisuitzettingen te voorkomen.

Voor de inzet van wijkcoaches ontving SMD subsidie in het kader van de subsidieverordening opvang, begeleiding en beschermd wonen voor kwetsbare burgers.

Doelen

Met WoonStAP werden twee doelen beoogd:

1. Kwetsbare inwoners die niet van de reguliere zoekprocedures voor een woning bij de corporaties gebruik kunnen maken:
 - helpen belemmeringen weg te nemen bij het zoeken naar een passende betaalbare woning;
 - de oorzaak van problemen bij het vinden/behouden van een woning helpen oplossen;
 - ondersteuning en begeleiding bieden om een stabiele woonsituatie te creëren (en te behouden).
2. Besparen van kosten door hen te helpen een stabiele woonsituatie voor zichzelf te creëren en de oorzaak van hun problemen op te lossen, in de verwachting dat problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden en dat daardoor fors bespaard kan worden op kosten voor ondersteuning en zorg.

Inhoudelijke rapportage

Inbedden van werkzaamheden in wijkteams

Het inbedden van werkzaamheden in de wijkteams is nog niet afgerond. In het verleden werden wijkteammedewerkers nadrukkelijker betrokken bij cases van WoonStAP zodat zij bekend werden met de werkwijze. Dit bleek echter onvoldoende voor het daadwerkelijk inbedden van de werkzaamheden. Om die reden is er contact gelegd met de werkgroep scholing.

Met elkaar gaan we onderzoeken wat nodig is om de vakbekwaamheid op dit onderdeel bij medewerkers te vergroten. We bekijken wat er al 'staat' en hoe de kennis en kunde versneld breder kan worden geïmplementeerd. 'Wonen' is een onderwerp dat meer thema's past die spelen in de ondersteuning aan inwoners. Vanuit dat oogpunt wordt ook bekeken hoe de kennis verbreed kan worden.

Het team van de twee (oorspronkelijke) wijkteammedewerkers voor WoonStAP is uitgebreid met vier personen en er is een tijdelijke administratieve kracht betrokken bij de werkzaamheden.

Inzicht in de opbrengst voor betrokken inwoners

Het uitgangspunt van het project was dat wonen, een dak boven je hoofd hebben, voor alle inwoners van Enschede belangrijk is. Bemiddeling via WoonStAP ondersteunde hierbij. Het kon ook zijn dat een inwoner beter geholpen werd met een plek in de Maatschappelijke Opvang, een doorstroomwoning, Macandra of met een van de andere aan WoonStAP gerelateerde initiatieven. Aan zowel inwoner als betrokken wijkcoach werd meegegeven waaraan gewerkt dient te worden om toegelaten te worden tot woningbemiddeling.

Inzicht in rendement (kassabonnensysteem)

Om inzicht te krijgen in het rendement van de WoonStAP activiteiten wordt gewerkt met een kassabonnensysteem. Medewerkers van SMD / Wijkteams Enschede leveren hiervoor rechtstreeks de 'kassabonneninformatie' aan bij de gemeente die de cijfers verwerkt in het systeem. De kassabonnen over 2021 zijn bijna verwerkt.

Ter indicatie: we hebben ongeveer 55 mensen gehuisvest/groen licht gegeven. Dat is een flinke stijging ten opzichte van de 27 mensen in (coronajaar) 2020. De jongeren zijn hierbij nog niet meegerekend.

Er is tevens een toename van aanvragen vanuit de uitstroomroute Maatschappelijke Opvang zichtbaar.

5.1.4. Lokale opvolging Wet verplichte GGZ Enschede

De Wet verplichte GGZ (hierna WvGGZ) trad per 1 januari 2020 in werking en verving de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ). Waar bij de wet BOPZ de focus op gedwongen opname lag, staat bij de nieuwe wet de verplichte zorg centraal die ook in de thuissituatie kan plaatsvinden. De wet geldt voor inwoners als hun gedrag:

- Door een psychische stoornis leidt tot ernstig nadeel;
- Dit nadeel geldt voor de inwoner zelf en/of voor anderen;
- Verplichte zorg de enige mogelijkheid is om dit nadeel weg te nemen.

Het College van B&W is verplicht een WvGGZ-melding in behandeling te nemen en onderzoek te doen. Dit werd belegd bij de GGD Twente door een regionaal meldpunt op te richten. SMD / Wijkteams Enschede verrichtte in dit kader in Enschede werkzaamheden voor de volgende lokale taken:

1. Bij het verkennend onderzoek wisselde de frontoffice van Wijkteams Enschede, eventueel in afstemming met de betrokken wijkcoach, de benodigde informatie uit met de GGD met inachtneming van de privacywetgeving.
2. (Vrijwillige) zorg werd ingezet of georganiseerd wanneer er geen noodzaak is tot verplichte zorg. Hiervoor werden wijkcoaches ingezet.

Een bijkomend doel was het bevorderen van afstemming tussen GGD GGZ en wijkteams. Zoals gemeld bij de afwijkingen pakte GGD in 2021 enige tijd aanmeldingen ook zelf op vanuit een regionale subsidie. Hierdoor kwamen minder aanmeldingen door naar de wijkteams. Met de GGD is afgestemd waarna de casusregie bij de wijkteams kwam te liggen conform afspraak.

Gezien het feit dat het structurele werkzaamheden betreft, is in de loop van 2021 onderzocht hoe deze taak op termijn goed (lees: breder) geïmplementeerd kan worden in de organisatie. Hiervoor werd in klein verband door de drie, aan het project verbonden, wijkteammedewerkers geïnventariseerd wat nodig is om de huidige werkzaamheden breder te implementeren in de wijkteamstructuur. Over de implementatie en voorwaarden (vaardigheden, competenties en kennis) waaronder dat kan wordt in 2022 een besluit genomen.

5.2. Incidentele subsidie

5.2.1. Kwaliteit

Leren en ontwikkelen

In 2021 startte het project 'leren en ontwikkelen' ter ondersteuning van het vakmanschap. De transformatieadviseurs hebben de rol van aanjager en adviseur.

Onderdeel van het project is het opnieuw beschrijven van het vakmanschap. Hiervoor werden in 2021 de eerste stappen gezet. In 2022 wordt dit vervolgd door gesprekken over vakmanschap en de betekenis in de teams te bespreken, zodat medewerkers zich beter kunnen identificeren met hun vak.

Het project leren en ontwikkelen is verdeeld in drie deelprojecten:

1. Geregistreerde professional; hierin wordt uitgezocht en geadviseerd welke beroepsregistraties passen bij ons vak, waardoor we onder andere kunnen laten zien dat we met gekwalificeerde vakmensen werken.
2. Ontwikkeling methodieken; hierin wordt uitgezocht en geadviseerd hoe en met welke methodieken we binnen de wijkteams willen werken.
3. Ontwikkeling leerkringen; hierin wordt uitgezocht en geadviseerd welke taak en rol een leerkring binnen de organisatie moet hebben om het leren en ontwikkelen van vakkennis te borgen.

Kwaliteitskader Wijkteams Enschede

Eind 2021 werd door softwareleverancier Cube de nieuwe Portal KWE opgeleverd. Dit portal voldoet aan onze vraag om ondersteuning bij het doorontwikkelen van vakmanschap en het bijdragen aan leren & ontwikkelen. De portal is bovendien in ons eigendom waardoor we in de toekomst mee kunnen in (software)ontwikkelingen samen met de gemeente. Te denken is hierbij aan ontwikkelingen die de toegang van het sociaal domein aangaan, bijvoorbeeld Frontoffice Wijkteam en Klanten Contact Centrum.

Per 1 december werd de samenwerking met leverancier van het vorige portaal, Innovation Tree, beëindigd.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden naar ervaringsleren door het KWE. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het wijkteammanagement en kwam voort uit de concrete vraag hoe het ophalen van ervaringen in de wijkteams gestalte kon krijgen. De scope van het onderzoek werd al snel verbreed door de koppeling met leren & ontwikkelen te maken. Het onderzoek werd in 2021 afgerond en de uitkomsten worden gebruikt voor (beleids)ontwikkeling van onder andere kwaliteit in 2022.

Wijkteams Enschede maakt bij haar Wmo-taken gebruik van het instrument Klant in Focus om inwonertevredenheid van de ondersteuning te meten. In 2021 is gestart met afstemming tussen KWE en Klant in Focus en in 2022 wordt dit vervolgd.

COVID-19 had in 2021 invloed op het werken met ervaringen in de wijkteams. Een deel van het instrumentarium werkte namelijk uitsluitend goed bij fysieke bijeenkomsten. Dit was in 2021 niet altijd mogelijk of met minder grote groepen. De ontwikkeling van de nieuwe portal zal naar verwachting een positieve rol spelen bij het meer hybride werken waardoor kwaliteitscyclus minder hapert op dit onderdeel.

5.2.2. Intensivering in het kader van transformatie

In 2019 en 2020 werden de incidentele intensiveringsmiddelen ingezet om de transformatie te bevorderen en de wijkteams te versterken, onder andere wegens het toegenomen caseloadvolume. Tevens werd ingezet op het afvangen van het volume door voorliggende voorzieningen (zoals wijkwijzers). In 2019 en 2020 zagen we de eerste positieve effecten hiervan en in 2021 werd dit vervolgd door ook steviger in te zetten op de preventieve taak.

Als doel werd gesteld: het toegankelijker maken van (voorliggende) voorzieningen en preventie. Dit werd gedaan op twee manieren:

- eenvoudige, algemene voorzieningen ontwikkelen / ontsluiten en
- de ondersteuning door wijkteammedewerkers meer in te zetten op preventie.

Toegankelijker maken en creëren van (voorliggende) voorzieningen

Naast de al georganiseerde voorliggende voorzieningen werd in dit kader in het derde kwartaal 2021 gestart met BSO+ in stadsdeel Zuid. De BSO+ is bedoeld voor kinderen, die als gevolg van hun ondersteuningsbehoefte en/of gedragsproblemen niet in de reguliere BSO terecht kunnen. De kinderen kunnen wanneer opvang nodig is toch naar een reguliere BSO-locatie (met BSO+-plekken) in plaats van mogelijk verwezen te worden naar een jeugdzorgvoorziening met een indicatie vanuit de Jeugdwet (zoals een zorgboerderij). De BSO+ werd qua aard en vorm een aanvulling op het bestaande aanbod vanuit de Kracht voor Verenigingen/Ontmoetingsclusters. Het streven was om, indien mogelijk, op termijn een kind door te laten stromen naar een reguliere BSO-groep, dus zonder de extra ondersteuning. Inmiddels werd dit stedelijk uitgerold.

De ontwikkeling bij 'kracht van verenigingen' (Victoria, Avanti en Tubanters) verlopen volgens verwachting. Met onze inzet zorgen we ervoor dat kinderen dicht bij huis in hun eigen wijk ondersteund en begeleid kunnen worden. Het gaat daarbij vaak om kinderen die anders een indicatie voor een zorgboerderij of vergelijkbare voorziening zouden krijgen, en waar we dus het inzetten van een maatvoorziening kunnen voorkomen. Door een goede inschatting te maken en de afstemming te zoeken met het kind, de ouders en de vereniging kan de wijkteammedewerker bijdragen aan een inclusieve en passende oplossing.

Dat gold ook voor de inzet bij voorzieningen zoals:

- Leger des Heils, waar wij afspraken op een andere, meer effectieve manier de ondersteuning aan cliënten met multiproblematiek te bieden. Door het 'ontschotten' van het bestaande aanbod, kon direct vanuit de algemene voorziening ingezet worden wat binnen het gezin of voor de inwoner nodig was. De voorziening voorzag daarmee in de behoefte dat verschillende trajecten gelijktijdig naast elkaar kunnen starten. De beoordeling van de noodzaak tot ondersteuning lag bij het Leger des Heils op basis van de gemaakte afspraken. Voor deze ondersteuning was dus geen onderzoek en beschikking voor maatwerkvoorziening meer nodig vanuit het wijkteam. Deze pilot loopt tot eind 2023. Tijdens de pilotfase zijn regelmatig evaluatiemomenten gepland om te bekijken of resultaten worden behaald en of bijstelling noodzakelijk is.
- Pension Vredenberg, waar wij de zogenaamde 'dichtbijzorg' naar het pension toe hebben gebracht, in de vorm van een collectief zorgconcept. De basis voor het collectief zorgconcept zat in een goede samenwerking. In dit geval tussen de SMD/Wijkteams Enschede, de gemeente Enschede, de pensionhouder en een zorgaanbieder (Humanitas Onder Dak). Er waren dagelijks twee vaste sociaal werkers van Humanitas Onder Dak aanwezig in het pension met ervaring in de maatschappelijke opvang en als ambulante ondersteuner en daardoor ook bekend met de ggz- en verslavingsproblematiek die bij de doelgroep voorkomt. Er werd financiële ruimte gecreëerd op basis van een businesscase waardoor budget vanuit de WMO vrijgemaakt kon worden voor een collectieve voorziening. Hiervoor waren geen indicaties nodig waardoor zo min mogelijk tijd naar de zorgverantwoording ging. Feitelijk werd alleen in beeld gebracht hoeveel mensen werden begeleid, welke ontwikkeling zij doormaakten, wat dit kost en wat de kosten waren geweest zonder de hulp. Als dit op termijn succesvol blijft, willen we toewerken naar een structureel budget.
- Performance Factory, waar wij met diverse partners (woningcorporatie Domijn, Gemeente Enschede, Humanitas Onder Dak en reïntegratiebedrijf Meesterwerk) participeerden in een algemene voorziening gericht op verbetering van de keten van dagbesteding naar werk. Naast de doelgroep van Humanitas werd prioriteit gegeven aan jongeren tot 27 jaar. Hierbij werden schoolverlaters begeleid naar de arbeidsmarkt en werden jongeren die alsnog

uitvielen opgevangen en begeleid. De wijkcoaches, betrokken bij het Jongeren Actie Team, werden ook betrokken bij de selectie van deelnemers. Deze voorziening is te kenmerken als een laagdrempelige en ontschotte vorm van dagbesteding waarbij de dagbesteding tot trajecten richting (betaald) werk leidde en deelnemers stappen vooruit of een stapje terug kunnen doen zonder dat een nieuwe traject uitgezet moet worden.

De start van dit project duurde langer dan verwacht. De Coronamaatregelen hadden veel invloed op de instroom. Na de versoepelingen waren er eind augustus 2021 34 trajecten; 7 kandidaten waren aan de slag met opleidingen (horecaniveau 1 en 2), 2 stages waren extern geregeld en er waren 7 succesvolle uitstromers.

De Instroom bestond vooral uit mensen met zware problematiek, waardoor er meer dagbesteding was dan trajecten gericht op doorstroom. Hierdoor bleek het moeilijk om een 'werksfeer' te creëren en ontstond er minder uitstroom. Om instroom en matching beter op gang te krijgen, werd een vaste contactpersoon gekoppeld vanuit de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente.

Vorm(en) ontwikkelen om meer aanwezig te zijn in wijken en buurten, dichtbij inwoners voor preventieve ondersteuning

In 2021 werd, ondanks de beperkende coronamaatregelen, goed samengewerkt met scholen en welzijnspartijen.

Op 1 juli 2021 werd het Enschedese project 'sociale basis op orde en uniforme invulling' rondom de fysieke wijkwijzers in Enschede afgerond. De wijkwijzers vormen de toegang naar ondersteuning in Enschede en vormt in die zin en belangrijke 'poort' naar de Wijkteams Enschede voor inwoners. De wijkwijzers zijn zowel fysiek, digitaal als telefonisch georganiseerd en wijkteammedewerkers zijn aanwezig bij de fysieke wijkwijzers.

Voor de doorontwikkeling van de Wijkwijzer en de sociale basis werden een kwartiermaker en bedrijfsleider aangesteld door gemeente (in gemeentedienst). De opdracht bij deze doorontwikkeling luidt:

Ontwikkel een sterke sociale basis(infrastructuur)⁵ zodat inwoners in staat zijn om zo gewoon mogelijk in hun eigen buurt/wijk mee te kunnen doen, zodat ze geen of minder individuele, geïndiceerde zorg nodig hebben.

Dit sluit naadloos aan bij de intensivering van preventie door wijkteams.

De wijkwijzers (en dus de wijkteams) en gebiedsteams zijn onderdeel van en spelen een rol in de doorontwikkeling van de sociale basis. Vanuit de Wijkteams zijn we onderdeel van de bezetting van de wijkwijzers én nemen we deel aan de gebiedsteams in de stadsdelen.

Zoals genoemd bij de afwijkingen zijn er als gevolg van de COVID-19 pandemie en -maatregelen qua aantallen minder contacten geweest met inwoners bij de fysieke wijkwijzers en werden door inwoners en partners minder initiatieven genomen waarbij een logische aansluiting van de wijkteams mogelijk was.

Dit maakte zichtbaar dat er een verdiepingsslag gemaakt moet worden op de aanwezigheid van wijkteams in de wijken en buurten om de preventieve taak te intensiveren en goed in te kunnen vullen. Hiervoor moeten wijkteammedewerkers methodische handvatten aangereikt krijgen om bij

⁵ Onder sociale basis verstaan we: Het geheel van organisaties, diensten, voorzieningen en relaties die het mogelijk maken dat mensen in redelijkheid in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, gezinnen) samen kunnen leven en kunnen participeren in de samenleving.

die aanwezigheid de juiste dingen te doen ten behoeve van de preventie. Dit vraagt een extra investering in het vakmanschap waarmee we in 2022 verder gaan.

5.2.3. Dak- en thuisloosheid

Het kabinet heeft extra eenmalige middelen beschikbaar gesteld voor het versneld tegengaan van dak – en thuisloosheid. Centrumgemeente Enschede stelde samen met regiogemeenten en partners een regionaal plan op met acties die met deze extra eenmalige middelen een versnelling konden realiseren in het tegengaan van dak – en thuisloosheid. Thema's hierbij waren: preventie, vernieuwing van de maatschappelijke opvang en wonen met begeleiding.

SMD ontving in dit kader een incidentele subsidie voor de uitvoering van drie projecten: 'WoonStAP-projecten', Meubeldepot en Doorstroomwoningen.

WoonStAP-projecten

In 2018 startte WoonStAP als project waarin Wijkteams Enschede samen met de corporaties in Enschede (Ons Huis, de Woonplaats en Domijn) een stedelijke aanpak ontwikkelde om kwetsbare inwoners te begeleiden naar zelfstandig wonen. Tijdens de ontwikkeling van WoonStAP ontstonden (ideeën voor) 11 deelprojecten ter ondersteuning van specifieke doelgroepen. Deze deelprojecten zijn gebundeld onder de noemer 'WoonStAP-projecten'.

Deelprojecten	SMD/Wijkteams:
1. Opschalen Wonen en Zorg 18- jongeren met lichte problematiek die gekenschetst kan worden als leren opgroeien richting volwassenheid. De jongere heeft nog wat licht 'gereedschap' nodig om volwassen te worden en zelfstandig beslissingen te kunnen nemen over belangrijke levensvragen. Dit project heeft als doel dat jongeren uit kunnen stromen richting regulier (lees zelfstandig wonen).	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor inhoudelijke projectleiding - Zorgt voor proces samenwerking hulpverlenende partijen-jongeren - Maakt verbinding met andere WoonStAP-projecten
2. Wonen met lichte begeleiding 18+ jongeren (18+) kunnen middels dit deelproject betaalbaar wonen en daarnaast hebben ze de mogelijkheid om gezamenlijk activiteiten te ondernemen. De jongere bewoont een kamer voor een betaalbare prijs voor deze doelgroep/leeftijd in een gebouw met gemiddeld 30 jongeren. Zij kunnen in dit traject ook gezamenlijk activiteiten ontwikkelen.	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor inhoudelijke projectleiding - Verzorgt intakes - Coördineert op proces - Ontwikkelt en bevordert samenwerking betrokken hulpverleningspartners
3. Opschaling project Wonen 23+ wonen met lichte begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor inhoudelijke projectleiding - Zorgt voor gedeeltelijke instroom via Wijkteams
4. Uitstroom Maatschappelijke Ondersteuning voor jongeren 18+ jongeren die bij TOV/HUMOD verblijven en kunnen uitstromen richting zelfstandig wonen met woonbegeleiding. Dit is een nieuw project. Deelnemers aan dit deelproject wonen met 6 à 7 jongeren in een gebouw. Iedere jongere krijgt zijn eigen kamer en in het gebouw zijn noodzakelijke voorzieningen aanwezig.	<ul style="list-style-type: none"> - Is aanspreekpunt in startfase en vervult later de rol van inhoudelijk projectleider - Is een van de instroomkanalen - Verzorgt intakes
5. Voorkomen uitzetten huurders en vroegsignalering voorkomen huisuitzettingen (samenwerking met Vroeg Eropaf) In de toekomst is het belangrijk de instroom MO te beperken. Een van de oplossingen is te vinden in het verminderen en	<ul style="list-style-type: none"> - Regie op actualiseren stappenplan met draagvlak corporaties - Stappenplan stedelijk (her)introduceren

Deelprojecten
SMD/Wijkteams:

voorkomen van huisuitzettingen door intensivering samenwerking woningbouwcorporaties.	
6. Onderzoek omvormen maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen pension Vredenberg Particuliere kamerverhuur aan mannen die in meerdere of mindere mate zorg nodig hebben. Beweging van individueel naar meer algemeen en collectief maatwerk.	<ul style="list-style-type: none"> - Verzorgt inhoudelijke projectleiding - Heeft maandelijks multidisciplinair afstemmingsoverleg
7. Tijdelijke verhuur kansrijke doorstromers, Macandra ingegeven door de eerste coronalockdown. In deze periode ontstond extra druk op MO-voorzieningen. Verhuurder maakte op verzoek leegstaande ruimte, voormalige klaslokalen, geschikt voor tijdelijke verhuur. Hier wonen 8 – 10 mensen.	<ul style="list-style-type: none"> - Meldt onder andere aan via wijkcoach - Verzorgt de intakes - Doet de inhoudelijke projectleiding (ziet toe op verblijf, uitstroom en vervolg)
8. Tijdelijk wonen met lichte begeleiding Nieuw project. Het betreft mensen met perspectief op zelfstandig wonen die gemotiveerd zijn om aan woondoelen te werken.	<ul style="list-style-type: none"> - Is aanspreekpunt - Verzorgt intakes - Verzorgt uitvoerende projectleiding
9. Tijdelijk wonen met begeleiding op maat Te ontwikkelen tijdelijke huisvesting voor zorgmijders, chronisch dak- en thuislozen met ernstige psychiatrische en/of verslavingsproblematiek.	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt initiatief - verzorgt vanuit de zorginhoudelijke kant (doelgroep, begeleiding) de inhoudelijke projectleiding
10. Preventie overlast en woninguitzetting, waakvlam vroegsignalering van problematiek bij kwetsbare bewoners in de wijk en biedt daarnaast een vinger aan de pols voor dak- en thuislozen die gehuisvest worden.	Een gedragen aanpak onderzoeken voor een waakvlamfunctie met sluitende afspraken met welzijnswerk en /of wijkteams.
11. Regionalisering WoonStAP WoonStAP ervaringen delen met omliggende gemeenten en woningbouwcorporaties en WoonStAP-wijkcoaches worden ingezet voor kennisoverdracht.	<ul style="list-style-type: none"> - Een profielschets maken voor WoonStAP-medewerkers o.b.v. huidige ervaringen - Actief delen van kennis en ervaringen vanuit WoonStAP in de centrumregio Enschede

Inhoudelijke ontwikkelingen

In 2020 hoopten we dat COVID-19 snel voorbij zou zijn. Dit bleek helaas niet het geval waardoor we ons in 2021 vooral richtten op wat we gegeven de omstandigheden wel konden doen. Vrijwel alle WoonStAP-vergaderingen vonden digitaal plaats en er werd een overleg 'doorontwikkeling' in het leven geroepen om thema's te bespreken die tijdens de vergadering onvoldoende belicht konden worden.

Alle intakes vonden fysiek plaats, maar in een kleiner gezelschap. Incidenteel (bij een verhoogd risico voor de corporaties) kozen we voor overleggen in een grotere ruimte met voldoende afstand. Dit kon doordat er in 2021 en daarvoor veel onderling vertrouwen is opgebouwd. Hierdoor ontstond voldoende draagvlak om de woonconsulenten niet alleen hun eigen corporatie, maar alle drie de corporaties te laten vertegenwoordigen.

We blijven zoekende naar haalbare 'oplossingen' voor het huisvesten van aandachtsgroepen. Dit is een voortdurend aftasten en bespreekbaar maken en houden van knelpunten op de gevoelige plekken. Bij werkgroepen (integrale aanpak voorkomen dakloosheid), beleidsmakers, bestuurders, etc. Zo schreven we onder andere een rapport over de bankhoppers en zetten we een enquête uit onder de wijkteamcollega's.

In het huidige speelveld bleek onvoldoende locatie/vastgoed te zijn om te doen wat wij willen doen. Het is niet reëel om hier op korte termijn een verandering te verwachten; bouwen kost immers tijd. Wat we wel deden is creatief gebruik maken van de mogelijkheden die er zijn, bijvoorbeeld het delen van een woning. De wetgeving maakte dit beter mogelijk dan in het verleden door de versoepeling van de woningdelersnorm.

Het creëren van een tussenwoonvoorziening was niet realiseerbaar zolang hiervoor (nog) geen geschikt pand/locatie beschikbaar is. Dit vroeg van ons om te focussen op alternatieve routes om dezelfde doelen te behalen, namelijk het (tijdelijk) huisvesten van mensen met een (lichte) ondersteuningsbehoefte.

Overige bijzonderheden

Ten aanzien van het deelproject 'Regionalisering WoonStAP' is Woonstap met de gemeente Haaksbergen per augustus een project gestart voor jongeren van 17 tot en met 23 jaar voor wonen en begeleiding. In augustus 2021 zijn de eerste jongeren geplaatst. Omdat er plekken over zijn worden naar verwachting ook enkele jongeren uit Enschede geplaatst. Daarnaast werken we ook samen met Haaksbergen op het gebied van huurbelemmeringen.

We geven ook voorlichting bij andere gemeenten en kijken waar de samenwerking regionaal verder uitgebreid kan worden.

Coördinatie Meubeldepot

Het Meubeldepot is een initiatief in Enschede waarbij inwoners spullen kunnen krijgen (zoals meubels, kasten, lampen, bedden etc.) zodat ze individueel geholpen worden bij de basisinrichting van hun eigen huisvesting. In 2019 en 2020 ontving SMD/Wijkteams Enschede subsidie om het depot te verstevigen en verder uit te werken. Gezocht werd naar overnamekandidaten omdat de werkzaamheden niet tot de core business van SMD horen. Helaas werd er geen geschikte overnamepartner gevonden.

In 2021 werd de subsidie verlengd en werd het depot vooralsnog ingebed in de Wijkteamorganisatie.

Het Meubeldepot verzorgde in 2021 de basisinrichting voor woningen van individuen en algemene (ontmoetings)ruimten. Hiermee hielp het depot inwoners met zeer beperkte financiële middelen op een laagdrempelige manier bij het inrichten van hun (tijdelijke) woning en had daarmee een positief effect op vermindering van aanvragen voor bijzondere bijstand.

Doelen

Met het project Woondepot werden de volgende doelen beoogd:

1. Inwoners (cliënten gekoppeld aan het project Doorstroomwoningen of een deelproject van WoonStAP) op een laagdrempelige manier helpen op het moment dat meubilair nodig is.
2. Eventueel (gedeeltelijk) voorkomen van aanvragen voor bijzondere bijstand.

SMD/Wijkteams Enschede behaalde de doelen waarbij er voor 2022 een vraagstuk ligt over de locatie van het depot (in verband met nieuwbouw op de huidige locatie). Ook de zoektocht naar een overnamekandidaat blijft actueel.

Doorstroomwoningen

Een doorstroomwoning is een woning van een woningbouwcorporatie waar bewoners onder voorwaarden en onder begeleiding van een wijkcoach tijdelijk kunnen verblijven. SMD/Wijkteams Enschede heeft sinds 2017 ervaring met het gebruik en coördinatie van doorstroomwoningen. Het is een bewezen effectief en efficiënt instrument voor de wijkteams met name in het kader van preventie. Vanwege COVID-19 nam de vraag naar doorstroomwoningen toe.

Doel

Het primaire doel is het inzetten van doorstroomwoningen voor inwoners die tijdelijk geen verblijfplaats hebben ter voorkoming van de inzet van onnodig duurdere alternatieven (zoals maatschappelijke opvang, pleegzorg of crisisplaatsing).

In 2021 werd daar het streven aan toegevoegd om het aantal doorstroomwoningen in 2021 en 2022 tijdelijk uit te breiden van 6 naar maximaal 10 woningen om aan de extra vraag door COVID-19 te voldoen. De doorstroomwoningen werden tot op heden met name ingezet voor gezinnen. Er bleek echter ook behoefte aan 'doorstroomkamers' of 'doorstroomstudio's' (time out) voor individuen. Dit werd gerealiseerd.

Werkwijze doorstroomwoningen

Bewoners kunnen voor een periode van maximaal 6 weken overbruggen in een doorstroomwoning als andere mogelijkheden zich beperken tot duurdere alternatieven. Stilzwijgend kan de woning steeds met 1 week worden verlengd. Er wordt geen huur gevraagd, wel moet er volledige medewerking zijn om zo snel mogelijk naar een eigen woning door te stromen. De afwegingen van dit laatste punt worden in de evaluatie besproken.

De doorstroom bij de woningen bleek gedurende het project regelmatig een knelpunt en in 2021 vond in sommige situaties nog minder doorstroom plaats onder andere als gevolg van COVID-19, maar ook door de druk op de woningmarkt. Dit werd teruggezien in een verblijf van meer dan een jaar in een doorstroomwoning.

Voor de huisvestingskosten (onder andere huur, gas/water/elektra) organiseerde gemeente Enschede een interne verrekening. De coördinatie van de doorstroomwoningen werd gedaan door een wijkteammedewerker die hiervoor is aangesteld.

Het project 'doorstroomwoning' is, evenals het Meubeldepot en de WoonStAP-projecten, in het eerste kwartaal 2022 onderwerp van evaluatie in het wijkteammanagersoverleg. De uitkomsten worden vervolgens besproken met opdrachtgever.

5.2.4. Jeugdwerk Online

In het project Jeugdwerk Online richt SMD/Wijkteams Enschede zich op jongeren in Enschede die in de problemen zijn, of dreigen te komen, door hun online gedrag. Met een innovatieve en preventieve aanpak worden deze jongeren vroegtijdig in beeld gebracht en wordt passende ondersteuning en hulp geboden. Hiermee kunnen ernstige problemen en duurdere zorg worden voorkomen.

Voor de uitvoering van dit project ontving SMD/Wijkteams Enschede een incidentele subsidie voor de periode van 1 oktober 2019 tot en met 30 september 2020. Vanwege de positieve behaalde resultaten is het project verlengd tot en met 31 december 2021. Dit document betreft de rapportage over de periode 1 januari tot en met 31 december 2021.

Doelen

Met Jeugdwerk Online worden de volgende doelen beoogd:

1. Jeugd met problematisch online gedrag in de leeftijd van 10 tot 27 jaar (nadruk op 14- tot 17-jarigen) bereiken, zodat zij met enige hulp in staat zijn om een zelfredzame en zinvolle toekomst vorm te geven met perspectief op de arbeidsmarkt.
2. Een groep moeilijk bereikbare en kwetsbare jeugd versterken in hun zelfredzaamheid door hen weerbaarder te maken en te leren de eigen grenzen te bepalen. Door maatschappelijke

activiteiten wordt het begrip wederkerigheid geleerd en ontstaat er (meer) participatie met de buurt, wijk en maatschappij.

3. Maatschappelijke problemen bij jeugdigen inzichtelijk maken (in een voor leken ongrijpbare digitale wereld) en waar mogelijk verminderen door verhalen op te halen en deze te verbinden aan oplossingen.
4. Samenwerking met Online Hulp intensiveren teneinde Jeugdwerk Online in te bedden in de wijkteamorganisatie.

Inhoudelijke rapportage

Inzet scholen, jongeren en ouders

Bij het project werden scholen, jongeren en ouders betrokken. We werkten met jeugdige en volwassen vrijwilligers. De jongere vrijwilligers zijn actief op scholen waar zij zelf leerling zijn. Daarnaast werd voorlichting gegeven en is er een community opgericht.

Vrijwilligers

In 2021 waren 31 vrijwilligers actief waarvan 18 vrijwilligers in de leeftijd van 10 tot en met 22 jaar. In het volgende overzicht staat de informatie over de ingezette jongere vrijwilligers.

Leeftijd	v/m	School	Locatie	Activiteit(en)
19	v	Saxion	Tromplaan	Voorlichting, contactpersoon UWV-vacatures, vraagstukken delen op social media, onderzoek
16	v	Bonhoeffer College	Bruggertstraat	Voorlichting scholen / netwerkpartners / stadsdeelcommissies, vraagstukken delen op social media
20	m	ROC van Twente	Enschede	Coördinator hardlooptgroep, inzet evenementen / maatschappelijke activiteiten en Game2play
14	m	Bonhoeffer College	V.d. Waalslaan	Gamer, signalering
14	m	Bonhoeffer College	Geessinkweg	Gamer, signalering
17	v	ROC van Twente	Enschede	Inzet evenementen / maatschappelijke activiteiten en Game2play (samenwerking beweegbus Sportaal)
18	m	ROC van Twente	Weth. Beverstraat	Gamer, signalering, ervaringsdeskundig, inzet voorlichting
22	m	Saxion (ervaringsdeskundige)	Tromplaan	Gamer, signalering, ervaringsdeskundige, inzet voorlichting, trajectbegeleider
22	m	Saxion	Tromplaan	Inzet evenementen / maatschappelijke activiteiten
18	m	ROC van Twente	Enschede	Gamer, signalering
15	m	Bonhoeffer College	V.d. Waalslaan	Gamer, signalering
13	v	Basisschool de Koning		Onderzoek, voorlichting / presentatie maken
12	m	Basisschool de Koning		Onderzoek, voorlichting / presentatie maken
15	v	Innova		Onderzoek, voorlichting / presentatie maken

13	v	Bonhoeffer College	Weth. Beverstraat	Gamer, signalering
13	v	Bonhoeffer college	Weth. Beverstraat	Gamer, signalering
15	m	Stedelijk Lyceum	Locatie SC Oost / Gronausestr.	Voorlichting, Gamer, signalering
16	M	Stedelijk Lyceum	Locatie ISK Mekkelholts- pad	Voorlichting Arabische taal

Daarnaast zijn er 8 volwassen vrijwilligers betrokken bij het project met verschillende achtergronden.

m/v	Activiteit(en)
M	Gamer, signalering, ervaringsdeskundige, (Playstation platform)
M	Sportaal-project Game2play, sport&bewegen, voorlichting, real life gaming / signalering
M	Gamer, signalering, ervaringsdeskundige, (PC platform)
M	Gamer, signalering, ervaringsdeskundige, inzet voorlichting (Platform Nintendo/Xbox)
M	Gamer, signalering, ervaringsdeskundige, inzet voorlichting (Platform boardgames),hardloop/wandelgroep
V	Inzet sport/bewegen (real life gaming), digitale filmpjes , ontwikkelaar, applicaties
V	Inzet voorlichting, enquête, onderzoek
V	Inzet voorlichting, enquête, onderzoek

Voorlichting

Een van de doelen was om tijdens het project op basisscholen in Enschede aan alle groepen 8 voorlichting te geven aan leerlingen en hun ouders/verzorgers. Sinds de corona uitbraak werd dit uitgebreid met groepen 6, 7 en voortgezet onderwijs. Vanwege de coronamaatregelen werden meerdere voorlichtingen op het schoolplein en vooral digitaal georganiseerd.

Bij de voorlichting werden rolmodellen/ervaringsdeskundigen ingezet en kwamen de 'do's and don'ts' van internet/social media/gaming aan de orde. De voorlichtingen werden samen met Sportaal (project Game2Play) uitgevoerd.

Van de start van het kalenderjaar tot het moment waarop verscherpte coronamaatregelen van kracht werden werd fysiek voorlichting gegeven aan onderstaande (basis)scholen.

School	Groep	Bereikte leerkrachten	Aantal leerlingen	Leeftijd	M/V	Bereikte ouders
Basisschool de Kubus	8 (1 groep)	2	15	11/12	6 m 9 v	14
Basisschool CBS de Kiem	8 (1 groep)	2	24	11/12	14 m 10 v	22
Basisschool 't Schateiland	7 en 8 (4 groepen)	5	97	11/12	41 m 56 v	72
Basisschool de Zevenster	8 (1 groep)	3	27	11/12	16 m 11 v	29
Basisschool de Esmarke	7 en 8 (4 groepen)	6	93	11/12	57 m 36 v	68
Basisschool Drakensteyn	7,8 (1 groep)	4	48	11/13	32 m 16 v	52

Basisschool Z Glanerbrug	8 (1 groep)	2	25	11/12	10 m 15 v	34
Basisschool Ouverture	7,8 (3 groepen)	5	67	10/13	31 m 36 v	73
Basisschool N Glanerbrug	7 en 8	4	51	9/13 jaar	23 m 28 v	71
Bonhoeffer College / Geesinkweg/Bruggert	1 ^e / 2 ^e jaars verschillende momenten	4	67	13/14/15	37m 30 v	35
Basisschool de Koning	8 (2 groepen)	4	51	11/13	23m 28 v	62
Basisschool Mecklenburg	8(1 groep)	2	24	11/13	13m 11 v	27
Basisschool Prins Maurits	7/8 2 groepen	3	43	11/13	24m 19 v	42
Basisschool Molenbeek	7/8 (4 groepen)	4	88	10/13	49m 39 v	107
Basisschool LARES	8 (2groepen)	3	37	11/13	17 m 20v	33
Basisschool ESV	8 (1 groep)	3	29	11/13	13 m 16 v	33
Basisschool Sterrenborgh	8 (1 groep)	4	21	11/13	8 m 13v	24
Basisschool Europaschool	8 (1 groep)	2	28	11/13	12 m 16v	31
Basisschool Harry Bannink	8 (1 groep)	1	24	11/13	13 m 11 v	22
Basisschool Anna v Buren	8(1 groep)	2	21	11/13	11m 10v	25
Basisschool Zuidsprong	7/8 (2 groepen)	3	46	11/13	20m 26 v	54
Basisschool t Wooldrik	7/8 (3 groepen)	5	79	11/13	47m 32 v	88
Basisschool Twekelerveld	7/8 (2 groepen)	4	49	11/13	23 m 26 v	56
Basisschool Spinner	7/8 (3 groepen)	4	83	11/13	46 m 37 v	102
Basisschool Pathmos	7/8 (2 groepen)	4	44	11/13	24 m 20 v	61
Basisschool Prinseschool	8/3 locaties /5 groepen)	2	101	11/13	44 m 57 v	118

Na elke voorlichting werd in de nieuwsbrief van de betreffende school uitleg gegeven en werden contactgegevens gedeeld. Zo konden ouders, leerkrachten en leerlingen eventueel vragen stellen (nazorg) en groeide de community (jeugd). Door Jeugdwerk Online te volgen via social media en online gaming, bleef het contact bestaan en werd actuele informatie gedeeld.

Begin januari 2021 werden weinig tot geen voorlichtingen gegeven vanwege vakantie en andere prioriteiten op scholen. In deze periode werden voorlichtingen ingepland voor de periode daarna. Tijdens de lockdowns waren scholen gesloten (en/of geen externen toegelaten) en werden de

geplande voorlichtingen/ouderavonden onsite logischerwijs gecancelld. Waar mogelijk werd een digitale voorlichting georganiseerd.

Een trend/ontwikkeling die zichtbaar werd naarmate de coronamaatregelen langer duurden is de groeiende behoefte vanuit midden- /bovenbouw aan voorlichting. Dit omdat steeds meer leerlingen naar de digitale wereld 'verdwenen' waardoor ze moeilijk bereikt konden worden en ongemotiveerd werden door restricties. De greep naar online gokken en/of crypto groeide enorm onder jongeren in Enschede. Dit signaal/onderzoek werd ook gedeeld met de taskforce jeugd. De reden van dit gedrag, was grotendeels te vinden in verveling....

Naast de hiervoor genoemde scholen werd ook voorlichting gegeven aan / bij:

Alle Wijkteams Enschede	FC Twente 'scoren in de wijk'
Stadsdeelcommissie/raad van toezicht	ROC van Twente in Enschede
Talentcoördinatoren gemeente Enschede	Alle bestuurders voortgezet onderwijs
Sportaal	Verschillende sportverenigingen
Beweegbijeekkomsten / Humanitas	

Jeugdwerk Online tijdens lockdown

Voorlichting

Fysieke voorlichtingen konden zeer beperkt plaatsvinden, daarom werd digitaal voorlichtingsmateriaal ontwikkeld. Ruim 52 scholen maakten hier gebruik van. In samenwerking met Sportaal (project Game2play) stuurden we iedere woensdag content (thuisactiviteiten, dans-/beweegfilmpjes) naar scholen ter ondersteuning van leerkrachten en ouders.

We bereidden ons voor, anticiperend op nieuwe lockdowns, door voorlichtingen op te nemen en trainingen en voorlichtingen via MS Teams te organiseren. Dit werd na de zomervakantie meerdere keren succesvol ingezet. De onderwerpen victim blaming en grensoverschrijdend gedrag naar aanleiding van de perikelen rondom The Voice / Ajax voegden we toe aan onze voorlichting.

'Onzichtbare' leerlingen

Diverse scholen en onderwijsinstellingen verzochten ons om contact te zoeken met jeugd (leerlingen). In een aantal situaties konden leerkrachten geen contact krijgen met 'onzichtbare' leerlingen waardoor zorg ontstond. Wij droegen bij aan het herstellen van contact met school. Het probleem leek naarmate de lockdown langer duurde te verergeren. Leerlingen gaven aan geen zin meer te hebben in onderwijs op afstand en ouders gaven aan dat zij moeilijk(er) te motiveren zijn om huiswerk te maken. De leerlingen die we spraken, vonden de lockdown en de beperkte bewegingsruimte te lang duren en maakten zich zorgen om hun toekomst.

Toename online-activiteiten (gokken) en gamen

Tijdens de lockdowns waren jongeren vaker en langer online en was er een toename in ongewenste content en verzoeken. Dit probleem was niet nieuw, maar 'criminelen' richtten zich in deze periodes meer op online activiteiten en maakten gebruik van de toename van het onlinegedrag van jongeren. Ook bleken meer jongeren te vluchten naar de gamewereld met mogelijke toekomstige problemen van dien.

Landelijk onderzoek

Jeugdwerk Online werkte wederom mee aan een landelijk onderzoek over mogelijke gevolgen voor jongeren tijdens de pandemie. We maakten updates zowel in- als extern vanwege de nieuwe ontwikkelingen/trends onder de jeugd en namen deel aan vergaderingen van de Taskforce Jeugd.

(Online) contact

De inzet van Jeugdwerk Online bewoog mee met het veranderende online gedrag van jongeren. Dagelijks werd contact onderhouden door samen te gamen (ook buiten kantoortijden). Hiermee vulden we de signaleringsfunctie in. Daarnaast boden de vrijwilligers van Jeugdwerk Online een luisterend oor en waren zij 24/7 bereikbaar voor ouders, leerkrachten en jeugd. Aan bewustwording van de gevolgen van de coronacrisis werd en wordt prioriteit gegeven. Dit werd online opgepakt. Daarnaast initieerden onze vrijwilligers een boodschappendienst om een steentje bij te dragen aan het voorkomen van vereenzaming.

Community

Voor het project werd een online community opgericht (een online vereniging voor jongeren). Jongeren kwamen hier (virtueel) bij elkaar en konden zich aanmelden voor het geven van voorlichtingen, maatschappelijke klussen en gezamenlijke activiteiten / evenementen. De nadruk lag hierbij op sport en cultuur.

De community werd tevens ingezet als middel om te werken aan de competenties zodat jongeren zich zelfstandiger kunnen redden in de maatschappij.

De community bleef explosief groeien, mede door de coronamaatregelen. Voor de lockdown werden met de community de Comic Con, de banenbeurs en een game-evenement bezocht. Om dit te kunnen doen werden maatschappelijke activiteiten georganiseerd. Vanaf januari 2021 vonden meerdere maatschappelijk activiteiten plaats (waaronder de boodschappendienst, tijdens de lockdown) en werden sportactiviteiten in samenwerking met Sportaal georganiseerd.

Activiteiten waren onder andere:

Activiteit	Aantal deelnemers (jongeren en ouders)	Toelichting
Ploggen in alle stadsdelen	45	Ploggen = tijdens het joggen afval oprapen (<i>een uit Zweden afkomstige fitness-trend</i>)
Vuurwerkafval opruimen in verschillende stadsdelen	36	Opruimactiviteit na de jaarwisseling
Ondersteuning bij zoeken naar een (vervolg)school		Ondersteuning geboden aan leerlingen en ouders bij het zoeken naar een juiste school met behulp van de 5 vrijwilligers op verschillende voortgezet onderwijs scholen door extra informatie te geven en rondleidingen te verzorgen.
Organiseren van game-evenementen	Wekelijks onderling (20 – 60 jongeren)	Door de community georganiseerde game-evenementen in januari en februari (maart-april-mei online)
Stories en karakters geschreven in Dungeons and Dragons	Elk maand, 20 jongeren	Verschillende stories (storytelling) en karakters geschreven in het bordspel Dungeons and Dragons om meerdere sessies te kunnen spelen ⁶

⁶. Jongeren konden hun eigen karakter maken en zijn wie ze eigenlijk willen zijn. Ze konden ook kiezen om hun leerpunten in een karakter te beschrijven. Doordat ze met dat karakter speelden, ondervonden ze dat het karakter op "vreemd" gedrag werd aangesproken zonder dat dit hen persoonlijk trof. Op deze manier kregen ze beter inzicht in hun eigen karakter en hoe anderen daarop reageerden. Deze ontwikkeling kan gezien worden als doorontwikkeling van het project en werd gedaan in samenwerking met Stichting Game Lab Oost.

Activiteit	Aantal deelnemers (jongeren en ouders)	Toelichting
Sportactiviteiten en voorlichting leerlingen (van de fysiek gegeven voorlichtingen)		Elke zondag de wandelgroep. 2x per maand de hardloopgroep. Drone workshops/videobewerking middagen (wekelijks). Arcadekasten bouwen (maandelijks). In samenwerking met Game2Play en de betrokken vrijwilligers uit de community.

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen met informatie over leeftijd, herkomst en reden deelname van jongeren die zich van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021 aansloten bij de community.

Overige ontwikkelingen

Met Sportaal werd intensief samengewerkt in het project Game2Play. De signalen en jongeren van Jeugdwerk Online werden gekoppeld aan 'real life' gamen met als doel jongeren weer 'naar buiten' krijgen. Zo werd de game Fortnite bijvoorbeeld in het park gespeeld: online meets offline wereld. Een unieke manier waarbij kinderen leerden met elkaar en buiten te spelen.

Makelaarsfunctie

Door het creëren van een groot netwerk en een community werd de doelgroep via online gamen & social media geholpen met verschillende vraagstukken. Het ophalen van verhalen en het vervolgens verbinden aan de juiste partij was hierbij het doel. De samenwerking met vrijwilligers op scholen en in wijkteams was essentieel bij verwijzing van jongeren naar de juiste plek (makelaarsfunctie). Dit verliep zowel in- als extern goed. In 2021 werden veel jongeren verwezen (zie bijlage 1).

Beoogde resultaten

Zoals aangegeven is het maatschappelijk rendement/effect moeilijk te bepalen. Om toch een inschatting te kunnen geven zijn (online) praktijksignalen gebundeld en besproken met diverse wijkteams die hier al mee werkten. Dit is gekoppeld aan de waardebeoordeling van de 'rate card Enschede en Hengelo'.

In het volgende overzicht zijn de beoogde resultaten van het totale project opgenomen per domein evenals de behaalde resultaten tot peildatum 31 december 2021. De resultaten van het afgelopen jaar komen op een besparing van ruim € 691.000

Domein	Beoogd resultaat project, looptijd 12 maanden	Resultaat project tot 1-1-2021	Waarde	Resultaat 31-12-'21
Werkloosheid	10 jongeren krijgen een baan voor minimaal 20 uur	44 jongeren hebben een baan voor minimaal 20 uur	1.904	83.776
	5 jongeren behouden of hebben één jaar lang een baan	23 jongeren hebben hun baan behouden	3.174	73.002
	Preventief 10 jongeren eerder in beeld, om bijstand te voorkomen (bijstand gem. €750 per maand, gem. 6 maanden in bijstand oftewel €4.500 per jongere)	19 jongeren eerder in beeld om bijstand te voorkomen	4.500	85.500
Voortijdig schoolverlaten	10 jongeren opnieuw ingeschreven voor een passende opleiding	14 jongeren opnieuw ingeschreven voor passende opleiding	170	2.380

	10 jongeren behalen startkwalificatie	12 van de 14 hebben een startkwalificatie behaald 2 zijn ingestroomd niveau 1	679	8.148
	Toevoeging: Preventief 5 jongeren voorkomen overstap regulier naar speciaal onderwijs	5 jongeren voorkomen overstap regulier naar speciaal onderwijs	5.000	25.000
Mentale gezondheid	40 kinderen/jongeren bereiken minimaal score 4 (uit 5) in de ZRJ op de geïdentificeerde onderdelen	91 (51 kinderen zijn van score 2 naar 5 gegaan, 40 naar score 4)	2.109	191.919
Instabiele gezinnen	40 kinderen/jongeren bereiken minimaal score 4 (uit 5) in de ZRJ op de geïdentificeerde onderdelen	83 (33 kinderen van score 2,3 naar 5 en 50 naar 4 gegaan)	2.364	196.212
Politiecontact	25 jongeren preventief in traject zonder voorarrest / detentie	41 jongeren preventief in traject zonder voorarrest / detentie	618	25.338
Preventie	Minimaal 40 verwijzingen naar verschillende netwerkpartners	131 verwijzingen naar verschillende netwerkpartners (intern 71 doorverwijzingen)		
			Totaal	691.275

5.2.5. Aanpak Loverboyproblematiek

In 2021 werd tot mei subsidie ontvangen voor de inzet van formatie ten behoeve van borging en verdere opbouw van het Meldpunt Loverboyproblematiek. Vanaf mei heeft SMD de preventieve werkzaamheden, coördinatie en uitvoering van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente overgedragen aan het Zorg- en Veiligheidshuis Twente ten behoeve van de inbedding in het Kenniscentrum Mensenhandel Twente.

De subsidie van dit project werd verleend in het kader van de Subsidieverordening opvang, begeleiding en beschermd wonen voor kwetsbare burgers. Dit document betreft de rapportage over de periode januari tot mei 2021.

Doelen

1. Het voorkomen dat kinderen / jongeren slachtoffer worden van loverboyproblematiek middels voorlichting, preventieactiviteiten
2. Coördinatie en uitvoering van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente. De uitvoering bestaat altijd uit het voeren van procesregie bij casuïstiek, maar waar nodig wordt ook casusregie gevoerd en/ of hulp verleend aan slachtoffers en/of gezin
3. Meedenken en voorsorteren op de doorontwikkeling naar Kenniscentrum Mensenhandel Twente.

Activiteiten

Naar een Kenniscentrum Mensenhandel Twente...

SMD was al geruime tijd betrokken bij de doorontwikkeling naar een Kenniscentrum Mensenhandel Twente door het Zorg- en Veiligheidshuis Twente en anticipeerde hier sinds 2019 op waardoor een soepele overgang georganiseerd werd. In 2021 vond de daadwerkelijke overdracht plaats.

Zo werd vanaf 2020 twentebreed gewerkt en werden werkprocessen van de regiocoördinator Mensenhandel Twente (Comensha) samengevoegd met die van het Meldpunt.

Naast het voorsorteren op deze wijziging gingen ook de preventie- en coördinatiewerkzaamheden gewoon door.

Overleggen

Medewerkers namen deel aan diverse structurele regionale en landelijke overleggen.

Regionaal

- Tweewekelijks risicotaxatieoverleg met politie (mensenhandel) en Tactus.
- Casustafel de Kameleon / persoonsgerichte aanpak ten behoeve van informatie-uitwisseling en afstemming over (vermoedelijke) plegers loverboyproblematiek / mensenhandel.
- JOR voor afstemming en informatie-uitwisseling over (vermoedelijke) minderjarige slachtoffers/ plegers loverboyproblematiek / mensenhandel.
- Ketenpartners politie en Gemeente Enschede Leerplichtambtenaar voor overzicht van (vermoedelijke) plegers in relatie tot gemelde slachtoffers; de zogenaamde spin. Dit te behoeve van vroegtijdige signalering of potentiële slachtoffers contact hebben met (vermoedelijke) plegers.
- Samenwerkingspartners binnen Twente (niet ketenpartners) voor verbetering van samenwerking.
- Werkgroep loverboyproblematiek / mensenhandel ten behoeve van efficiency en ter voorkoming van overlap (stand van zaken doorontwikkeling, signaleren knelpunten thema uitbuiting en casuïstiekbespreking). Bijbehorende samenwerkingspartners zijn: Gemeente Enschede, Politie (coördinator Jeugd en AVIM), Comensha, Tactus, Ambiq, Jarabee, Alifa, GGD, Ter Wille en Meldpunt Loverboyproblematiek Twente.
- Overdrachtsgesprekken Kenniscentrum Mensenhandel Twente.

Website

Voor het toekomstige Kenniscentrum Mensenhandel Twente werd een nieuwe websitenaam bedacht: stopuitbuiting.nu. De website is overgedragen aan Kenniscentrum Mensenhandel Twente en de oude website verwijst naar de nieuwe.

Aantallen en cijfers

Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente ontving vanaf de start tot mei 2021 358 meldingen, waarvan er in 2021 20 werden ontvangen.

2021	Melding						
	Gemeente	advies/consult professional	advies/consult burger	zorg-melding	vermoedelijk slachtoffer	potentieel slachtoffer	registratie
Enschede	11	2	1	1			
Hengelo	3						
Twenterand	1						
Nijverdal	2						

Bij de melding werden de benodigde acties uitgezet en werd een plan van aanpak (veiligheidsplan) gemaakt gericht op het stoppen slachtofferschap of verminderen van de risico's hierop. Procesregie werd toegepast. Maatwerkacties zijn bijvoorbeeld:

- het voeren van casusregie
- het inzetten van hulpverlening voor betrokkenen en/of gezin

- het bieden van begeleiding en ondersteuning aan slachtoffer en/of gezin
- het uithuisplaatsen en onderbrengen in een voor het slachtoffer veilige omgeving buiten de directe invloedssfeer.

Preventie

De preventieve activiteiten bestonden voornamelijk uit voorlichting aan professionals en jongeren. Vanwege COVID-19 konden de activiteiten (fysiek) niet doorgaan, maar werden deze online georganiseerd.

Zo werden twee voorlichtingen verzorgd voor 20 professionals van de GGD JGZ en vond een livestream voor jongeren plaats waar wij aan bijdroegen. Van laatstgenoemde is het aantal bereikte jongen onbekend vanwege het medium en het feit dat de livestream later teruggekeken kan worden.

De basis voor preventieve acties specifiek gericht op potentiële daders is met name gelegd in de jaren 2016 tot en met 2020. Ook in 2021 werden daarvan de vruchten geplukt. Te denken is aan contacten en overleg met ketenpartners zoals politie en Gemeente Enschede Leerplicht waarbij gezamenlijk een overzicht gemaakt werd van (vermoedelijke) plegers in relatie tot de gemelde slachtoffers; de zogenaamde spin. Dit overzicht hielp bij vroegtijdige signalering of potentiële slachtoffers in contact zijn met (vermoedelijke) plegers.

Preventie middels vlogs en overige preventieactiviteiten

Omdat genoemde preventieactiviteiten niet door konden gaan, heeft het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente twee andere preventieactiviteiten ontwikkeld:

1. In samenwerking met de Nationale Politie Eenheid Oost en AVIM werd een ludieke preventieactie bedacht om jongeren toch te bereiken en het thema uitbuiting breed onder de aandacht te brengen.
De actie bestond uit een serie van zes vlogs gemaakt door jongeren voor jongeren. Iedere vlog belicht een thema van uitbuiting waar jongeren mee te maken kunnen krijgen. Per vlog komt een dilemma van een jongere aan de orde en laat een gesprek zien over het betreffende thema en vervolgens wat jongeren zouden kunnen doen/ of wat er kan gebeuren in een dergelijke situatie.
Twee van de zes vlogs moesten nog opgenomen worden begin 2021. Dit is niet gelukt vanwege de maatregelen rondom COVID-19. Het Kenniscentrum Mensenhandel Twente zal dit verder oppakken met politie en de filmregisseur.
2. Ook het, in 2020 ontwikkelde, project Harnas kon begin 2021 niet starten als gevolg van COVID-19. Dit project is een initiatief van de gemeente Enschede voor groepen 7 en 8 van basisscholen in Glanerbrug. Verschillende organisaties, waaronder het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente hebben een voorlichtingspakket voor de basisscholen in Glanerbrug ontwikkeld. Doel van project Harnas: het vergroten van weerbaarheid bij leerlingen en voorlichten over sexting / grooming, middelengebruik en groepsdruk / uitbuiting. Ook leerkrachten en ouders worden voorgelicht in dit project over dezelfde thema's. Alles werd voorbereid om dit project uit te voeren. De Wijkteams Enschede zullen afstemmen met het Kenniscentrum Mensenhandel Twente over verdere deelname aan project Harnas.
3. Aan de vooravond van de overdracht vond op 26 april 2021 een ludieke actie plaats in de binnenstad van Enschede. Deze actie organiseerden we in nauwe samenwerking met de ouders en het hockeyteam van onze, helaas veel te jong overleden, ambassadrice Lotte van der Zee. Het doel van de actie was wederom het informeren van jongeren en hun ouders en andere burgers over het bestaan van loverboyproblematiek, het herkennen van signalen, de werkwijze van loverboys en wat te doen bij zorgen. Daarnaast was de actie met name een eerbetoon aan

Lotte van der Zee. Tijdens de actie werd op twee verschillende plekken in de stad (G.J. van Heekplein en de Oude Markt) op een groot ledscherm herhaaldelijk het preventiefilmpje gemaakt door Lotte van der Zee over loverboyproblematiek getoond.

Tevens werd geflyerd met informatie over loverboyproblematiek en over de nieuwe naam Kenniscentrum Mensenhandel Twente met zakjes zonnebloemzaad als symbool voor Lotte van der Zee. Deze actie bereikte in ieder geval 1000 burgers. Daarbij werd in de media (RTV Oost, Tubantia, 1Twente, Telegraaf en SBS6 Hart van Nederland) uitgebreid aandacht besteed aan de actie.

5.2.6. Sturen op verwijzingen gecertificeerde instellingen

Het project 'Sturen op verwijzingen Gecertificeerde Instellingen' (hierna GI's) was gericht op (het verbeteren van) de ondersteuning en begeleiding van kwetsbare inwoners. Het ging hierbij met name om kinderen, jongeren en hun ouders die een beschermingsmaatregel hebben en daarnaast aanvullende zorg en ondersteuning. Passende ondersteuning heeft een preventieve werking in het voorkomen van problemen op latere leeftijd, onder andere op het gebied van huisvesting en gezondheid (verslaving, geweld).

De subsidie van dit project werd verleend in het kader van de bijzondere subsidieverordening opvang, begeleiding en beschermd wonen voor kwetsbare burgers en werd beschikt voor de jaren 2018 tot en met 2020 met een verlenging tot mei 2021. Deze subsidie droeg bij aan het versnellen van de transformatie in het Sociaal Domein.

Van lokale naar regionale Jeugdbeschermingstafel

In 2021 werden de middelen ingezet om zorg te dragen voor een gedegen overdracht van de lokale Jeugdbeschermingstafels naar de nieuw opgezette regionale Jeugdbeschermingstafels.

Enschede liep voor op de regionale ontwikkeling. De jeugdbeschermingstafels werden al georganiseerd en voorzitters en ondersteuners werden uit deze subsidiemiddelen bekostigd. Regionaal zijn de jeugdbeschermingstafels in maart 2021 van start gegaan. We hebben daarbij onze opgedane kennis en ervaringen gedeeld in de aanloop naar de regionale tafels door deel te nemen aan de regionale werkgroep. Tevens zijn onze collega's die lokaal vorm gaven aan de JBT -en die opteerden om hier binnen de regio mee verder te gaan- allemaal geselecteerd om dit te gaan doen en wordt er dankbaar gebruik gemaakt van hun opgebouwde kennis, kunde en ervaring. Daarmee hebben we vorm kunnen geven aan goed werkgeverschap en konden we tevens de regionale ontwikkeling een vliegende start geven.

We hadden de ambitie om in Enschede op drie momenten een JBT te organiseren: op het moment van melding, na afronding van het raadsonderzoek en bij beëindiging van de jeugdbeschermingsmaatregel. Door capaciteitsproblemen bij partners en hun opstelling om de regionale ontwikkelingen af te wachten, is dat destijds niet gelukt en hebben we alleen het eerste moment lokaal vorm kunnen geven. Vanaf maart 2021 zij we echter regionaal wel gestart met alle drie de momenten. Hiermee kunnen we beter vorm geven aan de doorgaande lijn en samenwerking in de keten. De start van de regionale jeugdbeschermingstafels was tevens een moment om weer opnieuw samen met de GI's stil te staan bij de samenwerkingsafspraken die we met elkaar hebben en deze opnieuw te herzien.

In de regio is de werkwijze zoals wij deze in Enschede hadden grotendeels overgenomen. Op een onderdeel kijkt deze echter wel af; dat betreft de aanwezigheid van het netwerk en professionals aan tafel. De regio heeft er voor gekozen om deze groepen partijen niet aan te laten sluiten bij de JBT. In plaats daarvan vraagt zij van de lokale toegang om voorafgaand aan de JBT een MDO te

organiseren waar deze groepen hun plek krijgen, hun verhaal kunnen doen en er evt alsnog een laatste kans is om een raadmelding af te wenden door tot een veilig plan te komen met elkaar.

Vanuit ons kwalitatief onderzoek weten wij dat zoals ouders als wijkteammedewerkers de inzet van een onafhankelijk voorzitter erg waarderen. Daarom hebben wij er voor gekozen om het laatste deel van de subsidie te gebruiken om het voorzitterschap van deze MDO's goed vorm te geven. We hebben intern een oproep gedaan voor medewerkers die zich verder wilden bekwamen in dit voorzitterschap. Deze zijn getraind en ondersteund bij het voorzitterschap door de collega die voorzitter was van de lokale JBT, maar niet mee is gegaan naar de regio. Op deze manier hebben we intern kennis en kunde gedeeld rondom dit voorzitterschap en daarmee de positieve punten verder geborgd.

5.2.7 Vroeg Eropaf

In Enschede werd in juli 2019 gestart met de pilot Vroeg Eropaf. Gemeente Enschede organiseerde de pilot waarbij wijkteammedewerkers proactief op huisbezoek gingen op het moment dat zich op één adres meerdere betalingsachterstanden op primaire lasten voordeden. Met een combinatie van financiële kennis en een maatschappelijke dienstverleningsachtergrond werd met de inwoner breed gekeken naar alle leefgebieden om problematische schulden preventief het hoofd te bieden. Deze acties werden in nauwe samenwerking met de professionals van Werk en Inkomen bij de gemeente Enschede uitgevoerd.

Eind 2020 werd besloten om de pilotperiode een jaar te verlengen tot en met 31 december 2021. Hierbij werd de verbinding gemaakt met de per 1 januari 2021 ingevoerde wettelijke taak op de vroegsignalering van betalingsachterstanden.

Deze (vervolg)taak is ook opgepakt door het team van Vroeg Eropaf en in de uitvoering werd aangesloten bij de, in de pilot ontwikkelde, aanpak. Dat wil zeggen dat per 1 januari 2021 de 'huisbezoekwerkwijze', bij meerdere betalingsachterstanden op één adres, werd voortgezet. In het kader van het zo vroeg mogelijk voorkomen van schulden, benaderden we inwoners ook schriftelijk bij het signaal over een enkele betalingsachterstand. Aan de betreffende inwoners werd in een brief ondersteuning aangeboden bij het vinden van passende hulp om verergering van schulden te voorkomen. Voor het vervolg van deze ondersteuningsvragen werd ook het Vroeg Eropaf-team ingezet. Bij de hoogste enkelvoudige achterstanden werd ook telefonisch contact opgenomen.

De pilot Vroeg Eropaf is per 31 december 2021 afgerond en vanaf 1 januari 2022 overgegaan in de structurele uitvoering van de gemeentelijke wettelijke taak op de vroegsignalering van betalingsachterstanden. Op dit moment wordt bekeken hoe en waar deze taak organisatorisch structureel ingebed kan worden.

Om de taak blijvend uit te voeren is door gemeente en SMD voor 2022 besloten de huidige inzet van het team (dus ook van de hierbij betrokken wijkcoaches) te continueren. Voor deze personele inzet wordt subsidie beschikt aan de SMD.

5.3. Diensten voor derden

5.3.1. Algemeen

Vanaf de start van de wijkteams in 2015 was het de SMD niet toegestaan om activiteiten voor derden te ontwikkelen die konden conflicteren met wijkteamactiviteiten of konden leiden tot een ongewenste belangenverstremming. Vrijwel alle activiteiten voor derden sloten naadloos aan bij het wijkteamconcept en verschoven daarom naar de reguliere diensten in de wijkteams

In 2017 koos de toenmalige directeur in overeenstemming met de Raad van Toezicht om geen acquisitie meer te plegen voor diensten aan derden, conform de ontwikkeling die al was ingezet. De focus werd daarmee verlegd naar het consolideren van bestaande dienstverlening.

Voor de diensten voor derden 2021 zie de [factsheet](#).

5.3.2. Maatwerkroute

De Maatwerkroute is een project dat voortkwam uit het huidige coalitieakkoord van het gemeentebestuur van de gemeente Enschede. Het project liep van 2019 tot en met 2021. SMD/Wijkteams Enschede was opdrachtnemer in het project en zette wijkteamprofessionals in voor het uitvoeren, borgen en implementeren van de maatwerkroute. De laatste fase werd in oktober 2021 afgerond.

Het project kende oorspronkelijk drie doelstellingen:

1. De kwaliteit van leven van huishoudens met meerdere gezondheids- en sociaal-maatschappelijke problemen verbeteren;
2. Maatschappelijke kosten duurzaam verlagen. Op basis van een trackrecord van de doorbraakmethode dat in drie jaar is opgebouwd, was de verwachting dat we een positief maatschappelijk rendement van ongeveer 12.000 euro per casus konden realiseren;
3. Kennis en expertise ontwikkelen op het gebied van de aanpak van deze huishoudens. Deze kennis en expertise structureel borgen en duurzaam inzetten;

Gedurende het project werd een vierde doel toegevoegd:

4. Alle afdelingen binnen het sociaal domein meenemen in de Maatwerkroute, gezamenlijk (meer) bedreven raken in snel en effectief tot oplossingen komen, en alle kennis en ervaring vastleggen om van elkaar te leren.

Mede door de toevoeging van dit vierde doel vond een verschuiving plaats van 'Maatwerkroute Wijkteams' naar 'Maatwerkroute Sociaal Domein'. In de loop van het project beschouwden we de maatwerkroute binnen het sociaal domein al als reguliere manier van werken en werd deze steeds breder ingezet met, indien nodig, ondersteuning van het Doorbraakteam.

De verantwoording van het project werd vastgelegd in het Opleverdocument Maatwerkroute Wijkteams, die in 2022 aangeboden wordt aan de Gemeenteraad van Enschede en daarmee openbaar wordt.

De voormalige projectgroep Maatwerkroute beschouwt het als haar vervolgoopdracht om eind 2022 onderzoek te doen naar het duurzame effect van de gebruikte doorbraakmethode voor gezinnen die hebben meegewerkt. Een vorm hiervoor wordt nog ontwikkeld.

5.3.3. Buurtbemiddeling Enschede

Buurtbemiddeling Enschede (hierna BE) geeft praktische hulp om ergernissen en conflicten met burens zelf op te lossen met behulp van goed getrainde, deskundige (vrijwillige) buurtbemiddelaars. Zij begeleiden burens om (weer) met elkaar in gesprek te komen en samen zélf een oplossing te bedenken waar burens beide tevreden over zijn. De bemiddelaars zijn neutraal en onpartijdig.

BE bestaat sinds 2014 en werd vanaf 2018 onderdeel van SMD/Wijkteams Enschede gefinancierd door de convenantpartners gemeente Enschede, Woningcorporaties Domijn, Ons Huis, De Woonplaats en samenwerkend partner Politie Oost Nederland.

In onderstaande schema zijn de resultaten verwerkt over 2021.

Beoogde resultaat / activiteit	Resultaat
Behoud huidige bemiddelaars en werven nieuwe bemiddelaars.	Ondanks dat 11 bemiddelaars stopten is het ons gelukt 17 nieuwe bemiddelaars te werven. Ons team bestaat nu uit 39 vrijwillige buurtbemiddelaars.
Samenwerking Saxion opzetten	Buurtbemiddeling is een vast onderdeel geworden in het programma van Saxion Rechten. We geven gastcolleges en studenten doen opdrachten bij BE om meer praktijkervaring op te doen.
Samenwerking Overijsselse Overleg Rechter	De pilot OOR is voor onbepaalde tijd verlengd. Niet succesvolle bemiddelingen worden doorverwezen naar OOR.
Samenwerking Juridisch Loket	Buurtbemiddeling mag en maakt veel gebruik van de kennis van de juristen bij het JL. Dit maakt dat meldingen die ook een juridisch tintje hebben, door ons geholpen kunnen worden.
Samenwerking Enschedese school	De samenwerking is geïntensiveerd. Vrijwillige bemiddelaars mogen gebruik maken van het trainingsaanbod dat de Enschedese School aanbiedt.
Samenwerking Meldpunt Woonoverlast continueren	Er zijn duidelijke werkafspraken gemaakt zodat geschikte meldingen naar BE worden doorgestuurd.
Structureel onderdeel van de wijkwijzers	BE schuift maandelijks bij alle wijkwijzers aan om samenwerking te bevorderen met netwerkpartners.
Nieuwe interventies ontwikkelen ivm corona	Online bemiddelen, contactkaarten voor veroorzaker, 'warme' brieven.
Extra dienst: mini nazorg	Bewoners een dag na het bemiddelingsgesprek de mogelijkheid geven om het gesprek te evalueren.
Aanbieden verdiepingstrainingen bemiddelaars	Training neutraliteit, interculturele communicatie mental health first aid.
Nieuwe website BE	Deze is vanaf 2022 actief.
Opnieuw aanvragen certificaat erkenning	Het certificaat is opnieuw behaald voor de duur van twee jaar.
Nieuwe manier van intervisie	De verantwoordelijkheid meer bij buurtbemiddelaars gelegd. Er wordt in kleine groepen intervisie gehouden o.l.v. een ervaren bemiddelaar.
Opstarten buurtbemiddeling Losser	Vanaf 1 januari 2022 wordt buurtbemiddeling in Losser opgestart.
Verbeteren kwaliteit trainingen buurtbemiddeling	Lid geworden van adviescommissie trainingen landelijk om op deze manier invloed uit te kunnen oefenen op de kwaliteit van de trainingen.
Verlenging BE	Nieuw convenant afgesloten tot 2026 werkgebied Gemeente Enschede.
Slagingspercentage conformeren aan landelijk percentage	Landelijk slagingspercentage 70%; slagingspercentage Enschede 62%.
Uitwisselen kennis en kunde regiocoördinatoren	Groot verloop onder coördinatoren en de tijd en wil om samen te werken ontbreekt hierdoor.
Aantal meldingen 186 voor 2021.	Aantal meldingen 245.

Afwijkingen 2021

Aantal doelen zijn niet of niet volledig behaald: behouden van huidige vrijwillige buurtbemiddelaars, uitwisseling tussen regiocoördinatoren en slagingspercentage.

Daarnaast is het noemenswaardig dat de impact van COVID-19 groot was op verschillende vlakken. Bemiddelaars moesten aangepast werken. Denk hierbij aan telefonisch of online bemiddelen omdat fysiek niet mogelijk was door de opgelegde maatregelen. Dit was niet voor iedereen haalbaar. Hierdoor zijn bemiddelaars definitief of tijdelijk gestopt. Ook merkten we het aan de soort meldingen. Mensen hadden een kort of geen lontje. De tolerantie was ver te zoeken en mensen waren sneller geïrriteerd en gefrustreerd. De wil om een probleem op te lossen was minder aanwezig.

Bijlagen

Bijlage 1. Gedetailleerde informatie Jeugdwerk Online

Community: leeftijd, geslacht, datum start en reden deelname (periode 1-1-21 t/m 31-12-21)

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Datum start deelname	Reden deelname
14	m	Noord	jan-21	Verwaarlozing
24	m	Oost	jan-21	Gameverslaving
21	m	West	jan-21	Paniek aanvallen, stress
14	m	West	jan-21	Verwaarlozing
16	v	Zuid	jan-21	Gameverslaving
15	v	Noord	jan-21	Grooming ⁷
12	m	Noord	jan-21	Stress
10	m	Oost	feb-21	Stress
15	m	West	feb-21	Verwaarlozing
11	m	West	feb-21	Gameverslaving
8	v	West	feb-21	Eenzaamheid
21	m	Centrum	feb-21	Gameverslaving
14	v	Oost	feb-21	Gameverslaving
27	m	Centrum	mrt-21	Geraardheid LHBTI
21	m	Centrum	mrt-21	Studieproblemen, geen werk
21	m	Noord	mrt-21	Eenzaamheid
11	m	Oost	mrt-21	Eenzaamheid
9	v	Oost	mrt-21	Eenzaamheid
17	m	Oost	mrt-21	Studieproblemen
12	v	Oost	mrt-21	Paniek aanvallen, stress
8	v	West	mrt-21	geen vrienden
24	m	West	mrt-21	Werkloos
21	m	Centrum	mrt-21	Studieproblemen
16	v	Centrum	apr-21	Faalangst vanwege topsport
12	m	Centrum	apr-21	Online shaming
22	v	Zuid	apr-21	Studieproblemen
11	v	Oost	apr-21	Geraardheid LHBTI
21	m	Zuid	apr-21	Verwaarlozing
12	m	Noord	apr-21	Pesterijen
14	m	Zuid	apr-21	Depressie
8	m	Noord	apr-21	Depressie
15	m	Noord	apr-21	Geraardheid LHBTI
14	m	Oost	mei-21	Depressie
19	m	Zuid	mei-21	Depressie
14	m	Noord	mei-21	Schulden
13	m	Oost	mei-21	kan niet sporten, lichamelijk beperkt (rolstoel)
12	m	West	mei-21	Depressie
21	v	Zuid	mei-21	Geraardheid LHBTI
19	m	Zuid	mei-21	Schulden

⁷ Grooming is online 'kinderlokken'

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Datum start deelname	Reden deelname
12	m	Centrum	mei-21	Eenzaamheid
16	v	Centrum	mei-21	Depressie
12	m	Oost	mei-21	Eenzaamheid
13	m	Noord	jun-21	Faalangst vanwege topsport
21	v	Oost	jun-21	Verwaarlozing
11	m	West	jun-21	Sexting, nare content ontvangen/verstuurd
12	v	Zuid	jun-21	Depressie
16	m	Zuid	jun-21	Verwaarlozing
17	m	West	jul-21	Eenzaamheid
16	v	Zuid	jul-21	Faalangst vanwege topsport
14	m	Zuid	jul-21	Paniek aanvallen, stress
17	v	Noord	jul-21	Loverboyproblematiek
21	m	Oost	jul-21	Studiekeuze, drugsgebruik
17	m	Centrum	aug-21	Schulden
21	m	West	aug-21	Eenzaamheid
17	m	West	aug-21	Gokverslaving
18	m	West	aug-21	Werkloos
16	m	Noord	sep-21	Vragen vanwege gasballon
14	v	Noord	sep-21	Loverboyproblematiek
22	v	Centrum	sep-21	Schooluitval, oriëntatie werk/uitkering
9	m	Centrum	sep-21	Eenzaamheid
17	m	Zuid	sep-21	Stress
11	v	Oost	okt-21	Paniek aanvallen, stress
12	m	Centrum	okt-21	Paniek aanvallen, stress
22	m	West	okt-21	Oriëntatie werk
16	m	Centrum	okt-21	Studiekeuze
11	m	Oost	okt-21	Verwaarlozing
16	m	West	okt-21	Hoogbegaafdheid
22	m	West	okt-21	Stress, werkloos, geen school/opleiding
10	v	Oost	nov-21	Eenzaamheid
15	m	Zuid	nov-21	afwijzing FC Twente
13	v	Oost	nov-21	Hoogbegaafdheid
15	v	Centrum	nov-21	Schooluitval
21	m	Centrum	nov-21	Eenzaamheid
12	m	Oost	nov-21	Eenzaamheid
14	m	Centrum	nov-21	Eenzaamheid
11	m	Noord	nov-21	Hoogbegaafdheid
14	v	Noord	dec-21	Schooluitval
12	m	West	dec-21	Eenzaamheid
12	m	Noord	dec-21	Gameverslaving
11	m	Noord	dec-21	Hoogbegaafdheid, stress

Verwezen jongeren (periode oktober 2019 tot 1 januari 2021)

Leeftijd	m/v	Herkomst	Netwerkpartner / verwezen naar	Reden verwijzing
21	m	Oost	Tactus	gokverslaving, casino online
15	m	Oost	Schoolwijkcoach	vaderschap, spijbelgedrag
19	m	Oost	Politie	Bedreiging, online
21	m	Oost	Wijkteam	Multiproblematiek
16	v	Oost	Wijkteam	Multiproblematiek
17	v	Oost	Politie	drugs, bedreiging
18	v	Oost	Wijkteam	verwaarlozing
26	m	Oost	Wijkteam	Multiproblematiek
23	m	Oost	Wijkteam	Echtscheiding
26	v	Oost	Woonstap	Vraag mbt eigen woning met hulp
14	v	Oost	Meldpunt Loverboy	Signalen loverboyproblematiek
17	v	Oost	Veilig thuis	Huiselijk geweld
16	m	Oost	ROC	Keuze opleiding
15	m	Oost	Tactus	Alcoholgebruik
16	m	Oost	St. Jongerenhuisvesting Twente	Eigen kamer
13	v	Oost	Veilig thuis	verwaarlozing
16	v	Oost	Alifa Jonge moeders	zwangerschap
14	m	Oost	Avanti	Keuze voetbal
15	v	Oost	Tactus	verslaving (wiet)
23	m	Oost	Wijkteam	ouderplan/scheiding
16	m	Oost	St. Jongerenhuisvesting Twente	Eigen kamer
19	v	Oost	GGD	mbt vaccinatie
13	v	Oost	Avanti	Dagbesteding
18	m	Oost	Bat/Budget Advies Team	Financiële problemen
17	v	Oost	ROC	Keuze opleiding
18	v	Oost	Menzis	zorgverzekering
12	m	Oost	Avanti	Dagbesteding
15	m	Oost	Alifa	Dagbesteding
8	m	Oost	Sportaal inloop sport	Dagbesteding
19	v	Oost	Politie	misbruik
16	v	Oost	Alifa	Dagbesteding
13	m	Oost	Avanti	Dagbesteding
21	v	Oost	Bat/Budget Advies Team	Financiële problemen
14	v	Oost	Scouting	Dagbesteding
24	v	Oost	Domein	woning
19	v	Oost	Politie	oplichting online
8	v	Oost	Sportaal inloop sport	Dagbesteding
16	v	Oost	Sportlust Glanerbrug	Voetbal, meisjesteam
16	v	Oost	Politie	Bedreiging, online, geldezel
18	v	Oost	Politie	drugs, bedreiging
16	m	Oost	Alifa workshop	Muziek
12	m	Oost	Sportaal inloop sport	Dagbesteding
14	m	Oost	Alifa	Sportinloop vakantie

16	m	West	Wijkteam	Multiproblematiek
19	m	West	Meldpunt Loverboy	vraag mbt signalen zus
21	m	West	Stadsbank	Schulden (aanpak)
21	m	West	Bat/Budget Advies Team	aanpak
16	v	West	Huisarts	Vragen vaccinatie, klachten
18	m	West	Politie	Bedreiging
17	v	West	Alifa Jonge moeders	Zwangerschap/Moederschap
24	v	West	Werkplein	Uitkering, sollicitatietraining
16	v	West	Schoolwijkcoach	spijbelgedrag
25	m	West	Wijkteam	Multiproblematiek
21	m	West	Bat/Budget Advies Team	aanpak
16	m	West	ROC	Beroepskeuze/opleiding
24	v	West	Wijkteam	Zelfvertrouwen
19	v	West	Stadsbank	vraag mbt schulden
18	v	West	Saxion	Vervolg opleiding
21	m	West	Wijkteam	Training kom op voor jezelf
13	v	West	Politie	drugs, bedreiging
16	m	West	Tactus	Gameverslaving
24	m	West	Wijkteam	Rouwverwerking
11	v	West	Ib-er basisonderwijs	Pesterijen, online
14	v	West	Politie	Online cyberpesten
14	m	West	Tactus	Vragen mbt drank
18	m	West	Wijkteam	Training kom op voor jezelf
19	m	West	Werkplein	Werk
11	v	West	Veilig thuis	Huiselijk geweld
23	m	West	Woonstap	Op zoek naar een woning
12	v	West	Sportaal inloop sport	Dagbesteding
18	v	Centrum	Politie	Bedreiging
22	m	Centrum	Saxion	Keuze opleiding
28	m	Centrum	Werkplein	Werk
23	v	Centrum	Politie	Bedreiging online
22	m	Centrum	Bat/Budget Advies Team	aanpak ivm indeling financien
19	v	Centrum	Tactus	Wietgebruik
22	m	Centrum	Ib-er basisonderwijs	Pestgedrag, zoontje whatsapp
12	m	Centrum	Alifa	Dagbesteding
21	m	Centrum	Wijkteam	Multiproblematiek
11	v	Centrum	Alifa	Dagbesteding
14	v	Centrum	Politie	Grooming
9	m	Centrum	Rigtersbleek	Keuze voetbal
17	m	Centrum	Tactus	Vragen mbt drugsgebruik
16	v	Centrum	Performance factory	Inloop freestyle
24	v	Centrum	Humanitas match	Eenzaamheid
14	v	Centrum	Sportaal inloop sport	Inloop sport naschoolse
15	m	Centrum	Performance factory	Inloop sportkeuze
23	v	Noord	Twente scoren met gezondheid	Overgewicht/leefstijl

22	m	Noord	Rigtersbleek	Vrijwilligerswerk
24	m	Noord	Woonstap	Vraag mbt eigen woning
22	v	Noord	Meldpunt Loverboy	Signalen loverboyproblematiek
14	m	Noord	Veilig thuis	Huiselijk geweld
11	m	Noord	Alifa	Workshop Muziek
15	v	Noord	Politie	Bodyshaming, Catfish
33	v	Noord	Wijkteam	Zefvertrouwen
23	m	Noord	Stadsbank	vraag mbt schulden
23	m	Noord	Humanitas match	Eenzaamheid
17	v	Noord	Politie	Grooming Sexting
23	m	Noord	Twente scoren met gezondheid	Gewicht
16	v	Noord	Concordia	Theater project
19	v	Noord	Mediant/veilig Thuis	Verwaarlozing, moeder psychose
23	v	Noord	Humanitas match	Eenzaamheid
26	m	Noord	Wijkteam	Multiproblematiek/scheiding
19	m	Noord	Wijkteam	Eenzaamheid, rouwverwerking
18	v	Noord	Buurtbemiddeling	Overlast overburen
21	v	Noord	Meldpunt Loverboy	Loverboyproblematiek
18	v	Noord	Ib-er basisonderwijs	Pestgedrag bij haar kind
16	m	Noord	Veilig thuis	Verwaarlozing
19	m	Noord	Wijkteam	Multiproblematiek
16	m	Noord	ROC	Keuze opleiding
21	m	Noord	Tactus	Alcoholgebruik
19	v	Noord	St. Jongerenhuisvesting Twente	Eigen kamer nodig
14	m	Noord	Humanitas match	Eenzaamheid
14	m	Zuid	Politie	Vechtpartij (getuige)
25	m	Zuid	Wijkteam	Multiproblematiek
16	m	Zuid	Politie	drugs, bedreiging
24	m	Zuid	Woonstap	Vraag mogelijkheden tot woning
14	v	Zuid	Concordia	Theater project
16	m	Zuid	ROC	Studiekeuze
16	v	Zuid	Humanitas match	Eenzaamheid
19	m	Zuid	Wijkteam	Multiproblematiek
13	m	Zuid	Udi	Udi keuze voetbal
17	v	Zuid	Saxion	Studiekeuze
23	m	Zuid	Wijkteam	Multiproblematiek
25	m	Zuid	Stadsbank	aanpak schulden
14	m	Zuid	Politie	Vechtpartij, huiselijk geweld
15	m	Zuid	Politie	drugs, bedreiging
18	v	Zuid	Alifa workshop	Muziek
18	m	Zuid	Victoria	Voetbal
26	m	Zuid	Buurtbemiddeling	Burenruzie, overlast

Bijlage 2. Organogram SMD/Wijkteams Enschede 2021

