



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

Activiteitenverslag Stichting Maatschappelijke Dienstverlening

Enschede, 27 maart 2024

Wijkteams
Enschede

The logo for Wijkteams Enschede features the text 'Wijkteams' in a pink, cursive font above 'Enschede' in a similar pink, cursive font. A small, stylized icon of a person with arms raised is positioned above the 's' in 'Wijkteams'.

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Vakmanschap en samenwerken.....	4
3. Factsheets en afwijkingen	8
3.1. Structurele subsidies	8
3.1.1. Factsheet Wijkteams Enschede – algemeen	8
3.1.2. Factsheets Kwaliteit.....	8
3.1.3. Factsheet Lokale opvolging Wet verplichte GGZ.....	9
3.1.4. Factsheet Woonplaatsbeginsel Jeugdwet	9
3.1.5. Factsheet Buurtbemiddeling	10
3.1.6. Factsheet WoonStAP	12
3.1.7. Factsheet Vroegsignalering / Vroeg Eropaf.....	13
3.2. Incidentele subsidies en projecten	14
3.2.1. Factsheet Aandachtsfunctionaris Mensenhandel	14
3.2.2. Factsheet Dak- en thuislozenpreventie	14
3.2.3. Factsheet Coördinatie Meubeldepot	16
3.2.4. Factsheet Doorstroomwoningen.....	16
3.2.5. Factsheet Presentiebenadering.....	17
3.2.6. Factsheet Intensivering samenwerking IKC-wijkcoaches en IKC.....	18
3.2.7. Factsheet Intensivering samenwerking huisartsen (SamSam).....	18
3.2.8. Factsheet Relaties en opvoeding.....	19
3.2.9. Factsheet Wijkteammedewerker in de Wijkwijzer	20
3.3. Diensten voor derden	20
4. Verslag Raad van Toezicht	21
5. Uitwerking activiteiten 2023.....	24
5.1. Structurele subsidie.....	24
5.1.1. Inzet formatie Wijkteams - ondersteuning aan inwoners	24
5.1.2. Inzet formatie wijkteams - ondersteuning en faciliteren Wijkteams	27
a. (Aan)sturing en ondersteuning	27
b. Ontwikkelorganisatie	29
c. Administratieve organisatie	31
5.1.3. Lokale opvolging Wet verplichte GGZ Enschede	35
5.1.4. Woonplaatsbeginsel Jeugdwet.....	36
5.1.5. Buurtbemiddeling Enschede	36
5.1.6. WoonStAP.....	37
5.1.7. Vroegsignalering / Vroeg Eropaf	38
5.2. Incidentele subsidie.....	38
5.2.1. Aandachtsfunctionaris Mensenhandel.....	38
5.2.2. Dak- en thuislozenpreventie	39
5.2.3. Coördinatie Meubeldepot	41
5.2.4. Doorstroomwoningen	41
5.2.5. Presentiebenadering	42
5.2.6. Intensivering samenwerking IKC-wijkteammedewerkers en IKC.....	43
5.2.7. Intensivering samenwerking huisartsen (SamSam)	44



5.2.8. Relaties en opvoeden	45
5.2.9. Wijkteammedewerker in de wijkwijzer	45
Bijlagen.....	46
Bijlage 1. Wijkteams Enschede in relatie tot gedecentraliseerd stelsel, co-creatie en kaders voor opdracht.....	46
Bijlage 2. Organogram SMD/Wijkteams Enschede 2023	47

1. Inleiding

Het activiteitenverslag SMD 2023 vormt met het (separate) financiële jaarrapport de verantwoording die de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen (hierna SMD) aflegt aan haar subsidiegever de gemeente Enschede ter vaststelling van de subsidie.

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 (zie ook [bijlage 1](#)). 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 2023 en op overige ontwikkelingen in de organisatie.

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.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 'vakmanschap en samenwerking' beschrijft de belangrijkste ontwikkelingen van 2023. In hoofdstuk 3 staan factsheets per activiteit met een '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. Vakmanschap en samenwerken

Activiteiten

In 2023 voerde de SMD, vanuit het vakmanschap van de wijkteammedewerkers, de volgende activiteiten (c.q. producten en/of diensten) uit; wijkteammedewerkers die generalistisch werken en ondersteuningsvragen beantwoorden in het kader van preventie, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet. Ook zijn MW-diensten geleverd zoals individuele (kortdurende)– en groepsgerichte hulpverlening (trainingen), School Maatschappelijk Werk (IKC- wijkcoach / schoolwijkcoach), Buurtbemiddeling, Online-hulpverlening, praktijkondersteuning (Jeugd) (GGz) huisartsen, Jeugdwerk-online, is ondersteuning geboden in het kader van woonbelemmeringen vanuit WoonStap en zijn producten ontwikkeld vanuit het team Social Media voor inwoners, medewerkers en samenwerkende partners. Thema's waarbij ondersteuningsvragen zijn beantwoord zijn o.a.: wonen, armoede, werk en inkomen, (echt)scheiding / relaties, (seksueel)misbruik, opvoeding, mensenhandel, schooluitval/thuiszitters e.d.

Ontwikkelingen in 2023 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 daardoor ook niet, zullen wijkteammedewerkers constant flexibel en in ontwikkeling moeten zijn. De ontwikkeling van de vakbekwame professional is een continue proces waar de organisatie in zal moeten faciliteren en waaraan in 2023 verder gewerkt is.

Vakmanschap

In 2023 investeerden we in de versteviging én verdere ontwikkeling van de kwaliteit van het 'vakmanschap' van de wijkteams op verschillende niveaus¹. Zo stelden we op strategisch niveau een eerste versie van een kwaliteitsjaarplan (0.0 versie) met elkaar vast, met als doel om in de komende jaren een integraal en richtinggevend kwaliteitsjaarplan te maken. Dit plan schetst het beeld hoe we met onze inzet aantoonbaar werken aan de kwaliteit van de ondersteuning aan inwoners van Enschede.

Landelijke akkoorden, programma's, rapporten en de nieuwe Cao Sociaal Werk werden en worden vertaald in onze opdracht, inrichting, positionering en het financiële kader van de wijkteams binnen het lokale stelsel. De inhoud en impact van deze akkoorden en programma's² gaan onderdeel uitmaken van de ontwikkeling van het vakmanschap.

In 2023 zijn de voorbereidingen getroffen om al deze zaken onderdeel uit te laten maken van de ontwikkeling naar een 'Toekomstbestendig Wijkteams Enschede'. Hiertoe zijn in 2023 op tactisch niveau een aantal meerjarige projecten ingericht. Zo is er een programma 'Lokale teams en Toegang' ingesteld om de inhoudelijke vakmanschapsontwikkeling vorm te geven. Intern zijn 'haal & breng' sessies georganiseerd om input op te halen uit de verschillende teams voor de vertaling naar de uitvoering. Op operationeel niveau is geëxperimenteerd met het werken in gebiedsgerichte kleinere teams die veel ruimte krijgen om zelf invulling te geven aan hun vakmanschap. Daarnaast werd in het fictieve wijkteam 'wijkteam 10'³ geëxperimenteerd met de 'workloadweging', die ervoor moet zorgen dat we voldoende tijd en capaciteit hebben om te doen wat het werk van ons vraagt.

¹ Strategisch, tactisch en operationeel

² Hervormingsagenda Jeugd, Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming, Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA), Integraal Zorg Akkoord (IZA), programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ), Inspectierapport IGJ: centrale rol lokale teams.

³ Medewerkers van deze experimentgroep maken formeel onderdeel uit van andere "echte" teams maar experimenteren met een andere invulling van werkprocessen (project ACE). Op deze wijze krijgen we zicht op 'wat werkt' in de praktijk.

Koesteren van talenten

Vanuit mijn rol als directeur-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 de mensen die er werken. Zij organiseren hun werk vanuit de vraag van de inwoner en dat doen zij bij voorkeur als professional, samen met andere professionals op thema en met de inwoner die de vraag heeft.

Als SMD-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 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. Deze ruimte bieden wij door het thema zelforganisatie invulling te geven en door de professionals te faciliteren bij de uitoefening van hun vakmanschap. Voortdurend stellen we de vraag: *Wat heb je nodig om te doen wat het werk van je vraagt?* Voortdurend zullen we het antwoord hierop vertalen in een ondersteuningsstructuur en in afspraken die helpend zijn voor de uitoefening van het vakmanschap.

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. Het traject dat in 2023 gestart is om invulling te geven aan een *'Toekomstbestendig Wijkteams Enschede'* zal in de komende jaren samen met de professionals worden vormgegeven.

Samenwerking

Door de samenwerking lokaal, regionaal, nationaal en internationaal vorm te geven, worden we ook vanuit andere inzichten en ervaringen geïnspireerd om ons vakmanschap te ontwikkelen. In 2023 besloten we om de leerkringen verder te ontwikkelen. Hierin werken we lokaal onder andere samen met de gemeentelijke beleidsmedewerkers en is uitbreiding met andere partijen de volgende stap. In de leerkringen verbinden we het lokale beleid met de uitvoering van ons werk. Naast lokale samenwerking werken we ook in regionaal verband samen met partijen en willen we van elkaar leren.

Het afgelopen jaar is vanuit de 'Twentse welzijnspartijen' samen bestuurlijk opgetrokken om regionaal in gesprek te gaan over de thema's vanuit de Twentse Koers (preventie) met de wens om hier ook meer onderdeel van uit te maken. Nationaal zijn we inmiddels stevig onderdeel van de associatie Wijkteams. Vanuit het lidmaatschap komen we op alle niveaus lokale teams tegen en werken we samen aan de kwaliteit van ons vakmanschap. Dit geeft inzichten die helpend zijn voor de uitvoering en verbetering van ons werk. Vanuit ons lidmaatschap van FICE Nederland maken we tenslotte ook onderdeel uit van een internationaal netwerk van sociaal werk organisaties. Vanuit dit netwerk is er makkelijk toegang tot internationale ontwikkelingen en ervaringen uit andere landen met hulp en ondersteuning aan kinderen en ouders. Wat werkt en ontwikkeld wordt in ander landen kan zomaar van waarde zijn voor onze invulling van het werk. Het bezoek van medewerkers van het Familiehuis uit Zweden is een voorbeeld van de meerwaarde die dit oplevert. De inzichten die zij ons hebben meegegeven, vormden de basis voor de pilot in Enschede die in 2023 startte.

Verzuim

In 2023 constateerden we dat het ziekteverzuim bleef oplopen, ondanks allerlei extra inspanningen⁴ om het verzuim te laten dalen. Hoewel dit een tendens is in de hele sector hebben wij ervoor gekozen om te kijken wat de oorzaken bij ons zijn en hoe we hier aandacht voor zouden moeten hebben in de organisatie. In april hebben we een verzuimteam ingesteld (uitvoering, staf, management en directie) om met elkaar te kijken hoe we meer beeld kunnen krijgen van het ziekteverzuim en van effectieve interventies die passen bij ons type verzuim. Door de gehanteerde aanpak is het verzuim (aantallen) afgenomen en is verzuim stevig 'op de kaart gezet'. In de teams is met ondersteuning van 'Erwelzijn' aandacht geweest voor life-events en werd in beeld gebracht wat hiervoor ingezet kan worden. Daarnaast verzamelden we 'verhalen' aan de hand van interviews (StoryConnect) die gedeeld zijn. Hoewel het percentage in 2023 nog niet drastisch daalde, vertrouwen we erop dat het verzuim in de komende jaren zal dalen naar een aanvaardbaar niveau door de blijvende aandacht voor vitaliteit, 'het goede individuele en teamgesprek' én de verbinding / contact met zieke collega's (zowel vanuit collegiale ondersteuning als vanuit management).

Vertrouwenspersoon (intern en extern)

De afgelopen jaren waren er veel incidenten in het nieuws rondom ongewenste omgangsvormen. Hoewel wij via onze reguliere arbodienst en gemeente Enschede al gebruik konden maken van een externe vertrouwenspersoon, maakten we hier het afgelopen jaar andere keuzes in. In 2023 is gestart met zowel een interne als een (nieuwe) externe vertrouwenspersoon. Als organisatie willen we een veilig werkklimaat voor onze medewerkers en de rol van de vertrouwenspersoon is hierin aanvullend van belang. De vertrouwenspersonen hebben, naast het rapporteren van de werkgever over meldingen, ook een rol om het gesprek over gewenste en ongewenste omgangsvormen in de teams te agenderen.

Van social media naar nieuwe media

In 2023 kreeg het team social media steeds meer een duidelijke plek in de organisatie en is inmiddels niet meer weg te denken. Naast het oorspronkelijke doel om inwoners, nieuwe medewerkers en samenwerkingspartners te informeren over ons werk, kreeg het team een steeds bredere ondersteunende taak in de organisatie. Zo werd het team ingezet om de ontwikkeling naar een 'Toekomstbestendig wijkteams' te ondersteunen met beeld en geluid. Daarnaast werd het team ingezet om processen eenvoudig in beeld te brengen of ingewikkelde vraagstukken toe te lichten via podcast. Om recht te doen aan deze werkelijkheid hebben we het team social media omgevormd naar team Nieuwe Media.

In 2023 maakten we een begin met het kijken naar nieuwe mogelijkheden om ons werk uit te voeren met meer kwaliteit, een groter bereik en een minder grote afhankelijkheid van individuele medewerkers. Dit heeft een directe relatie met de te verwachten financiële opgave en de beschikbaarheid van goed personeel. In de komende jaren bekijken we hoe dit team het beste gepositioneerd kan worden in de organisatie.

Arbeidsmarkt

Vanuit het programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ) weten we dat het arbeidsmarkt vraagstuk groeit in de komende jaren. Het krijgen en behouden van goed personeel zal een grote uitdaging blijven in de komende jaren.

Door de nieuwe arbeidsmarktbenadering vanuit team HR hebben we tot op heden geen problemen bij het invullen van vacatures. De keuze om maandelijks ontmoetingen te organiseren met

⁴ Nieuwe arbodienst, training managers, vitaliteitsprogramma, extra bedrijfscoach, inzet naast alle andere producten het HSK etc.

geïnteresseerden leidt telkens tot voldoende aanbod van nieuw personeel. We bereiden ons wel voor op moeilijker tijden. We hebben ons daartoe ook verbonden aan de regionale samenwerking in het kader van de TAZ.

Door de inzet van nieuwe media en tegelijkertijd ook door met andere partijen te kijken naar talent en flexibiliteit proberen we te anticiperen op krapte van personeel. In 2023 zijn concrete stappen gezet om samen met Jeugdbescherming Overijssel de noodzakelijke flexibiliteit (mobiliteit) van personeel te vergroten door het verkennen van de mogelijkheden van een flex- en talentenpool. In samenwerking (met ook andere partijen) bekijken we hoe we hiermee zowel de flexibiliteit als de kwaliteit van het personeel kunnen vergroten zonder de kosten te verhogen.

We kunnen concluderen dat we in 2023 een goede basis hebben gelegd om vanuit de leidende rol van de SMD te werken aan een *'Toekomstbestendig Wijkteams Enschede'*.

Willem Loupatty
Directeur-bestuurder

3. Factsheets en afwijkingen

3.1. Structurele subsidies

3.1.1. Factsheet Wijkteams Enschede – algemeen

	Resultaatgebieden	2023
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 onder 1.1.a. van het activiteitenplan 2023	
Human Resources	Aantrekkelijk werkgeverschap	
	HR professionalisering 3.0	
	Duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en verzuim	
	Aansluiting op de grotere organisatiethema's	
Financiën	Besteding budget op basis van kostentoerekenings-model	Zie jaarrekening 2023

Afwijkingen

Het verzuim is, ondanks veel inspanning, gestegen tot iets boven de 10%. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een hoog percentage lang verzuim en extra lang verzuim. Met meer dan een verdubbeling in extra langdurig verzuim (> 1 jaar). Het kortdurend en middellang verzuim kende een lichte daling. De achtergrond van het verzuim ligt met name op gebied van privé gerelateerde situaties en werk – privé balans, in veel mindere mate betrof het werkgerelateerde situaties. In 2023 lag er een duidelijke focus op vermindering van het verzuim.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.1.2. Factsheets Kwaliteit

KWE en leren en ontwikkelen

Activiteit	Resultaat	2023
Koppelen KWE aan project 'leren en ontwikkelen'	Een completer kwaliteitssysteem ter ondersteuning van de organisatie.	
Leren van ervaringen structureel inzetten	Duidelijke koppeling aan het inhoudelijk vakmanschap.	
KWE-portal structureel implementeren	Doorontwikkeling van een innovatieve manier van leren. Implementeren gebruik van de kennisbank	
Inzet multi-perspectief vertelpunten/- tafels	Zicht op: - geleverde / te leveren ondersteuning en samenwerking vanuit meerdere perspectieven - sterke punten en verbeterpunten	

X	onvoldoende, wijkt 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

Ontwikkeling methodische handvatten (organisatieniveau)	Medewerkers worden gefaciliteerd in hun vakmanschap door actuele kennis en vaardigheden te bieden.	
Vertaling 'leren en ontwikkelen' naar individuele medewerker	Werken met teamleerplannen en individuele leerplannen	

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

Inzet teamcoaches

Ondersteuning	Resultaat	2023
Inhoudelijke ondersteuning Wijkteams en individuele professionals	Ondersteunen van vakmanschap – zowel op inhoud als op beroepshouding aan de hand van vragen van individuele medewerkers en teams	
	Wijkteams ondersteunen bij het richting en vorm geven aan zelforganisatie	

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.1.3. Factsheet Lokale opvolging Wet verplichte GGZ

Activiteit	Resultaat	2023
Informatie-uitwisseling m.b.t. cases door Frontoffice met GGD evt. in afstemming met betrokken wijkcoach.	Bijdragen aan - verplichting gemeente Enschede t.a.v. WvGGZ. - verkennend onderzoek door GGD	
Inzet van Wijkcoaches voor (regelen of oppakken) vrijwillige zorg indien er geen noodzaak is tot verplichte zorg (als een soort 'brandweerfunctie'⁵).	Inzet vrijwillige zorg	
Deelname aan afstemmingsoverleg.	Werkzaamheden afstemmen met betrokkenen.	
Ontwikkelen methodische handvatten.	Taken een plaats geven binnen in reguliere werkzaamheden	
Nadere afstemming projectleider-gemeente gewenste inhoudelijk informatie met betrekking tot deze werkzaamheden en Meldpunt Verward Gedrag.	De gewenste informatie is beschikbaar op het moment dat dit nodig is.	

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.1.4. Factsheet Woonplaatsbeginsel Jeugdwet

Activiteit	Resultaat	2023
Cases die volgens het woonplaatsbeginsel Jeugdwet onder verantwoordelijkheid vallen van Enschede en die bij de	Inwoners worden door de verantwoordelijke gemeente ondersteund.	

⁵ 'brandweerfunctie': aanwezig zijn op het moment dat dit nodig is.

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

Activiteit	Resultaat	2023
wijkteams horen worden opgepakt door Wijkteams Enschede.		

Afwijkingen

Het project is afgerond en het gewijzigde beleid is inmiddels onderdeel van het reguliere werkproces.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.1.5. Factsheet Buurtbemiddeling

Activiteit	Resultaat	2023
Intensiveren implementatie stadsdeel Zuid - Inzet social en lokale media - Voorlichting bij verwijzers - Aansluiten bij wijkwijzers en spreekuren - Opzetten apart spreekuur Wesselerbrink - Verdieping samenwerking Includio - Aansluiten bij netwerkoverleggen stadsdeel Zuid - Flyer acties	1. Naamsbekendheid. 2. Bewoners maken gebruik van Buurtbemiddeling. 3. Verwijzers verwijzen naar Buurtbemiddeling.	
Behouden huidige bemiddelaars. - Aanbieden van relevante workshops en trainingen - Aandacht en waardering - Teambuildingactiviteiten - Persoonlijke coaching - Maandelijks vragenuurtje - Koffiemomentjes/inloop	Stabiel ervaren team.	
Werving nieuwe bemiddelaars. - Vacature structureel M-Pact - Vacature doorlopend bij lokale media - Netwerken inzetten van bemiddelaars/verwijzers etc. - Interviews geven - Sociale media - Voorlichting wijkraden, netwerkpartners etc. - Eigen nieuwsbrief en nieuwsbrief van netwerkpartners - Hulp van collega buurtbemiddelingsorganisaties	10 nieuwe bemiddelaars	
Blijvend voorlichten wijkwerkers, nieuwe en potentiële verwijzers door veel naar buiten te treden. - Gesprekken met woonconsulenten, wijkbeheerders, wijkagenten, wijkcoaches - Aansluiten bij alle wijkwijzers - Wijkwerkers in contact brengen met bemiddelaars - Voorlichting aan zorg- en begeleidersinstellingen - Voorlichting aan potentiële verwijzers - Organiseren verwijzersbijeenkomst	1. Verwijzers weten van ons bestaan en verwijzen door. 2. Nieuwe verwijzers horen van ons bestaan en verwijzen door bij signaleren conflicten. 3. Verwijzersbijeenkomst organiseren.	

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

Activiteit	Resultaat	2023
Effectiever en efficiënter gebruik maken van de kennis en kunde van regiocoördinatoren, met nadruk op Twentse bemiddelaarsorganisaties. <ul style="list-style-type: none"> - Uitwisselen van bemiddelaars - Twentse bemiddelaarsdag organiseren - Gezamenlijk trainingen inkopen. - Beleid met elkaar uitwisselen. - Achtervang /vervangning 	Sterkere Twentse Buurtbemiddeling organisaties.	
Deelname landelijke, regionale en lokale overleggen. <ul style="list-style-type: none"> - 3x per jaar landelijk overleg met afvaardiging coördinatoren uit verschillende regio's. - 3x per jaar regionaal overleg met coördinatoren uit regio. - 6x per jaar intervisie met bemiddelaars. - 1x per jaar overleg met werkgroep BB, de ambassadeurs van BB. - Overleg stuurgroep incidenteel, bij behoefte. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buurtbemiddeling springt in op landelijke ontwikkelingen. Deze worden vertaald naar regio en lokaal. 2. Intervisie bemiddelaars maakt dat bemiddelaars ervaringen kunnen uitwisselen. In een veilige omgeving wordt casuïstiek op verschillende manieren besproken. 3. De leden van de werkgroep zijn de ambassadeurs van Buurtbemiddeling. Zij zorgen ervoor dat BB bekend blijft binnen de organisatie. 4. Stuurgroep wordt bij belangrijke thema 's bijgepraat. 	
Op basis van inwoneraantal worden in 2026 een aantal van 264 meldingen verwacht <ul style="list-style-type: none"> - Naamsbekendheid vergroten - Netwerk verdiepen en verbreden 	Bewoners en verwijzers kennen Buurtbemiddeling en schakelen ons makkelijk in.	
Inzet op kwetsbare doelgroep (verward gedrag, LVB, niet begrepen gedrag etc.) <ul style="list-style-type: none"> - Meldingen worden complexer door gedrag dat niet per direct verklaarbaar is - Maatwerk is wenselijk 	Een passende persoonlijke aanpak zodat ook de kwetsbare doelgroep gebruik kan maken van buurtbemiddeling.	
Vergroten kwaliteit opleidingen buurtbemiddeling <ul style="list-style-type: none"> - BB Enschede gaat deelnemen aan de landelijke adviescommissie om kwaliteit opleidingen te waarborgen 	Trainingen kwalitatief naar een hoger niveau brengen.	
PR en voorlichting aan bestaande en potentiële verwijzers met als doel vergroten naamsbekendheid en op het netvlies blijven van bestaande verwijzers (website, social media, persberichten, nieuwsbrieven, voorlichtingen, campagnes, flyer, ludieke acties, landelijke acties zoals burendag.	Bestaande en nieuwe verwijzers weten buurtbemiddeling te vinden voor informatie, advies en verwijzing.	
Transparante informatievoorziening Zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Iedereen ontvangt dezelfde informatie. Daarin zit de kracht van buurtbemiddeling: delen van kennis en kunde.	Verhoogt kwaliteit van buurtbemiddeling doordat er transparant en goed wordt samengewerkt.	
Succespercentage meldingen <ul style="list-style-type: none"> - Toename complexiteit meldingen andere criteria die we hanteren waardoor we ons niet conformeren aan landelijk succespercentage 	Relatieherstel en woongenot.	

X	onvoldoende, wijkt 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

Activiteit	Resultaat	2023
van 70%. Op basis van ervaringen gaan we voor een gemiddelde van 65%.		
Onderzoeken van extra diensten - Studentenbemiddeling; (contact met studentenambtenaar, studentenverenigingen) - Ouderenbemiddeling; (oriënterende gesprekken met o.a. zorginstellingen)	Beoordelen of er behoefte is aan studentenbemiddeling en/of ouderenbemiddeling.	

Afwijkingen

Aantal aanmeldingen

In 2023 waren er minder meldingen ontvangen dan voorgaande jaren. Het totaal op peildatum 31-12-2023 zat op 171 meldingen. De afnamen van aanmeldingen is zowel lokaal als regionaal besproken.

Er zijn meerdere mogelijke verklaringen.

- Vergeleken met de coronaperiode lijkt het alsof de afname groter is omdat in deze periode het aantal meldingen extreem hoog was.
- Politie verwijst minder. Door een landelijke wijziging, hadden wijkagenten het idee dat zij niet meer door mochten verwijzen. Halverwege het jaar is hier lokaal actie op ondernomen door alle wijkagenten te voorzien van de juiste informatie omdat intern bij de politie niet duidelijk was gecommuniceerd dat verwijzing naar buurtbemiddeling (en delen van informatie na toestemming) nog steeds mogelijk is.
- Binnen corporaties zijn veel personeelwisselingen geweest waardoor buurtbemiddeling minder goed op het netvlies stond bij verwijzers. Door vaker voorlichting te geven, is hier hopelijk verandering in gebracht.
- Binnen buurtbemiddeling kwam een nieuwe collega die naast buurtbemiddeling Losser ook enkele uren voor buurtbemiddeling Enschede werkte. In de praktijk bleek dit geen goede combinatie waardoor dit ten koste ging van de kwaliteit van het werk. In overleg is daarom ook besloten om deze taken niet langer te combineren.

Onderzoeken van extra diensten

Het afgelopen jaar zijn meerdere gesprekken geweest met studentenambtenaren. Aanvankelijk werd eraan gedacht om regulier studentenbemiddeling in te zetten (zoals vormgegeven in Maastricht).

De gesprekken leidden echter tot een andere uitkomst. Namelijk het inzetten van studentenbemiddeling in een andere vorm. Het idee is om een student aan een stadsdeel te koppelen. Dit betekent dat vijf studenten worden geworven die het aanspreekpunt worden in de buurt voor zowel vaste buurtbewoners als voor studenten. Op deze manier kan buurtbemiddeling meer preventief worden ingezet. Buurtbemiddeling gaat dit plan samen met de studentenambtenaren in 2024 verder uitwerken zodat het eind 2024 is uitgerold.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.1.6. Factsheet WoonStAP

Activiteiten	Resultaat	2023
Ondersteuning kwetsbare inwoners die geen gebruik kunnen maken van reguliere zoekprocedure	Kwetsbare inwoners vinden/ behouden een woning.	
Inzicht in de opbrengst voor betrokken inwoners	Inwoners zijn meer zelfredzaam door inzicht in hun belemmeringen.	

- X onvoldoende, kijkt 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

Activiteiten	Resultaat	2023
Inbedden van werkzaamheden in Wijkteams	Structureel aanbieden van deze dienstverlening met een structurele besparing tot gevolg.	
Inzicht in rendement van de ondersteuning voor de gemeente (kassabonnensysteem)	Besparing van kosten door ondersteuning bij het creëren van een stabiele woonsituatie.	

Afwijkingen

Inbedden van werkzaamheden binnen de Wijkteams

Sinds de start van WoonStAP is er onvoldoende samengewerkt met de wijkteams. Vanaf het najaar 2023 is deze taak met prioriteit opgepakt door met alle wijkteams in gesprek te gaan en informatie op te halen met betrekking tot beeldvorming, werkwijze WoonStAP en wat nodig is om samenwerking te versterken. Deze informatie en signalen zijn gekoppeld aan acties en worden in 2024 uitgevoerd. Daarnaast waren er bijeenkomsten waarbij methodisch werken centraal stond. Vragen als: in hoeverre kan iedere wijkteammedewerker WoonStAP uitvoeren, is het een specialisme, heb je bepaalde competenties nodig stonden hierbij centraal. Dit krijgt een vervolg in 2024. Om het methodisch werken van WoonStAP beter te ontsluiten, is het daarnaast de bedoeling dat in het kennisportaal procesomschrijvingen, updates en werkzame informatie opgenomen wordt. Kortom: er zijn nog veel lopende acties richting inbedding van werkzaamheden binnen de wijkteams waarbij de vraag is in hoeverre volledige inbedding reëel is, gezien de specifieke werkzaamheden en samenwerkingsverbanden.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.1.7. Factsheet Vroegsignalering / Vroeg Eropaf

Activiteit	Resultaat	2023
Personele inzet wijkteamprofessionals - Meldingen worden opgepakt - Onderliggende oorzaken worden onderzocht	Vroegtijdig inwoners met beginnende schulden ondersteuning bieden om verergering te voorkomen.	
Samenwerking met afdeling Werk & Inkomen	Samenwerkingspartners signaleren vroegtijdig inwoners met beginnende schulden.	
Opgedane kennis en kunde meenemen bij leren en ontwikkelen.	Kennis en kunde op dit specifieke gebied worden breder gedeeld in de wijkteamorganisatie	

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. 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

3.2. Incidentele subsidies en projecten

3.2.1. Factsheet Aandachtsfunctionaris Mensenhandel

Activiteit	Resultaat	2023
Samen met het VHT een sluitend werkproces ontwikkelen voor de casusoverdracht naar lokaal	Goede casusoverdracht van regionaal naar lokaal	
Aanspreekpunt zijn voor de procesmanagers van VHT	Gestroomlijnde samenwerking VHT – Wijkteams Enschede	
Verwijzingen vanuit VHT aannemen en slachtoffers mensenhandel hulpverleningsbereid maken, waarna wordt doorgezet naar reguliere hulpverlening	Cases op een goede manier naar reguliere lokale hulpverlening brengen.	
Deskundigheidsbevordering voor wijkcoaches organiseren (inventariseren waaraan behoefte is en trainingen organiseren)	Brede hulpverleningskennis binnen Wijkteams Enschede over slachtoffers van mensenhandel	
Organiseren dat er binnen de wijkteams voldoende aandacht is voor mensenhandel en onderzoeken hoe slachtoffers van mensenhandel kunnen landen in de reguliere wijkteams.	Passende lokale ondersteuning voor slachtoffers van mensenhandel.	

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.2.2. Factsheet Dak- en thuislozenpreventie

WoonStAP-projecten

Deelprojecten	Resultaat	2023
1. Opschalen Wonen en Zorg 18-	<ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiding van het aantal beschikbare woningen vanuit corporaties - Uitbreiding van de 'wooncapaciteit' SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor proces samenwerking hulpverlenende partijen-jongeren - Maakt verbinding met andere WoonStAP-projecten 	
2. Wonen met lichte begeleiding 18+	Uitbreiding operationele woonvoorziening voor lichte begeleiding voor 20-30 jongeren (18+) SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Verzorgt intakes - Coördineert op proces 	

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	2023
	- Ontwikkelt en bevordert samenwerking betrokken hulpverleningspartners	
3. Opschaling project Wonen 23+	Uitbreiding van de capaciteit SMD/Wijkteams: - Houdt regie - Zorgt voor gedeeltelijke instroom via Wijkteams	
4. Uitstroom Maatschappelijke Opvang voor jongeren 18+	Uitbreiding operationele woonvoorzieningen voor 6/7 jongeren SMD/Wijkteams: - Is aanspreekpunt - Is een van de instroomkanalen - Verzorgt intakes	
5. Tijdelijke verhuur kansrijke doorstromers, Macandra	Kansrijke uitstromers, 'gespikkeld' wonen SMD/Wijkteams: - Verbindende rol	
6. Tijdelijk wonen met lichte begeleiding	Realisatie van een (tussen)woonvoorziening met lichte begeleiding voor ca. 12 personen SMD/Wijkteams: - Is aanspreekpunt - Verzorgt intakes	
7. Preventie overlast en woninguitzetting, waakvlam	Waakvlamfunctie met sluitende afspraken met welzijnswerk en /of wijkteams.	
8. Regionalisering WoonStAP	- Actief delen van kennis en ervaringen vanuit WoonStAP - Diverse jongerenprojecten (onder andere in Haaksbergen en Oldenzaal)	
9. Woonmaatje	- Screening van specifieke doelgroepen woningzoekenden niet zijnde statushouders ter bepaling van urgentie.	
10. Bijhouden in monitor /kassabonnensysteem welke activiteiten per casus zijn uitgevoerd	Overzicht met activiteiten per casus met waardes 'oude' en 'nieuwe' situatie.	

Afwijkingen

Preventie overlast en woninguitzetting, waakvlam

Wijkteams blijkt in de werkzaamheden voor WoonStAP niet veel met deze vorm van preventie te kunnen. Om die reden is afgesproken om te onderzoeken of een welzijnsorganisatie deze rol kan overnemen. Hierbij is een samenwerking met sluitende afspraken gewenst.

Halverwege 2023 is bewust gewacht met het contact leggen met de welzijnsorganisatie omdat de aanbesteding in volle gang was. Eind 2023 werd duidelijk dat Inluzio de werkzaamheden zijn gegund. Vervolgens heeft WoonStAP contact gelegd met deze welzijnspartij. Omdat de formatie van deze organisatie nog niet op volle kracht was, is afgesproken om dit in 2024 dit op te pakken.

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

Woonmaatje

De afspraak was om dit deelproject in 2023 verder uit te werken met als doel inbedding in de reguliere werkwijze van de wijkteams. Inhoudelijk lag er een plan. Voor de inbedding was het nodig om een 'Woonmap' te ontwikkelen.

De stuurgroep van WoonStAP heeft deze Woonmaatje opnieuw onder de loep genomen omdat er veel onduidelijkheid bestond over het doel van Woonmaatje. Daar is beslissing gevallen dat Woonmaatje niet langer een deelproject is. Hiervoor zijn diverse redenen:

- Niet iedere woningzoekende heeft een hulpvraag
- Er bestaat al veel voor deze doelgroep (de zogenaamde tussen-wal-en-schippers)
- Er is een urgentieverordening Twente in de maak

Daarnaast wordt binnen de gemeente Enschede een Woonpalet ontwikkeld die aansluit bij de urgentieverordening waarbij ook oog is voor de lokale kwetsbare groepen. In het Woonpalet wordt de veelheid aan doelgroepen en de match met woonvariëaties, die daarvoor nodig zijn, in kaart gebracht. Dit leidt vervolgens tot concrete projecten met daaraan gekoppeld een werkorganisatie waarin inwoners geholpen worden richting een passende woonvariëatie.

Dit alles zorgt ervoor dat Woonmaatje overbodig is geworden.

Kassabonnensysteem

Het bijhouden van kassabonnen is een inefficiënte manier van verantwoorden gebleken en leidt tot een administratieve lastenverzwaring. Er zijn gesprekken gevoerd met beleidsmedewerker van de gemeente om te kijken of er een andere mogelijkheid is om te verantwoorden.

In de afgelopen jaren is aangetoond dat WoonStAP en de WoonStAP-projecten de nodige besparingen hebben opgeleverd. Wellicht dat een selectieve steekproef ook voldoende is. De gemeente pakt dit intern op met de subsidieadviseur en controller.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.2.3. Factsheet Coördinatie Meubeldepot

Resultaat	2023
Clënten Doorstroomwoningen en (deelprojecten) WoonStAP helpen met basisinrichting met behulp van vrijwilligers. SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseert met cliënt - Brengt en plaatst (waar nodig) meubilair 	

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.2.4. Factsheet Doorstroomwoningen

Activiteiten	Resultaat	2023
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.	

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

Activiteiten	Resultaat	2023
Onderzoek bij welke partij / organisatie de Doorstroomwoningen het beste ondergebracht kunnen worden.	De coördinatie op doorstroomwoningen onderbrengen bij een partij / organisatie die deze activiteiten structureel (en vanuit hun 'corebusiness') kunnen uitvoeren.	
Bijhouden in monitor / kassabonnensysteem welke activiteiten per casus zijn uitgevoerd	Overzicht met activiteiten per casus met waardes 'oude' en 'nieuwe' situatie .	

Afwijkingen

Doorstroomwoningen bij andere partij onderbrengen

In de afgelopen jaren is meerdere keren geprobeerd om de doorstroomwoningen bij een andere organisatie onder te brengen. Dit is helaas niet gelukt. Wel is het aantal doorstroomwoningen, volgens afspraak, afgebouwd van negen naar zes woningen.

In het kader van overdracht waren er meerdere gesprekken tussen de stuurgroep en de verschillende corporaties om de mogelijkheid te bekijken dat zij de woningen weer op corporatiernaam krijgen, waarbij de ondersteuningsconstructie bij WoonStAP blijft. Dit blijkt echter een lastige opgave. Vanuit de gemeente wordt een werkgroep doorstroomwoningen samengesteld, waarin ook WoonStAP vertegenwoordigd is, met als doel te onderzoeken of, hoe en waar de doorstroomwoningen het beste ondergebracht kunnen worden.

Doorstroom

De uitstroom van mensen van de eerste lichting vormde een probleem. Dit probleem is in 2023 opgelost met uitzondering van één bewoner. Hiervoor is inmiddels een uitzettingsprocedure gestart. Om dit soort situaties te voorkomen wordt kritischer gekeken of het echt om een kansrijke doorstromer gaat voordat overgegaan wordt tot plaatsing. Ook wordt er een gebruikersvergoeding geïnd die nagenoeg gelijk is aan een reguliere huurprijs.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.2.5. Factsheet Presentiebenadering

Onderdeel van de beschikking voor deze middelen is het advies van de Bewoners Adviesraad (BAS). Met dit advies wordt rekening gehouden bij de uitvoering van deze middelen.

Activiteiten	2023
Gamebus Jeugdwerk Online en 'Leren en ontwikkelen'	
Schoolwijkteammedewerker (pilot)	
Pilots presentie huisarts, wijk/buurt/sport	
Doorontwikkeling website in het kader van preventie	

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. 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
V	voldoende, verloopt conform planning of begroting

3.2.6. Factsheet Intensivering samenwerking IKC-wijkcoaches en IKC

Activiteiten	Resultaat	2023
Opstellen algemeen kaderplan voor het IKC	<ul style="list-style-type: none"> - Intensivering inzet IKC-wijkcoach binnen het IKC. - De IKC-wijkcoach is een vanzelfsprekendheid binnen het IKC. 	
Opstellen maatwerkplan op school/POV/KOV-niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Intensivering inzet IKC-wijkcoach binnen de school/POV/KOV. - De IKC-wijkcoach is een vanzelfsprekendheid binnen de school/POV/KOV. 	
Monitoring op IKC-niveau door tussentijdse evaluaties waarbij de projectleiders aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> - werkwijze en afspraken worden geëvalueerd en waar nodig bijgesteld - fysieke aanwezigheid van de IKC-wijkcoach op de locaties - effectievere verbinding tussen onderwijs, kinderen, ouders en de IKC-wijkcoach 	
Professionalisering schoolwijkcoaches in kennis en competenties	<ul style="list-style-type: none"> - Wijkcoaches hebben specifieke kennis en competenties benodigd voor de rol van schoolwijkcoach vanuit preventie op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> - Opvoeding - Ontwikkeling van kinderen - Psychopathologie bij kinderen - Preventie - Jeugdzorg; kind- en systeemgesprekken 	
Professionalisering binnen het onderwijs	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis over de processen binnen het wijkteam - Kennis over jeugdzorg 	

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.2.7. Factsheet Intensivering samenwerking huisartsen (SamSam)

Activiteit	Resultaat	2023
Gesprekken met de zes deelnemende huisartsenpraktijken	Contacten en afspraken met huisartsenpraktijken ter bevordering van in- en doorstroom naar het sociaal domein	
Onderzoeken welke kansen en behoeften er zijn bij de zes praktijken ter bevordering van contacten en doorstroom naar sociaal domein		
Vertaling naar een implementeerbaar maatwerkplan per praktijk		
In kaart brengen van randvoorwaarden die nodig zijn voor een duurzame samenwerking		
Inzicht aan de hand van (geanonimiseerde) voorbeelden van samenwerking	Realiseren daadwerkelijke samenwerking met huisartsen bij cases	

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

Activiteit	Resultaat	2023
Aantal verwijzingen bijhouden vanuit deelnemende praktijken naar passende ondersteuning binnen het sociaal domein	Inzicht in cases van deelnemende praktijken naar passende ondersteuning binnen het sociaal domein	
Bijhouden aard van verwijzingen naar: <ul style="list-style-type: none"> - Voorliggende voorziening(en) - Wijkteam - Geïndiceerde voorziening(en) 	Aard van de doorverwijzingen	

Afwijkingen

Om voldoende zicht te krijgen op de 'oranje' scorende activiteiten is het noodzakelijk dat de samenwerking al enige tijd loopt. In 2023 was dat nog onvoldoende het geval.

Het in kaart brengen van randvoorwaarden die nodig zijn voor een duurzame samenwerking vereisen aanwezigheid in de praktijk, bereikbaarheid, evalueren en duidelijkheid over de rol van betrokken welzijnspartner / SD.

Voor wat betreft het inzicht aan de hand van (geanonimiseerde) voorbeelden van samenwerking kan gemeld worden dat er eind 2023 nog geen voorbeelden zijn. Wel werd er een monitoringsformulier ingevuld tot eind januari 2024. Deze geeft een indruk van de opgepakte casuïstiek. Enkele praktijken waren eind 2023 nog niet van start gegaan.

Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.2.8. Factsheet Relaties en opvoeding

Resultaat	2023
Ondersteunen van ouders in relatie en bij opvoeden	
Verminderen van het aantal scheidingen dat uitgroeit tot complexe situaties	
Voorkomen van leed en schade in gezinnen	
Betrekken relevante (keten)partners	
Experimenteren met vormen van hulpverlening gericht op preventieve gesprekken met ouders over relaties en opvoeding	

Afwijkingen

Het project zit in de fase om te kijken waar we met de huidige dienstverlening aansluiting kunnen vinden met als doel meer systeemgericht te ondersteunen, zoals bij het Familiehuis. Deelname in de ontwikkeling van het Familiehuis is gerealiseerd.

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

3.2.9. Factsheet Wijkteammedewerker in de Wijkwijzer

Resultaat	2023
Een eenduidige werkwijze voor de invulling van de rol en vakmanschap van Wijkteammedewerkers in Wijkteams, inclusief concrete afspraken en uitgangspunten.	
Overzicht van randvoorwaarden voor inzet van wijkteammedewerkers in de Wijkwijzer (aanwezigheid, vervanging, bereikbaarheid etc.).	
Invulling geven aan deskundigheidsbevordering voor vakmanschap in de Wijkwijzer.	
Inzicht in bijdrage aan samenwerkingsafspraken in Wijkwijzer en complementaire rollen in de Wijkwijzer.	
Een eerste inzicht in het onderzoek naar mogelijkheden om meer preventief en meer collectief te werken in de wijk, aansluitend op behoefte van inwoners en beschikbare monitoring vanuit de Wijkwijzers.	

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen. Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderwerp zie hoofdstuk 5.

3.3. Diensten voor derden

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

De overige dienstverlening aan derden, te weten Buurtbemiddeling, Groepswerk, Huiselijk geweld, Schoolmaatschappelijk werk, Code Rood, Nazorg Tijdelijke Huisverboden en de Praktijkondersteuning jeugd-GGZ bleef op peil.

De derde geldstroom van het primair onderwijs voor de uitvoering van het IKC-project is gerealiseerd.

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 missie, visie en doelen en kernwaarden. De Raad functioneert afwisselend als verantwoordingsorgaan, als goedkeuringsorgaan voor bepaalde besluiten van de directeur-bestuurder, als klankbord, als werkgever en als maatschappelijk venster.

De RvT vindt het niet alleen van belang om invulling te geven aan de formeel vastgelegde rollen, maar wordt door de navolgende waarden gedreven, welke waarden door de leden van de RvT worden gedeeld en tot uitdrukking komen bij de afwegingen en besluiten van de RvT:

- openheid en transparantie: uitleggen, verduidelijken en verklaren zonder verborgen agenda's. Iedereen zonder terughoudendheid meenemen in besluitvormingsprocessen.
- integriteit: wij houden toezicht op de maatschappelijke doelstelling van de SMD volgens algemeen sociale, ethische en professionele normen.
- vertrouwen, kwetsbaar en aanspreekbaar: dit komt tot uitdrukking in de interne cultuur van de SMD.
- kennisdeling: elkaar verder helpen door het delen van kennis en ervaring zonder schroom en op basis van gelijkheid.

Samenstelling

In 2023 had de RvT vijf leden. De heer Herman Grootelaar vervulde gedurende het hele jaar de rol van voorzitter.

Ieder lid van de RvT heeft een specifieke portefeuille. De portefeuilles in 2023 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.

Vanuit haar maatschappelijke betrokkenheid heeft RvT halverwege 2022 een opleidingsplaats geboden voor een 'toezichthouder in opleiding'. Deze toezichthouder, mevrouw Mieke Mannak stroomde in 2023 door als regulier lid van de RvT.

De samenstelling van de Raad van Toezicht was van 1 januari tot en met 31 december 2023 als volgt:

Naam	(Neven-)Functie(s)	Leeftijd	Be-/herbenoeming
De heer Herman Grootelaar (voorzitter)	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfstandig bestuurs- en organisatieadviseur GovernanceConsult - Voorzitter RvC DeltaWonen - Docent Governance Dynamics, UMIO - Docent/Mentor Mentorconnector 	64	15-06-2019 // 2023 15-06-2023 // 2027
De heer Roel Becking	<ul style="list-style-type: none"> - Maatschapslid Compagnie Meilleure - Lid raad van toezicht Stichting Varietas 	70	01-01-2016 // 2020 01-01-2020 // 2024
De heer Leo Scharenborg	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseur Startup UT Laeq Health - Zelfstandig adviseur / projectmanager - Voorzitter Hospicegroep De Lelie - Bestuur 4-generatiepark De Stroet - Bestuurslid Caritas 	71	01-01-2017 // 2021 01-01-2021 // 2025

Naam	(Neven-)Functie(s)	Leeftijd	Be-/herbenoeming
Mevrouw Jeanien Reints	- Advocaat Arbeidsrecht	44	17-02-2017 // 2021 17-02-2021 // 2025
Mevrouw Jolanda Verkade	- Interim-manager en adviseur	55	12-05-2017 // 2021 12-05-2021 // 2023 ⁶
Mevrouw Mieke Mannak	- Manager Zorg	39	23-03-2023 // 2027

Eind 2023 namen wij afscheid van de heer Roel Becking als lid van onze RvT, vanwege het verstrijken van zijn tweede termijn. Wij danken hem hartelijk voor zijn grote betrokkenheid bij het sociaal domein, zijn inzet voor de SMD en in het bijzonder voor de inbreng van zijn financiële deskundigheid. In verband met zijn vertrek per 1 januari 2024, heeft de RvT een nieuw lid geworven, de heer Coen Luttikhuis die per 1 januari 2024 aantreedt. Tevens heeft de RvT een nieuwe toezichthouder in opleiding geworven, mevrouw Tineke Lantink. Zij treedt eveneens aan per 1 januari 2024.

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 en dienstverlening van de organisatie.

In het jaar 2023 bleek het in 2022 vastgestelde *Afsprakenkader Wijkteams Enschede 2022 – 2026* een uitstekend fundament voor de duurzame en effectieve samenwerkingsrelatie tussen SMD en de gemeente Enschede.

De RvT constateert dat de SMD een transparante organisatie is die zich bewust is van haar verantwoordelijkheid met oog voor 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 activiteiten in de Wijkteams Enschede, met vertrouwen tegemoet.

Activiteiten

De jaarlijkse taken en bevoegdheden van de RvT betroffen goedkeuring van het financiële jaarverslag 2022 (inclusief goedkeurende accountantsverklaring), het activiteitenverslag 2022, de begroting 2024 en de doelstellingen van het bestuur.

In het jaar 2023 werd door de RvT vijf keer vergaderd. Er vonden twee bijeenkomsten plaats met de Ondernemingsraad. Ook nam een vertegenwoordiging van de RvT deel aan bijeenkomsten met andere RvT-leden vanuit de Associatie Wijkteams. Voor deze groep werd een bijeenkomst georganiseerd bij SMD/Wijkteams Enschede. Het bestuurlijk overleg met de gemeente Enschede vond in 2023 twee maal plaats.

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

- Strategie en toekomst SMD/Wijkteams Enschede
- Kwaliteit van Wijkteams Enschede
- KPI's per tertiaal (financieel en HR)
- (Door)ontwikkelingen Wijkteams Enschede

⁶ Om te voorkomen dat meerdere leden in 2025 aftreden, is mevrouw Verkade geopteerd vervroegd afgetreden in mei 2023.

- Rolinvulling van SMD in het samenwerkingsverband Wijkteams Enschede.
- Werkgeverschap directeur-bestuurder
- Invullen vacature lid RvT
- Invullen van een opleidingsplek in de RvT
- Continuïteitsvraagstuk

RvT bracht in 2023 werkbezoeken aan ieder wijkteam, waarbij ieder team presentaties verzorgde. Tevens werden ter vergadering presentaties georganiseerd over bijvoorbeeld HR, Buurtbemiddeling, WoonStAP en ACE (procesoptimalisatie). Deze presentaties geven de leden van de RvT een goed beeld van het reilen en zeilen binnen de organisatie, wat van grote waarde is voor de toezichthoudende rol van de leden.

Bedrijfsvoering

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

1. Interne informatie, te verstrekken door de Directeur-Bestuurder in de vorm van mondelinge en schriftelijke informatie.
2. Tweemaal per jaar gesprekken met de Ondernemingsraad.
3. Jaarlijks gesprek met de accountant over de financiële situatie van de organisatie.
4. 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 werd 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. In 2023 vond een zelfevaluatie plaats onder externe begeleiding. Thema van deze zelfevaluatie was 'Op weg naar waardengedreven en toekomstbestendig toezicht'.

Met de Directeur-Bestuurder werd een jaargesprek gevoerd gebaseerd op 360-graden feedback.

Dankwoord

De Raad van Toezicht dankt de medewerkers voor hun enorme inzet voor de inwoners van Enschede en voor SMD/Wijkteams Enschede. Hun professionaliteit, flexibiliteit en hart voor de inwoner van Enschede maken een verschil voor velen.

5. Uitwerking activiteiten 2023

Deze uitwerking over 2023 bevat meer gedetailleerde informatie over de (uitvoerings)afspraken voor structurele, incidentele middelen en diensten voor derden.

Registratie en vorming van cliëntdossiers (registratiesysteem) wordt gefaciliteerd door gemeente Enschede. In dit verslag zijn om die reden geen cliëntgebonden gegevens opgenomen.

De verplichtingen waarover gerapporteerd wordt volgens subsidiebeschikkingen 2023 betreffen:

Structurele subsidie	Incidentele subsidie
Wijkteams Enschede – algemeen	Aandachtsfunctionaris Mensenhandel
Kwaliteit	Dak- en thuislozenpreventie
Lokale opvolging Wet verplichte GGZ	Meubeldepot
Woonplaatsbeginsel Jeugdwet	Doorstroomwoningen
Buurtbemiddeling	Presentiebenadering – ‘coronamiddelen’
WoonStAP	Intensivering samenwerking IKC-wijkteammedewerkers en IKC
Vroegsignalering (Vroeg Eropaf)	Intensivering samenwerking huisartsen
	Relaties en opvoeding (per 1-10-2023)
	Wijkteamvakmanschap in de Wijkwijzer (per 1-11-2023)

5.1. Structurele subsidie

Wijkteams Enschede is gevestigd in ieder stadsdeel van Enschede. SMD zet 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 in cocreatie met gemeente Enschede ten behoeve van de Enschedese samenleving binnen de kaders van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdwet. Met de reguliere ondersteuning en projecten worden activiteiten verricht die bijdragen aan de doelen in het coalitieakkoord 2022-2026 ‘Samen trots op Enschede’:

- De Sociale Stad
- De Schone en Veilige Stad
- De Bruisende Stad
- De Innovatieve en Ondernemende Stad

Reguliere ondersteuning inwoners

De reguliere ondersteuning aan inwoners is erop gericht om inwoners van Enschede beter of zelfstandiger te laten functioneren in het dagelijks leven. Het werkveld is dus breed evenals de doelgroep. We onderscheiden de volgende hoofdthema's:

Hulp en ondersteuning bij:

Welzijn en gezondheid	stress, onzekerheid, moeite met sociale contacten
Opvoeden en opgroeien	vragen over dit onderwerp of hulp hierbij
Geld en werk	problemen op het werk, hulp bij financiën of het (weer) meedoen in de samenleving
Relaties	op allerlei plekken, zoals thuis, op school of in de buurt
Verlies en verwerking	ondersteuning en hulp bij heftige gebeurtenissen
Mantelzorg	ondersteuning en hulp aan mantelzorgers
Wonen	vragen over wonen
Geweld	denk aan een onveilige (thuis)situatie

Ondersteuning en hulp wordt voor het grootste deel uitgevoerd in de vorm van gesprekken. Dit kan individueel, in groepen of online. Ook coördinatie, consultatie en advies is een rol die is belegd bij de professionals.

Overleg en afstemming Wijkteams Enschede

In het afsprakenkader 2022-2026 Wijkteams Enschede is afgesproken dat op alle niveaus overleg en afstemming is; operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Daarnaast vond er in 2023 twee keer een bestuurlijk overleg plaats met de verantwoordelijk wethouder en Raad van Toezicht.

Ook met partners en aanbieders in het sociaal domein werd afgestemd over werkwijze en cases ten behoeve van een goede aansluiting in de (zorg)keten. SMD / Wijkteams Enschede nam deel aan landelijke, regionale en lokale overleggen en had zitting in diverse stuurgroepen.

Formatieontwikkeling

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

Formatieontwikkeling

Iedere maand werd het formatie-overzicht in het strategisch overleg met opdrachtgever vastgesteld. In 2023 was de ontwikkeling van formatieplaatsen (loondienst en inhuur) als volgt:

Maand	Wijkteams	Derden	Totaal
December 2022	145,67	1,86	147,53
Begroting 2023	144,50	1,86	146,36
Januari 2023	141,89	1,86	143,75
Februari 2023	143,67	1,86	145,53
Maart 2023	143,56	1,86	145,42
April 2023	144,53	2,30	146,83
Mei 2023	144,09	2,30	146,39
Juni 2023	145,98	2,30	148,28
Juli 2023	147,09	2,30	149,39
Augustus 2023	147,20	2,30	149,50
September 2023	145,98	2,30	148,28
Oktober 2023	147,61	2,30	149,91
November 2023	147,45	2,30	149,75
December 2023	146,11	2,30	148,41

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

De ontwikkeling naar functies (loondienst en inhuur) zag er als volgt uit:

Maand	Wijkteam-medewerker ⁷	Team-coach ⁸	Wijkteam-manager	Ondersteuning en overige ⁹	Wijkteams Totaal
December 2022	122,97	7,28	2,78	14,50	147,53
Begroting 2023	120,08	7,17	3,89	15,22	146,36
Januari 2023	118,36	7,28	2,89	15,22	143,75
Februari 2023	119,25	7,28	3,78	15,22	145,53
Maart 2023	118,36	7,28	3,78	16,00	145,42
April 2023	120,42	7,97	3,78	14,66	146,83
Mei 2023	119,86	7,97	3,78	14,78	146,39
Juni 2023	119,97	7,97	3,78	16,56	148,28
Juli 2023	121,31	7,97	3,78	16,33	149,39
Augustus 2023	121,42	7,97	3,78	16,33	149,50
September 2023	120,19	7,97	3,78	16,34	148,28
Oktober 2023	121,89	7,97	3,78	16,27	149,91
November 2023	121,61	7,97	3,78	16,39	149,75
December 2023	119,61	7,97	2,89	17,94	148,41

Inhuur externen

Er werd geen gebruik gemaakt van externe inhuur vanuit externe partijen.

De gemeente Enschede detacheerde 1,89 fte wijkteammanager en 1,36 fte teamcoach en per oktober 0,44 fte wijkteammedewerker aan de organisatie.

Vliegende keeps

Het team vliegende keeps bestaat uit flexibele medewerkers die geclusterde uren invullen vanuit bijvoorbeeld zwangerschapsverlof. Het voordeel van dit flexibele team (met vaste overeenkomsten) is dat niet steeds opnieuw medewerkers geworven en ingewerkt hoeven te worden.

Deze 'flexibele' wijkteammedewerkers 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.

In 2021 was een aantal vliegende keeps voor het eerst tijdelijk meer aan een team gekoppeld en ook in 2022 bleek dat nodig. Een deel van het jaar 2023 zijn de vliegende keep voor de hele stad inzetbaar geweest, maar ook in 2023 zijn zij 'toegewezen' aan twee specifieke stadsdelen. De praktische inzet was echter minder groot omdat een van de vliegende keeps langdurig uitviel. Daarbij heeft een van de andere vliegende keeps voor de helft van zijn uren een stedelijke taak opgepakt, te weten social- en nieuwe media.

Naast bovenstaande praktische inzet zorgde de inzet van de vliegende keeps ook voor belangrijke informatie-uitwisseling in de organisatie qua signalering en ervaringen. Ook dit bewijst de goede werking van de inzet van deze 'flexibele' medewerkers. Aangezien de ervaringen met een team vliegende keep om bovengenoemde redenen positief blijven, hebben we besloten om het team weer terug te brengen op sterkte en hebben we hiervoor vacatureruimte vrijgemaakt. Effectuering hiervan zal plaats vinden in 2024.

⁷ Wijkcoach (A/B/C/D) heet per 1 oktober 2021 wijkteammedewerker

⁸ Teamcoach is een nieuwe functie per 1 oktober 2021

⁹ 'Ondersteuning en overige' betreft formatie voor procesondersteuners, programmamanager, adviseurs KIT, medewerkers KWE, bedrijfsbureau, coördinatie trainingen en directie

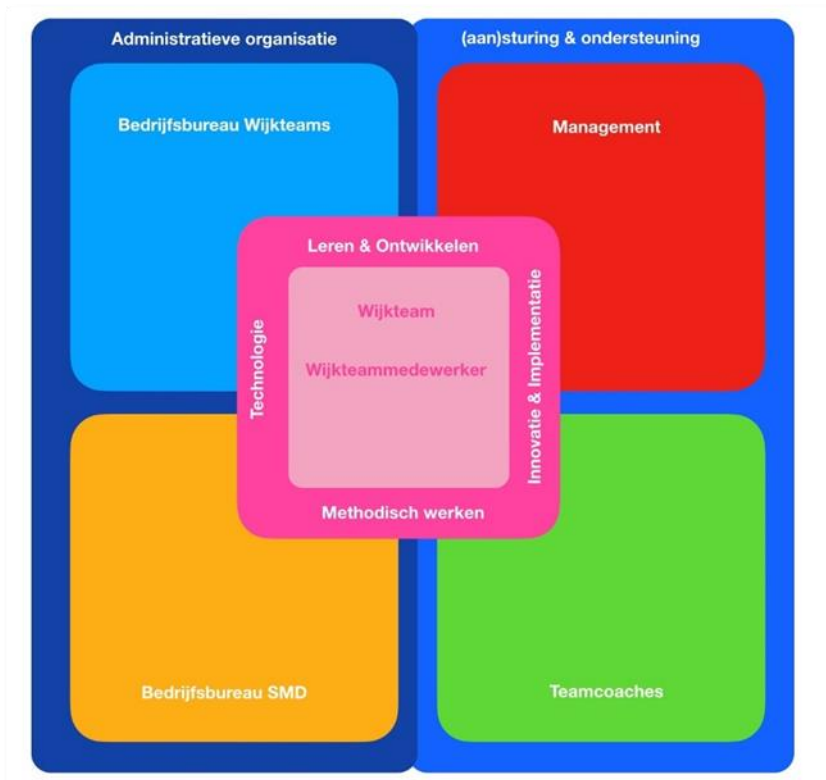
Unieke functies

De organisatie kent naast de wijkteammedewerkers ook enkele ‘unieke’ coördinatie- en uitvoeringsfuncties. Voor trainingen, doorstroomwoningen, meubeldepot en buurtbemiddeling zijn enkele medewerkers actief in unieke functies.

5.1.2. Inzet formatie wijkteams - ondersteuning en faciliteren Wijkteams

De (medewerkers in de) Wijkteams werden in 2023 ondersteund vanuit verschillende ‘perspectieven’ die allen bijdragen aan het leveren van kwaliteit door de professional:

- a. (Aan)sturing & ondersteuning
Directeur-bestuurder, Wijkteammanagers, Teamcoaches en Procesondersteuners
- b. Ontwikkelorganisatie
Adviseurs Kwaliteit, Innovatie en Technologie, Programmamanager
- c. Administratieve organisatie
Bedrijfsbureau Wijkteams en Bedrijfsbureau SMD (laatstgenoemde is in dienst van SMD en wordt uitgewerkt bij 5.1.2.c)



a. (Aan)sturing en ondersteuning

Directeur-bestuurder

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.

Wijkteammanagers

Drie wijkteammanagers waren in dienst van de gemeente (per 1 november twee) en twee wijkteammanagers in dienst van SMD (per 1 november drie). Eén wijkteammanager was tot november in opleiding en in dienst van gemeente. Daarna kwam zij in dienst bij SMD.

Wijkteammanagers gaven leiding aan medewerkers van beide organisaties en werden gedetacheerd naar respectievelijk gemeente en SMD. 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.

Teamcoaches

Eind 2021 / begin 2022 startte een procedure voor de werving van nieuwe teamcoaches aangezien een aantal teamcoaches in 2021 een nieuwe uitdaging elders had gevonden. De vacature werd intern uitgezet om de eigen medewerkers de mogelijkheid te bieden door te groeien naar een andere functie. Vanuit de eigen gelederen vulden we het team aan met vier collega's die begin 2022 startten in hun nieuwe functie. Hiermee creëerden we een stabiele groep teamcoaches die bijdraagt aan de doorontwikkeling van de wijkteams en haar medewerkers.

Teamcoaches

In 2023 zijn de teamcoaches aan de slag gegaan met de teams met het inrichten van gebiedsgerichte teams, waarvan zelforganisatie een onderdeel is. Dit is bij wijze van proef gestart in één stadsdeel, waarna werd afgesproken om dit in alle stadsdelen 'uit te rollen'. De teamcoaches hebben samen met de managers en wijkregisseurs gekeken naar de indeling van het stadsdeel in kleinere gebieden en hebben hier teams op samengesteld; teams die qua omvang en deskundigheid passen bij de ondersteuningsvraag en problematiek van het betreffende gebied. Met deze nieuwe gebiedsgerichte teams worden jaarplannen opgesteld. Met deze ontwikkeling worden verschillende effecten beoogd: betere aansluiting bij het gebied en daarmee meer zicht op het gebied. Van daaruit kan gedaan worden wat nodig is. Deze kleinere teams zorgen daarnaast voor meer eigenaarschap en meer zelforganisatie waardoor de professional meer aan bod komt. Ook het gebruik van de kennisbouwstenen wordt hiermee versterkt. Dit proces heeft een langere looptijd. In 2023 zijn er mooie eerste stappen gezet.

De teamcoaches volgden in 2023 (start eind 2022) gezamenlijk een in-company opleiding bij een opleidingsinstituut. De opleiding besloeg 8 modules, waarbij aandacht was voor peer-coaching, supervisie, praktijkopdrachten. Ter afsluiting was er een eindproeve. Na het succesvol doorlopen van het programma hebben de geslaagden de titel 'gecertificeerd teamcoach'. Dit houdt in dat:

- De teamcoach voldoet aan de eisen die de STIR aan teamcoaches stelt (<https://www.stir.nu/cms/files/2015-12/beroepsprofiel-teamcoach-str-.pdf>)
- De teamcoach op systematische wijze de groep kan stimuleren om de eigen leerbehoefte te formuleren en een veilig klimaat scheppen.
- De teamcoach contact kan leggen met een groep waarbij een coachrelatie tot stand wordt gebracht.
- De teamcoach op systematische wijze groepsprocessen kan observeren en zijn observaties kan benoemen ter bewustwording van de groep of de groepsleden.
- De teamcoach in staat is de eigen ontwikkelbehoefte van het team te genereren.
- De teamcoach interventies gebruikt om zelfreflectie, zelfverantwoordelijk en zelfsturend vermogen van de groep aan te spreken

Dit heeft hen geholpen in hun eigen professionele ontwikkeling als teamcoach, maar heeft ook een eerste aanzet gegeven tot een doorontwikkeling van het functieprofiel, waarbij er een meer gezamenlijk gedragen opvatting en uitvoering van de functie ontstond.

Binnen de reguliere werkzaamheden van de teamcoaches viel ook de deelname aan diverse werkgroepen, zoals de workloadweging binnen wijkteam10 en de werkgroep die bezig is met de richtlijnen Jeugd.

Procesondersteuners

De wijkteams werden ondersteund door (senior) procesondersteuners. Van het team van 10 procesondersteuners waren vijf medewerkers in dienst van SMD. Daarnaast was er een procesondersteuner in dienst die werkzaamheden verricht ter ondersteuning van het KWE-portaal.

b. Ontwikkelorganisatie

De kwaliteitsondersteuning van het vakmanschap van wijkteammedewerkers werd vormgegeven door de inzet van drie Adviseurs Kwaliteit, Innovatie en Technologie (voorheen transformatie adviseurs) en de manager innovatie / programmamanager.

Adviseurs Kwaliteit, Innovatie en Technologie

Leren van ervaringen

Het leren van ervaringen is als instrument beschikbaar voor bestaande en nieuwe processen voor evaluatie van het vakmanschap. In 2023 werd voor enkele processen gebruik gemaakt van het instrument, zoals IKC en vitaliteit en werkplezier medewerkers.

Vertelpunten

De vertelpunten voor medewerkers en inwoners zijn geüpdatet. Hierdoor is het vertelpunt voor medewerkers gekoppeld aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek, waardoor met cijfers, beelden en verhalen geëvalueerd kan worden. Het vertelpunt voor inwoners is rijp gemaakt voor continue clienttevredenheidsmeting.

KWE-portaal

De basis van het KWE-portaal is op orde gemaakt, waarbij een werkproces is ingericht voor een completer aanbod op het portaal en heldere afspraken met inhoudelijke verantwoordelijken (leerkringen). Er is een start gemaakt met groot onderhoud van de bestaande artikelen. Er is een procesondersteuner aangenomen met als taak webredactie KWE-portaal zodat onderhoud gegarandeerd is.

De migratie van Grip op (Schulink) is voorbereid, waardoor in 2024 één kennisbank voor het wijkteam gebruikt wordt.

Er is een online reflectietool ontwikkeld waardoor kennisprofielen (op individueel en teamniveau) inzichtelijk worden. Dit kan eveneens gebruikt worden voor het strategisch personeelsbeleid.

In 2024 is het de bedoeling dat de methodiek leren van ervaringen ingebed wordt in nieuwe projecten als tool voor evaluatie. De leerkringen hebben als randvoorwaarde dat zij gebruik maken van praktijkervaringen voor het herkennen van rode draden. Er is een ondersteuner beschikbaar die op pilotbasis kan gaan starten om steekproefsgewijs cliënten te bevragen op ervaringen en tevredenheid.

Binnen enkele nieuwe ontwikkelingen en lopende processen wordt het kennisportaal als tool verder ingezet. Hierdoor wordt het gebruik van het KWE-portaal verder ingebed en zal het meer routinematig gebruikt gaan worden.

De auteurs en leerkringen zullen onder begeleiding het jaarlijkse onderhoud inbedden. Nieuw te delen kennis wordt ingebed in werkprocessen van de leerkringen.

Grip op (Schulink) wordt per 1 maart 2024 gemigreerd waardoor alle medewerkers in het kennisportaal kunnen werken. Dit betekent dat verdere stappen gezet kunnen worden om bestaande communicatiekanalen te ontzien (vraag het me en de mail).

Het proces toekomstbestendige wijkteams krijgt een aparte pagina op het portaal om kennisdeling centraal te laten verlopen. Er wordt een plan gemaakt voor verdere focus in innovaties, er liggen enkele opties op de plank: smoelenboek voor expertise collega's, forummogelijkheid, korte/vlugge peiling doen via het portaal t.b.v. praktijksignalen en/of delen van kennis met netwerkpartners.

Trainingen

Medewerkers werden in 2023 gefaciliteerd in methodische handvatten door verschillende trainingen die gevolgd werden door medewerkers.

Daarnaast kwam er voor nieuwe medewerkers een inwerkprogramma met diverse trainingen. Vaste trainingen hierin zijn: 'de maatwerkroute' en 'stress-sensitief dienstverleners'. Beide trainingen werden samen met de afdeling werk en inkomen georganiseerd en aangeboden.

Richtlijnen Jeugd

In 2023 hebben we specifiek ingezet op de richtlijnen Jeugd middels een projectaanpak. Onderdeel van dit project was het aanbieden van begeleide casuïstiekbesprekingen in alle teams door een docent van Saxion. Tijdens deze bespreking werd een casus volledig volgens de richtlijnen Jeugd uitgewerkt. Het project loopt door in 2024, waarin het zwaartepunt ligt op het vervolg van implementatie in de wijkteams. Dit zal worden uitgewerkt door een vervolg van de begeleide casuïstiekbesprekingen in de teams en een train-de-trainer traject. Hierbij worden aangewezen wijkteammedewerkers getraind in het faciliteren en begeleiden van de casuïstiekbespreking volgens de richtlijnen jeugd.

Pilot Ritax

Ook verbonden we ons aan de regionale pilot Ritax. Dit is een instrument om een goede risico-inventarisatie te maken bij complexe echtscheidingen. Een aantal wijkteammedewerkers probeerden deze Ritax al uit. Deze pilot loopt nog door in 2024.

Competenties specifieke context

In de projecten 'WoonStAP' en 'de rol van de wijkteammedewerkers in de Wijkwijzers' is er specifiek aandacht geweest voor het in kaart brengen van de benodigde competenties binnen deze specifieke contexten. Ook was er de nodige aandacht voor methodische handvatten in dit kader.

Manager Innovatie / Programmamanager

Tot november 2023 was de functie van Manager Innovatie ingesteld. Deze functionaris was verantwoordelijk voor een aantal innovatieve ontwikkelingen in de organisatie zoals presentie en zelforganisatie.

Gezien de landelijke ontwikkelingen en grotere opgaves waar de organisatie de komende jaren op moet meebewegen, werd besloten een programma in te stellen om de juiste aandacht aan deze veranderingen te geven. De manager Innovatie werd, na een sollicitatieprocedure, benoemd tot Programmamanager. Deze Programmamanager is geen lijnfunctionaris.

c. Administratieve organisatie

Bedrijfsbureau Wijkteams

Medewerkers van Bedrijfsbureau Wijkteams zijn niet in dienst van SMD, waardoor rapportage over hun werkzaamheden in deze verantwoording niet hoeft. Bedrijfsbureau Wijkteams is in de samenwerking verantwoordelijk voor het faciliteren van de procedureel-juridische kant van Wijkteams Enschede. Beide bedrijfsbureaus werken steeds intensiever samen en vinden elkaar daardoor steeds beter op diverse thema's waarbij ieder zijn eigen rol in kan nemen.

Bedrijfsbureau SMD

Voor een betere verbinding en afstemming tussen de faciliterende rollen bij SMD zijn de adviseurs Kwaliteit, Innovatie en Technologie (KIT) en de Manager Innovatie (per november programmamanager) qua overlegstructuur toegevoegd aan het bedrijfsbureau SMD. Samen met hen bestond het bedrijfsbureau SMD in 2023 uit twee HR-adviseurs, een controller, een adviseur bedrijfsbureau en twee administratief medewerkers. Het bedrijfsbureau wordt aangestuurd door de directeur-bestuurder SMD.

De werkzaamheden van de adviseurs KIT zijn toegelicht in de voorgaande paragraaf. Hierna volgt een uitwerking van de bedrijfsvoeringsonderdelen van het bedrijfsbureau

Personeel

(Duurzame) inzetbaarheid, verzuim en vitaliteit

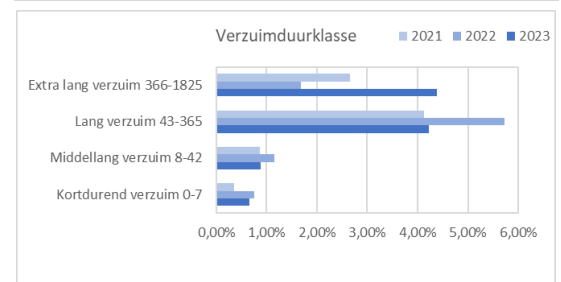
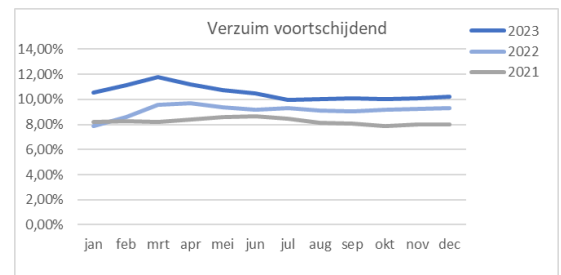


Onder de paraplu Wijkteams Vitaal zijn er in 2023 opnieuw verschillende workshops en activiteiten georganiseerd voor de medewerkers.

Het verzuim is, ondanks veel inspanning, verder gestegen naar 10,15%. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een hoog percentage lang verzuim en extra lang verzuim. Met meer dan een verdubbeling in extra langdurig verzuim (> 1 jaar). Het kortdurend en middellang verzuim kende een lichte daling. De achtergrond van het verzuim ligt met name op gebied van privé gerelateerde situaties en werk – privé balans, in veel mindere mate betrof het werkgerelateerde situaties.

In 2023 is er gestart met een andere arbodienstverlener. Ondanks positieve ervaringen en een positieve tussentijdse evaluatie, heeft het op korte termijn nog niet direct mogen leiden tot een daling in het verzuim.

In april werd het interventieteam verzuim gestart met vertegenwoordigers uit de hele organisatie (uitvoering, staf, management en directie). Doel van dit team was om met elkaar te kijken hoe we meer beeld krijgen van het ziekteverzuim en van effectieve interventies die passen bij ons type verzuim. Door deze aanpak is het verzuim (in aantallen) afgenomen en werd het verzuim stevig 'op de kaart gezet'. In de teams is met ondersteuning van 'Erwelzijn' aandacht geweest voor life-events en werd in beeld gebracht wat hiervoor ingezet kan worden. Daarnaast werden ervaringen aan de hand van interviews verzameld door een externe partij (StoryConnect). Deze ervaringen zijn geduid en geven handvatten voor extra interventies.



Hoewel de interventies niet direct tot een daling van het verzuim hebben geleid, verwachten we dat de positieve effecten op termijn zichtbaar worden.

In- door- en uitstroom

In 2023 startten 20 nieuwe medewerkers, waarvan 13 wijkteammedewerkers. Er stroomden 19 medewerkers uit, de uitstroomreden zat voornamelijk in de doorontwikkeling in loopbaan. Het verlooppercentage in 2023 ligt rond de 11%.

Aantrekkelijk werkgeverschap en organisatie thema's

Er is beleidsontwikkeling (en implementatie) geweest op de onderwerpen: de geregistreerde professional, verzuimbeleid, psychosociale arbeidsbelasting (beleid ongewenst gedrag en integriteit), een gedragscode en beleid rondom bijzonder belonen en waarderen. Ook heeft er een doorontwikkeling in het functiehuis plaatsgevonden, waarbij nu ook de staffuncties op orde zijn gebracht.

De ontwikkelingen in cao en wet- en regelgeving zijn doorgevoerd, het gaat dan om de cao-loonsverhogingen en de uitbreiding van het salarisgebouw, een feestdag ruilen vanuit een culturele of religieuze achtergrond en het onderwerp 'fit tot aan je pensioen' is toegevoegd aan het jaargesprek.

In november is er gestart met het medewerkers tevredenheidonderzoek. Er is gekozen voor een tool die continu meet op de onderwerpen werkgeluk en werkstress, hierdoor krijgt de organisatie realtime inzicht en kan er tijdig bijgestuurd worden.

Vanuit HR is en wordt er meegewerkt aan het programma Toekomstbestendig arbeidsmarkt zorg en welzijn (TAZ) Twente, waarbij onderzocht wordt welke mogelijkheden er zijn rondom versneld opleiden. Een eerste directe uitkomst hiervan is dat er binnen de organisatie een leerwerkplek voor de fast switch traject (Hbo jeugd- en gezinsprofessional) werd aangeboden, die ook in 2023 succesvol werd ingevuld door een wijkteammedewerker (in aanloopprofiel). Ook zijn er verkennende gesprekken geweest met netwerkpartners voor de inzet van personeel in de regio.

In 2023 is er gestart met het onderwerp strategisch personeelsmanagement, de vlootshouw heeft plaatsgevonden en de analyse wordt in 2024 verder opgepakt.

Informatievoorziening

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

Organisatie

Overleg- en besluitvormingsstructuur

In 2023 werd de besluitvormingsstructuur, zoals opgenomen in het afsprakenkader 2022-2026, nadrukkelijker ingevoerd op strategisch en tactisch niveau in de Wijkteammanagementoverleggen. Het voorzitterschap en de agendavoering van het strategisch Wijkteammanagementoverleg verplaatste naar directeur-bestuurder SMD. Hiermee werd onder andere de opdrachtgevers- en -nemersrol meer gescheiden.

Kwaliteitsjaarplan

Na een inventarisatie bij alle faciliterende processen werd op strategisch niveau een eerste versie van een kwaliteitsjaarplan (0.0 versie) met elkaar vastgesteld. Het doel is om in de komende jaren

een integraal en richtinggevend kwaliteitsjaarplan te maken. Dit plan schetst het beeld hoe we met onze inzet aantoonbaar werken aan de kwaliteit van de ondersteuning aan inwoners van Enschede.

Klachtenroute

In 2023 is de klachtenroute Wijkteams Enschede met klachtencommissaris en in het Managementteam geëvalueerd. Hoewel slechts één klacht verder kwam in 'stap 2' van de route, waarbij een gesprek met directeur-bestuurder plaatsvond, kan geconcludeerd worden dat de route goed werkt en duidelijkheid biedt voor inwoners, medewerkers en klachtbehandelaars. Vooral de tekening die is gemaakt, is helpend in de route.

Risico's bedrijfscontinuïteit

Ten behoeve van de bedrijfscontinuïteit werd een risico-inventarisatie cruciale processen gemaakt. In de fictieve situatie waarin de vraag om ondersteuning vanuit de wijkteams in hoog tempo groeit en tegelijkertijd de capaciteit (beschikbare menskracht) in een hoog tempo afneemt is het van belang om onze cruciale processen zo adequaat mogelijk door te laten gaan.

In 2023 werd het beleid rondom het instandhouden van de cruciale processen vastgesteld, waarbij ook de mogelijkheid werd opgenomen dat voor een enkel team een actieplan in werking kan treden.

Programma Sterke lokale teams en toegang

Al in 2022 werd een van de wijkteammanagers vrijgemaakt om zich te richten op de grotere strategische innovatieve opdrachten van de organisatie. Met het ingezette landelijk én lokale beleid bleek het noodzaak om deze rol structureler in te richten. In 2023 werd ervoor gekozen om hiervoor een programma in te richten. De keuze voor een programma is om vanuit overzicht samenhang te creëren en helderheid te scheppen over eigenaarschap. Vanuit het programma wordt de organisatie ondersteund om goed aan te kunnen sluiten bij de veranderende rol (en taken) én de veranderende ondersteuningsvraag van inwoners. In het programma staat ondersteuning van het vakmanschap centraal.

Toekomstbestendig Wijkteams Enschede

Op basis van de veelheid aan ontwikkelingen waar Wijkteams Enschede te maken heeft, zijn in 2023 de voorbereidingen getroffen om al deze zaken onderdeel uit te laten maken van de ontwikkeling naar een 'Toekomstbestendig Wijkteams Enschede'.

Verbinding Bedrijfsbureau SMD en Wijkteams Enschede / gemeente Enschede

Vanaf de start van de cocreatie heeft Wijkteams Enschede twee bedrijfsbureaus; het Bedrijfsbureau SMD en het Bedrijfsbureau Wijkteams / gemeente Enschede. Met het afsprakenkader is duidelijker geworden wie waarvoor verantwoordelijk is, maar ook waar krachten gebundeld en dwarsverbanden gelegd kunnen worden om tot een beter resultaat te komen. In 2023 is de verbinding op thema's geïntensiveerd en werden mooie resultaten behaald.

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 2023.

Automatisering

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

Bedrijfsbureau SMD maakt gebruik van het automatiseringssysteem bij SMD. In 2023 is een omslag gerealiseerd naar werken in de cloud. Tevens zijn enkele laptops vernieuwd.

SMD maakt gebruik van het ERP-systeem van Afas. Samen met een consultancypartij is in 2023 verder gewerkt aan digitalisering van HR-processen zoals het verzuimportaal, ouderschapsverlof, de werkgeversverklaring en tal van kleinere optimalisaties.

Communicatie

Wijktimes

De interne nieuwsbrief van de wijkteams, de Wijktimes, werd ook in 2023 aan het begin van iedere maand verspreid en wordt met haar informele schrijfstijl goed gelezen. Artikelen werden in toenemende mate door medewerkers geschreven, zonder dat het redactieteam erom vroeg. Naast ontwikkelingen in de organisatie worden ook de besluiten uit het strategische Wijkteammanagersoverleg opgenomen en vormt het een 'aanjaagfunctie' richting het kennisportaal en Afas. Het vijfhoekige redactieteam is afkomstig uit alle geledingen van de organisatie.

Van social media naar nieuwe media

Het team social media breidde haar werkzaamheden uit. Naast content voor onze social mediakanalen bleken de podcasts en tekeningen ook voor andere doeleinden geschikt. Zo werden de haal- en brengsessies in de teams met behulp van tekeningen vastgelegd en werkten de podcasts verhelderend op de website en bij online hulp. Daarnaast vulde dit team een belangrijke rol in de ontwikkeling richting toekomstbestendige wijkteams. Oftewel de naam 'social media' dekte de lading niet meer en daarom werd het team omgedoopt tot team 'nieuwe media'.

Website onlinehulpenschede.nl

Voor de online hulp aan inwoners wordt de website onlinehulpenschede.nl gebruikt. Hierop staan ook veel tips en trucs wat inwoners zelf al kunnen doen. Deze website bleek inhoudelijk verouderd en de eerste stappen werden gezet om de teksten te updaten. In 2024 wordt hier een vervolg aan gegeven.

Huisvesting

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

Het Gezondheidscentrum Zuid is in 2023 door woningbouwcorporatie Domijn overgedaan aan VB&T Vastgoedmanagement te Eindhoven.

Vanuit het oogpunt van arbo werden voor die locatie enkele zit-/stafbureaus aangeschaft. De binnenschilder is geweest in het vierde kwartaal en voor een individuele medewerker zijn specifieke arbomaatregelen getroffen.

Voor de Laaressingel zijn de energiebesparingsmaatregelen nog niet uitgevoerd vanwege een combinatie van gebrek aan beschikbare leveranciers, materialen en niet in het minst een wachtlijst

bij en goedkeuring van de energieleverancier voor loskoppeling van de infrastructuur van huurder aan de voorzijde van het pand.

5.1.3. 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 wijkteammedewerkers ingezet.

Het afgelopen jaar werd deze taak met vier medewerkers, vanuit drie verschillende stadsdelen, opgepakt. Deze medewerkers hebben affiniteit met de doelgroep en hebben deskundigheid op het gebied van de problematiek. Zij sloten om beurten aan bij het wekelijks overleg van het Meldpunt Verward gedrag. Hieraan voorafgaand vond de bekendheidscheck plaats en werd triage uitgevoerd. Zaken voor het wijkteam werden door een van deze vier medewerkers opgepakt, ongeacht in welk stadsdeel de inwoner woonachtig is.

De afstemming met het Meldpunt liep goed; er was sprake van een prettige samenwerking en van korte lijnen. Ook de samenwerking met de afdeling Veiligheid vanuit de gemeente verbeterde het afgelopen jaar. Er kwam meer duidelijkheid wie waarvoor 'aan de lat staat'. Vanuit team Veiligheid werd sneller contact gezocht met het Meldpunt (al dan niet vanuit het Meldpunt Woonoverlast), waardoor op de juiste plek triage plaatsvond en inwoners sneller op de juiste plek geholpen konden worden.

In 2023 stelde het Meldpunt samenwerkingsafspraken op voor alle betrokken partijen binnen het Meldpunt. Dit was een eerste stap. Er is echter meer nodig qua afspraken. Eind 2023 lagen er afspraken over de bekendheidscheck, maar dit behoeft nog aanpassing vanuit AVG-oogpunt. Hetzelfde geldt voor de gegevensverwerking. Hier is het komend jaar aandacht voor nodig. Evenals voor de rapportage / verslaglegging, vooral daar waar (nog) geen instemming of betrokkenheid is van de inwoner.

Het team van de wijkteams heeft de wens om meer outreachend te kunnen werken; iets wat nu niet past binnen de huidige subsidie/middelen. Deze wens loopt gelijk op met landelijke ontwikkelingen. Sinds mei 2023 meldde de politie meldingen van onbegrepen gedrag bij het Meldpunt Zorgwekkend gedrag. Het ging hier vaak om situaties waarbij de inwoner zelf geen hulpvraag had en waarbij onduidelijk is wat er aan de hand is. Bemoeizorg pakte een aantal van deze meldingen op, maar

constateerde dat dit niet altijd casuïstiek is voor bemoeizorg. Er is een doelgroep waarbij nog niet duidelijk is of het om sociaal-maatschappelijke, psycho-geriatrische of licht verstandelijke beperkte problematiek gaat. Hier ligt echter geen taak voor bemoeizorg om dit uit te zoeken. Vanuit de gemeente Enschede werd een subsidieaanvraag bij ZonMw gedaan, om dit hiaat te vullen met de inzet van wijkteammedewerkers en ervaringsdeskundigen. Hiermee zouden we de inzet van het Wijkteam kunnen uitbreiden. In dat geval zou het wenselijk zijn om vanuit elk stadsdeel een medewerker te laten deelnemen aan dit team.

5.1.4. Woonplaatsbeginsel Jeugdwet

Het woonplaatsbeginsel in de Jeugdwet regelt welke gemeente financieel verantwoordelijk is voor de jeugdhulp. Welke gemeente verantwoordelijk in het kader van het woonplaatsbeginsel is wettelijk veranderd. Per 1 januari 2022 is het nieuwe woonplaatsbeginsel Jeugdwet van kracht waarin de woonplaats van de jeugdige (en niet meer van de woonplaats van de ouder(s) die gezag heeft/hebben over de jeugdige) bepalend is voor de financieel verantwoordelijke gemeente voor jeugdhulp.

Het gewijzigde beleid is inmiddels onderdeel van het reguliere werkproces van de wijkteams. In 2023 waren er nog enkele casussen die overgedragen moesten worden. Hiermee is het project afgerond en wordt er niet meer op gerapporteerd.

5.1.5. 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. Inmiddels is Buurtbemiddeling geïmplementeerd in alle stadsdelen.

Het afgelopen jaar is ook ingezet op het werven van nieuwe bemiddelaars. Hierbij werd veel gebruik gemaakt van social media, M-Pact en via podcasts werden oproepen gedaan. Ook werd straatlantaarnreclame gemaakt. Al deze acties hebben tot nieuwe aanwas geleid maar er zijn ook bemiddelaars gestopt. Gelet op het aantal inwoners zijn ongeveer 48 bemiddelaars nodig. Op dit moment zijn er 42 bemiddelaars. Gezien het aantal meldingen, blijft de behoefte aan meer bemiddelaars bestaan.

Voor het behouden van bemiddelaars worden onder andere waarderingssacties en uitjes georganiseerd. Daarnaast kunnen de bemiddelaars zich blijvend ontwikkelen bij buurtbemiddeling door deel te nemen aan verdiepingstrainingen en intervisie. Maar ook het nomineren van de vrijwilligers voor de Enschedese vrijwilligersprijs maakt hier onderdeel van uit. Hiermee wordt getoond dat we zonder onze bemiddelaars geen buurtbemiddeling kunnen uitvoeren en dat zij van onschatbare waarde zijn.

Bemiddelaars gaven regelmatig aan behoefte te hebben aan uitwisseling. Dit heeft ertoe geleid dat er een Twentse bemiddelaarsdag is georganiseerd. Voordeel van het versterken van een Twentse samenwerking is dat er onderling ook meer samenwerking is. Te denken aan uitwisselen van bemiddelaars en het gezamenlijk inkopen van trainingen.

Ook het systeem werd geprofessionaliseerd waardoor het gebruiksvriendelijker is voor bemiddelaars. Laagdrempeligheid staat hoog in het vaandel. Daarom kunnen bemiddelaars vier dagen per week op kantoor binnenlopen voor een kop koffie om meldingen te bespreken, ervaringen te vertellen of om advies te vragen.

Ook de coördinatoren krijgen de mogelijkheid om zich te ontwikkelen. In 2023 vond er opnieuw een kwaliteitstoets plaats om de kwaliteit van ons werk te controleren; worden de juiste dingen op de juiste manier gedaan. Dit heeft geleid tot een Plus certificering. Buurtbemiddeling Enschede is ook afgevaardigde bij de certificering van landelijke trainingsinstituten om de kwaliteit van specifieke buurtbemiddelingstrainingen te bewaken. Het afgelopen jaar heeft de coördinator ook de training intervisieleider gevolgd zodat intervisie nog beter uitgediept kan worden. Om up-to-date blijven wordt deelgenomen aan regionale en landelijke overleggen.

Door aan te sluiten bij alle wijkwijzers werd voor voldoende aanmeldingen gezorgd. Het aparte spreekuur in de wijk Wesselerbrink is afgeschaft omdat ook daar aangesloten werd bij de Wijkwijzer. Daarnaast werd het afgelopen jaar voorlichtingen gegeven aan onze verwijzers zoals woonconsulenten, wijkbeheerders, wijkagenten en andere wijkwerkers. Ook nieuwe verwijzers worden proactief benadert en bijgepraat over Buurtbemiddeling.

5.1.6. WoonStAP

Wijkteams Enschede ontwikkelde samen met de corporaties in Enschede (Ons Huis, de Woonplaats, Domijn en SJHT) een stedelijke aanpak om kwetsbare inwoners te begeleiden naar zelfstandig wonen. Deze stedelijke aanpak wordt WoonStAP genoemd en wordt structureel uitgevoerd.

Het afgelopen jaar stond in het teken van netwerken, naamsbekendheid, duidelijkheid en vertrouwen krijgen. Doordat WoonStAP de afgelopen jaren op te grote afstand stond bij de wijkteams en verwijzers, was er niet altijd een positief beeld. Er is daarom nadrukkelijk gewerkt aan het opnieuw krijgen van vertrouwen. Hiervoor zijn veel veranderingen doorgevoerd om de kans op de ontstane situatie in de toekomst te voorkomen.

Zo is er een stuurgroep opgezet, is het team van WoonStAP grotendeels veranderd qua samenstelling, zijn samenwerkingsovereenkomsten en afspraken met netwerkpartners herijkt en werden voorlichtingen gegeven bij de wijkteams en bij externe partners. Er is veel genetwerkt met partners om het vertrouwen terug te winnen. Dit werd gedaan onder de noemer: zichtbaar, bereikbaar en duidelijk.

Daarnaast was er een deelopdracht om de uitstroom MO los te koppelen van WoonStAP. Deze ontwikkeling is gerealiseerd en vanaf januari 2024 is er een aparte regionale route gerealiseerd onder de naam Transferpunt Wonen Twente, hangend onder het CIMOT. Dit betekent dat uitstroom MO vanuit deze gemeenten via deze centrale route plaatsvindt waarbij alle corporaties zijn aangesloten.

Volgens de monitoring middels het kassabonnensysteem heeft WoonStAP (structurele subsidie) en de WoonStAP-projecten (incidenteel) in 2023 gezamenlijk een maatschappelijk rendement gerealiseerd van € 4.247.735.

De toekomst zien we rooskleurig tegemoet. Eind 2024 liggen er naar verwachting onder alle onderdelen van WoonStAP getekende schriftelijke afspraken.

Ook is het de bedoeling dat WoonStAP een rol speelt in de routekaart die wordt ontwikkeld voor Enschede waarin onder andere duidelijk wordt welke woonvormen er zijn voor welke doelgroep, welk zorgaanbod er is e.d.

5.1.7 Vroegsignalering / Vroeg Eropaf

In juli 2019 startte gemeente Enschede met de pilot Vroeg Eropaf. Na de pilotperiode werd per 2021 aangesloten met de werkwijze bij de wettelijke taak 'vroegsignalering bij betalingsachterstanden'.

Bij Vroeg Erop af gaan wijkteammedewerkers proactief op huisbezoek op het moment dat zich op één adres meerdere betalingsachterstanden op primaire lasten voordoen. Met een combinatie van financiële kennis en een maatschappelijke dienstverleningsachtergrond wordt met de inwoner breed gekeken naar alle leefgebieden om problematische schulden preventief het hoofd te bieden. Deze acties worden in nauwe samenwerking met de professionals van Werk en Inkomen bij de gemeente Enschede uitgevoerd.

In het kader van het zo vroeg mogelijk voorkomen van schulden, benaderen we ook inwoners met een enkele betalingsachterstand. Dit doen we voornamelijk schriftelijk, maar ook telefonisch bij aanzienlijke enkelvoudige achterstanden. We bieden deze inwoners ondersteuning aan bij het vinden van passende hulp om verergering van schulden te voorkomen.

De inzet vanuit Wijkteams Enschede bleef in 2023 ongewijzigd. Wel besloot gemeente Enschede in 2023 meer middelen toe te kennen aan de uitvoering van vroegsignalering. Ten tijde van het schrijven van dit document (begin 2024) is ook besloten de formatie van het uitvoeringsteam Schuldenvrij uit te breiden. Met het doorontwikkelen van het huidige werkproces en de uitbreiding van formatie is de verwachting inwoners ook in de toekomst op een juiste manier te kunnen ondersteunen.

De uitvoerende functie groeide uit tot de functie consulent vroegsignalering waarvoor in 2024 door de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente een wervingsprocedure wordt gestart. Medewerkers van het wijkteam kunnen in de huidige constructie, in dienst van de SMD, blijven deelnemen als zij akkoord gaan met een inzet van (minimaal) 12 uur per week. In 2023 was dit 8 uur per week. Momenteel onderzoeken we hoe inzet vanuit de Wijkteams een plek kan krijgen in de nieuwe constructie.

5.2. Incidentele subsidie

5.2.1 Aandachtsfunctionaris Mensenhandel

SMD / Wijkteams Enschede heeft een langere geschiedenis met de aanpak van Mensenhandel. In 2017 werd reeds gestart met een aanpak ter voorkoming en bestrijding van Loverboyproblematiek. Er werd een meldpunt ingericht en slachtoffers werden 'hulpverleningsbereid' gemaakt en toegeleid naar reguliere hulpverlening. In 2019 werd de formatie, in het kader van regionale verbreding van het Meldpunt naar 14 Twentse gemeenten, uitgebreid. Vanaf mei 2021 is het Meldpunt in zijn geheel overgedragen aan Veiligheidshuis Twente (VHT) en geïntegreerd in het Kenniscentrum Mensenhandel Twente (KMT). Bij de Wijkteams Enschede waren daardoor geen uren beschikbaar voor deze specifieke groep die een beroep doet op onze ondersteuning en die de Wijkteams vanuit het oorspronkelijke project wel wisten te vinden.

Vanaf het najaar 2021 ontving Wijkteams Enschede aanvullende subsidie voor deze, nu verbrede, doelgroep. Het VHT gaf nadrukkelijk aan dat ze te maken kreeg met een nieuwe tak van sport en dat het tijd kost om daarop in te werken. Datzelfde gold voor de Wijkteams Enschede.

Medio 2022 startte Wijkteams Enschede met de invulling van de functie Aandachtfunctionaris Mensenhandel. Deze functie werd ingevuld met twee medewerkers. In 2023 werd de opdracht vervolgd.

Taken

De aandachtsfunctionaris:

- Is eerste aanspreekpunt voor het KMT en vormt een sluitend werkproces voor de casusoverdracht naar lokaal.
- Voegt kennis en expertise toe aan het netwerk door aan te sluiten bij instellingsoverleggen (IO's), multi disciplinaire overleggen (MDO's) en telefonische consulten.
- Pakt de casus in eerste instantie op als het wijkteam niet al betrokken is. Als het wijkteam wel betrokken is dan wordt de collega ondersteund.
- Maakt de Frontoffice deskundig op het gebied van het eerste gesprek en het oppakken van de daarbij behorende signalen, zodat zij de vraag door kunnen zetten naar de aandachtsfunctionarissen.
- Is specialist op het gehele onderwerp 'mensenhandel'. Mensenhandel wordt vaak niet gezien of opgemerkt, hiervoor moet bewustwording gecreëerd worden. Als onderdeel van het leren en ontwikkelen wordt deskundigheidsbevordering op dit specifieke thema ingericht.

Nieuwe casuïstiek werd via de procesmanager veiligheid of procesmanager van het KMT aangemeld bij de aandachtsfunctionarissen mensenhandel wijkteam. Zij voerden vervolgens de casusregie en koppelden de casus, indien nodig, aan een wijkteammedewerker. De aandachtsfunctionarissen mensenhandel bleven contact houden met de procesmanager over de casus. Als een wijkteammedewerker betrokken was, bleef deze betrokken via de aandachtfunctionaris.

Opvallend is dat er in de laatste maanden van 2023 relatief weinig casuïstiek binnenkwam. Hoewel er een werkproces is ontwikkeld en er samenwerkingsafspraken zijn met VHT / KMT en procesmanagement, zien wij het als onze opdracht om te onderzoeken waardoor dit komt.

In het najaar 2023 gaven de aandachtsfunctionarissen, samen met collega's van het KMT, deskundigheidsbevordering aan alle collega's van de wijkteams. Deze deskundigheidsbevordering diende meerdere doelen: aanwezigheid van kennis/deskundigheid maar ook de signaleringsfunctie kan hierdoor beter ingevuld worden. Tevens is de route voor aanmelding van een casus bekend.

Medio 2023 werd besloten om structureel middelen vrij te maken voor deze aanpak. Een besluit waarmee de opdracht voor deze specifieke doelgroep ook structureel gemaakt kan worden. Inmiddels wordt gewerkt aan het vraagstuk hoe we deze taak, maar vooral deze doelgroep, het best kunnen bedienen en oppakken binnen onze organisatie.

5.2.2 Dak- en thuislozenpreventie

Wonen en Zorg 18- / Wonen met lichte begeleiding 18+ / Opschalen project wonen 23+ / Uitstroom maatschappelijke opvang voor jongeren 18+

Alle voorbereidingen zijn getroffen voor de start van woonvoorziening De Klomp in maart 2024. De samenwerkingsovereenkomst is klaar ter ondertekening en de eerste intakes vonden al plaats. Naast de samenwerkingsovereenkomst wordt bij deze voorziening een gezamenlijke subsidieaanvraag gedaan waardoor er sprake is van een collectieve indicatie. Dit maakt het samenwerken efficiënter. Ook de procesomschrijving is opgesteld zodat de route duidelijk is voor iedere interne en externe verwijzer.

Jongerenprojecten

Met betrekking tot de jongerenprojecten kwam Ons Huis de toezegging van een woning vooralsnog niet na. De verwachting is dat er in het eerste half jaar van 2024 een geschikte woning beschikbaar komt, waardoor het jongerenproject kan worden uitgebreid.

Daarnaast werd met de gemeente samengewerkt richting ZAZ om duidelijke afspraken op papier te krijgen. Dit blijkt noodzakelijk voor meer grip op (onder andere) de financiële kant van de jongerenprojecten. Doordat afspraken niet vastgelegd zijn, is er veel onduidelijkheid.

Om dit te verbeteren in de toekomst zijn een gedegen samenwerkingsovereenkomst, financiële afspraken en een procesomschrijving in de maak. De verwachting is dat deze formaliteiten in het voorjaar 2024 afgerond kunnen worden.

Macandra

Voor Macandra is gewerkt aan verbetering van de samenwerking. De (nieuwe) coördinator heeft zich hier hard voor gemaakt zodat de samenwerking voor kansrijke doorstromers vervolgd kan worden. WoonStAP heeft in dit project een verbindende rol maar geen regierol. Er zijn nu duidelijke afspraken en een procesomschrijving gemaakt zodat ook voor de wijkteammedewerkers duidelijk is hoe de werkwijze is bij dit project.

Tussenvoorziening De Tollenstraat

Een andere ontwikkeling was de start van de tussenvoorziening De Tollenstraat. Dit is een samenwerking tussen Humanitas, WoonStAP en Domijn. Deze tussenvoorziening liep goed in 2023. In november was er een tussenevaluatie waar naar voren kwam dat de lijnen kort zijn, dat de samenwerkingspartners aanvullend zijn op elkaar en dat de juiste bewoners zijn geplaatst. De verwachting is dat de eerste bewoner al gaat uitstromen naar zelfstandig wonen. Ook bij deze samenwerking lag er een schriftelijke basis in de vorm van een samenwerkingsovereenkomst en procesomschrijving. Dit zorgt ervoor dat de route voor zowel de wijkteammedewerkers als voor externe begeleiders duidelijk is en voor welke doelgroep deze tussenvoorziening bedoeld is.

Uitstroom MO

Daarnaast lag er een deelopdracht om de uitstroom van Maatschappelijke Opvang (MO) los te koppelen van WoonStAP. In 2023 vond de voorbereiding plaats en per januari 2024 is deze ontwikkeling gerealiseerd. Er is een aparte regionale route gerealiseerd onder de naam Transferpunt Wonen Twente, onderdeel van het CIMOT.

Dit betekent dat uitstroom MO vanuit deze gemeenten via deze centrale route plaatsvindt waarbij alle corporaties zijn aangesloten.

Enkele intakers, die binnen de werkgroep WoonStAP werkzaam zijn, werkten ook bij het Transferpunt Wonen Twente. Dit maakte uitwisseling van ervaringen mogelijk en verkorte de lijnen. In samenspraak met gemeente is een memo gemaakt met afspraken over indicatie. Ook zijn de afspraken hoe wordt samengewerkt tussen Transferpunt Wonen Twente en de wijkteams schriftelijk vastgelegd.

Schriftelijke afspraken per project

Ook voor de toekomst is het belangrijk om de huidige deelprojecten te behouden en ervoor te zorgen dat er bij alle voorzieningen schriftelijke afspraken zijn gemaakt ter bevordering van een goede samenwerking.

Wijkteammedewerkers worden geïnformeerd over de afspraken en werkwijze per voorziening via het kennisportaal, de Wijktimes, bijpraatmomentjes etc.

Verwachting

De verwachting is dat er meer aanmeldingen komen vanwege de ontwikkeling van WoonPalet. Voor een aantal woonvoorzieningen zal WoonStAP ingeschakeld worden. De eerste (nieuwe) woonvoorziening waar WoonStAP een rol zal spelen is Bundle. Dit betreft een jongerenproject tussen ZAZ en Domijn. WoonStAP werkt hierbij, net als bij de andere jongerenprojecten, samen met ZAZ voor wat betreft instroom, monitoring en uitstroom.

5.2.3 Coördinatie Meubeldepot

Het Meubeldepot is een noodzakelijke voorziening waar veelvuldig gebruik van wordt gemaakt. Alle deelprojecten van dak- en thuislozenpreventie worden voorzien van een basisinrichting. Ook bij vervanging van meubilair of noodzakelijke inventaris, wordt het Meubeldepot ingeroepen.

Dit heeft er mede toe geleid dat ook bij jongerenprojecten in toenemende mate gebruik wordt gemaakt van het Meubeldepot. Door hier afspraken over te maken voorkomen we het maken van onnodige kosten en besparen we op gemeenschapsgeld.

Het Meubeldepot zal het komende jaar ondergebracht worden in het Jannink complex, samen met de Voedselbank en Kledingbank. Dit is een positieve ontwikkeling. Het Meubeldepot krijgt meer ruimte waardoor we een prettiger werkomgeving kunnen bieden en er kunnen meer mensen gebruik maken van het Meubeldepot. De verwachting is dat dit de onderlinge samenwerking versterkt én dat er een groter beroep zal worden gedaan op het depot omdat het Meubeldepot meer zichtbaar wordt.

Daarnaast is gebleken dat het vaste gezicht van het meubeldepot er mede voor zorgt dat mensen durven te vragen. De laagdrempelige en toegankelijke manier van werken maakt het voor bewoners minder beladen om een beroep te doen op deze voorziening.

De bus die we in het verleden konden gebruiken van de Enschedese Uitdaging hebben we overgenomen. Hiermee loopt SMD een financieel risico. Er zijn geen middelen voor vervanging van de bus, mocht deze er onverhoopt mee ophouden. Met de gemeente is afgesproken dat gezocht wordt naar structurele financiering.

5.2.4. Doorstroomwoningen

In een doorstroomwoning (van een woningbouwcorporatie) verblijven bewoners tijdelijk onder voorwaarden en onder begeleiding van een wijkcoach. SMD/Wijkteams Enschede coördineert de doorstroomwoningen sinds 2017. Het is een bewezen effectief en efficiënt instrument voor de wijkteams met name in het kader van preventie.

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 2023 werd extra aandacht gegeven aan de te plaatsen mensen. Dit werd gedaan voor de doorstroom (maximaal zes maanden) zodat inwoners die in het profiel passen de kans krijgen om gebruik te maken van een doorstroomwoning. Eind 2023 bleek dat de doorstroom een scherpere focus heeft gekregen en dat termijnen beter gehaald werden. Inwoners verbleven ook daadwerkelijk kortdurend in de doorstroomwoning.

De samenwerking en afstemming tussen betrokken wijkteammedewerker, begeleiders en meubeldepot verliep goed. Ook tijdens de plaatsing werd zorgvuldig gemonitord om uitstroom te bevorderen. Dit betekende in de praktijk dat met desbetreffende persoon werd meegekeken of gereageerd werd op passende woningen.

Daarnaast werd in 2023 naar de formele kant gekeken. Zo is de gebruikersovereenkomst gecheckt door twee juristen. Bepalingen zijn verwijderd en aangepast waardoor de gebruikersovereenkomst weer up-to-date en rechtsgeldig is.

WoonStAP is goed in het plaatsen, monitoren en laten uitstromen van inwoners. Het is echter niet wenselijk dat woningen op naam van SMD staan. Hiervoor moet een goede constructie gevonden worden zodat inwoners die dit nodig hebben, tijdelijk gebruik kunnen blijven maken van een doorstroomwoning.

5.2.5. Presentiebenadering

Het doel van onze presentiebenadering is om de focus van ons werk te verleggen naar preventie. Dit doen we door aanwezig te zijn op de plekken waar de vraag zich voordoet op het moment dat de vraag zich voordoet. Hiervoor werden vier deelprojecten opgezet en/of verder ontwikkeld zodat de inwoner met een ondersteuningsvraag ons tegenkomt in het dagelijkse leven. De deelprojecten zijn: gamebus Jeugdwerk Online, presentie op scholen, contextgebonden werk en website.

Gamebus Jeugdwerk Online

In de gamebus worden jeugdigen op een laagdrempelige manier in hun eigen leefwereld benaderd. Hierdoor wordt nog intensiever op preventie ingezet. De gamebus was 3 avonden in de week in de verschillende stadsdelen present (signalering, doorverwijzen). Met Jeugdwerk Online werden 61 scholen bezocht waar voorlichting gegeven werd aan leerlingen, leerkrachten en ouders. Daarnaast waren we bij 7 ouderavonden, gaven we 121 voorlichtingen in de bovenbouw en namen we deel aan 6 evenementen van Sportaal/Alifa

Presentie op scholen

Het project 'intensivering samenwerking Integrale Kindcentra (IKC-)wijkteammedewerkers en IKC's' is geïmplementeerd en ondergebracht bij de reguliere bedrijfsvoering. De werkwijze van deze vorm van presentie is beschreven.

Op de scholen is ingezet op preventieve activiteiten, (lichte) ondersteuning en soms regievoering. verdere bestendiging en inbedding van de werkwijze. Ook worden de activiteiten verder uitgebreid met 2 deelnemende scholen.

Contextgebonden werk

In de wijk

In de relatief nieuwe samenwerking binnen de wijkwijzers stemden we de aansluiting op elkaar af én op de werkwijzen van de organisaties die ook vertegenwoordigd zijn in deze context. Dit leidde tot een betere onderlinge afstemming over taken en rollen. Gezien de prominente rol van wijkteammedewerkers in de wijkwijzers werd eind 2023 gestart met een vervolg op deze verbeterslag in het project 'wijkteammedewerker in de wijkwijzer', zie paragraaf 5.2.9.

Bij huisartsen

Om de samenwerking met de huisartsen en het sociale domein te intensiveren werd in het kader van presentie al in 2022 vanuit de presentiemiddelen onderzocht hoe dit het beste bewerkstelligd kon worden. Dit leidde tot het (regionaal gefinancierde) project Samsam in 2023 waarbij een

wijkteammedewerker in zes huisartsenpraktijken werkte, onderzocht hoe de samenwerking tussen huisarts(enpraktijk) en het sociale domein geïntensiveerd kon worden en hiervoor maatwerkplannen maakte. Dit project werd apart gesubsidieerd. Vanaf 2024 wordt deze activiteit in 16 huisartsenpraktijken uitgevoerd onder de noemer Welzijn op Recept.

Website

Begin 2023 werd de website van Wijkteams Enschede opnieuw gelanceerd. In deze volledig herziene versie kon invulling gegeven worden aan 'online presentie'. Oftewel de website is gebruiksvriendelijker en opgezet volgens de logica van de inwoner. Ook zijn er koppelingen gemaakt met de diverse social media die door het Wijkteam gebruikt worden en met Online Hulp waar gethematiseerde tips staan voor de inwoner. Daarnaast zijn vrijwel alle teksten herschreven om beter aan te sluiten bij de inwoner. Dit pakket aan wijzigingen draagt bij aan onze online presentie.

5.2.6. Intensivering samenwerking IKC-wijkteammedewerkers en IKC

Het project 'Intensivering samenwerking Integrale Kindcentra (hierna IKC) - Wijkteams' maakt deel uit van de presentiebenadering en heeft als zodanig het doel om de focus van ons werk op de IKC's te verleggen naar preventie. Door vaker en structureler binnen het IKC aanwezig te zijn en een verdere professionalisering van de IKC wijkcoach (hierna IKCW) wordt een effectievere verbinding met IKC's, ouders en kinderen bewerkstelligd. Vroegtijdig signaleren, preventief en meer normaliserend werken krijgen hiermee vorm. Het onderwijs en Wijkteams Enschede trekken gezamenlijk op met als doel dat zoveel mogelijk kinderen zich zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen.

In 2023 werd, vanuit de rol van projectleiding, op meerdere niveaus onderzoek gedaan naar de werkwijze van de IKC-wijkcoach in het kader van de intensivering van de samenwerking tussen IKC en IKC wijkcoach. Het onderzoek richtte zich op interviews met meerdere stakeholders. Hierbij werden de Colleges van Leidinggevendenden van de IKC's en IKC-wijkcoaches bevestigd. Daarnaast werden enquêtes afgenomen bij ouders, opvang- en schoolteams, IKC-wijkcoaches en wijkcoaches. De uitkomsten werden verwerkt in een eindrapportage.

De IKC-wijkcoaches richtten zich op het uitvoeren van de taakstelling en werkwijze zoals vastgesteld in het implementatieplan. Hierbij werden vier taakgebieden onderscheiden:

1. Begeleiding en advies
2. Schoolondersteuning
3. Toeleiding naar speciale en geïndiceerde zorg
4. Schakelfunctie van en naar het wijkteam

Deze werkzaamheden werden ingepast in de ondersteuningsstructuur van het IKC en Wijkteams Enschede.

De IKC-wijkcoach werkte:

- via preventieve activiteiten om de sociaal-emotionele ontwikkeling en het zelfstandig functioneren van kinderen te stimuleren;
- door te signaleren, informeren en advies en consultatie te geven;
- middels de presentiebenadering, vraag- en systeemgerichte benadering.

Uit het onderzoek naar het effect van de intensivering van de samenwerking tussen IKC's en IKC wijkcoaches is gebleken dat de genoemde taakstelling en werkwijze leidt tot het versterken en verbeteren van de kanselijkheid van kinderen tussen de 0 en 12 jaar. Er wordt meer en

preventiever gewerkt, er is sprake van een snellere en effectievere inzet van (lichte) ondersteuning voor kind en gezin. Ook wordt gewerkt volgens de presentiebenadering; dit met als hoofddoel een zo goed mogelijke ontwikkeling van zoveel mogelijk kinderen.

De werkwijze van de IKC-wijkcoach en intensivering van de samenwerking heeft een breed draagvlak binnen opvang, onderwijs en IKC-wijkcoaches. Duidelijk is dat de werkwijze en intensivering van de inzet nog meer een systeemverandering betreft die beter moet 'wortelen'. Borging en bestendiging van werkwijze (zowel binnen de wijkteamorganisatie als binnen onderwijs en opvang), het onderhouden en uitbouwen van expertise en de integratie binnen de wijkteams zijn ontwikkelingen waar aandacht voor moet zijn en blijven.

De verwachting is dat de borging en bestendiging van deze werkwijze en samenwerking nog meer positieve resultaten zal brengen en bijdraagt aan het hoofddoel: een zo goed mogelijke ontwikkeling van zoveel mogelijk kinderen en het verbeteren en versterken van de kansengelijkheid.

De focus in 2024 ligt daarom op verdere uitbouw van structurele preventieve activiteiten, in samenwerking en in samenhang met opvang, school en voorliggende voorzieningen. Hierbij valt te denken aan de doorgaande lijn tussen opvang, basis- en voortgezet onderwijs, het collectiviseren van ondersteuningsvragen op het gebied van het versterken van de sociaal emotionele ontwikkeling van kinderen en het collectiviseren van ondersteuningsvragen van ouders op het gebied van opvoeding en opgroeien.

5.2.7. Intensivering samenwerking huisartsen (SamSam)

Het project 'Intensivering samenwerking huisartsen' is een regionaal project (hierna Samsam) dat werd gestart om de samenwerking tussen huisartsen en het sociaal domein te bevorderen. Met als achterliggende gedachte dat dit bijdraagt aan de continuïteit van de huisartsenzorg voor nu en in de toekomst. Kern van het project is: onderzoeken hoe de samenwerking per huisartsenpraktijk en het sociaal domein Enschede versterkt kan worden.

In 2023 werd het projectplan voor SamSam opgesteld. Met de deelnemende huisartsen en praktijkmanagers werden gesprekken gevoerd en er werd contact met welzijnspartner Alifa gelegd. De bestaande samenwerkingen met de huisartsen werden binnen de wijkteams geïnventariseerd zodat eventuele specifieke informatie meegenomen kon worden. Zevan wijkteammedewerkers werden intern geworven en gekoppeld aan de zes praktijken. Met de praktijken werden gesprekken gevoerd en werden maatwerkplannen gemaakt.

Eind 2023 werd het SamSam-project geïntegreerd in het project Welzijn op recept. Er was binnen de Enschedese huisartsenpraktijken veel animo om mee te doen. Er meldden zich 10 nieuwe praktijken aan om in 2024 mee te doen.

Een van de meer organisatorische punten betrof het delen van informatie. Dit moest AVG-proof gemaakt worden. Hiervoor werd een proces gestart samen met het bedrijfsbureau. Dit loopt door in 2024.

In 2024 gaan we de werkwijzen en good practices verder uitkristalliseren. Dit zal leiden tot aanscherping van de benodigde capaciteit en vereiste competenties.

Daarnaast moet de samenwerking met onze welzijnspartner en het voorliggende veld meer concreetiseerd worden. Inhoud van ieders rol en het eigenaarschap zijn daar onderdelen van.

5.2.8. Relaties en opvoeden

Het project relaties en opvoeden startte per oktober 2023. Het doel is vermindering van het uitgroeien van een scheiding tot een complexe situatie en voorkomen van leed en schade in het gezin en bij kinderen waardoor op termijn (duurdere) zorg ingezet moet worden. Dit is tevens in lijn met het coalitieakkoord. SMD/Wijkteams Enschede ziet het als haar taak om preventief te werken en scheidingsproblematiek te normaliseren. Dit zal als basisgedachte meegenomen worden in het project.

In 2023 hebben we in samenwerking met de beleidsafdeling van de gemeente de projectopdracht verder aanscherpt en aan laten sluiten bij ontwikkelingen die er eind 2023 waren. Deze aanscherping van het project heeft geleid tot vertraging in de uitvoering van de opdracht. Inmiddels is deze fase afgerond. Het project is gestart, voorbereidingen voor de werving van een projectleider zijn in gang gezet en hebben we deelname aan de ontwikkeling van het Familiehuis gerealiseerd. Planning Q1 is werving van een projectleider en het schrijven van het projectplan. Hiaten in het aanbod of ontwikkeling van nieuwe initiatieven worden in beeld en tot uitvoering gebracht. Dat staat op de planning voor Q2 2024.

5.2.9. Wijkteammedewerker in de wijkwijzer

In november 2023 startte het project 'wijkteammedewerker in de wijkwijzer'. Dit project heeft tot doel om de taak en de rol van de wijkteammedewerkers, die in de wijkwijzers werken, te verhelderen en zoveel mogelijk te uniformeren.

In 2023 (en begin 2024) werd een interne projectleider aangesteld en werd het projectteam gevormd met betrokken wijkteammedewerkers.

Vervolgens werd de stand van zaken ten aanzien van dit project per wijkwijzer in kaart gebracht en werd een plan van aanpak gemaakt. Onderdeel van dit plan vormt een inventarisatie van de benodigde kennis en deskundigheid.

In deze periode was er regelmatig overleg tussen de projectleider en de operationeel verantwoordelijke voor de wijkwijzers over de randvoorwaarden. Ook werd onderzocht welke mogelijkheden er zijn om collectief en preventief te werken.

Opvallend waren de grote verschillen hoe de verschillende wijken omgaan met de wijkwijzers en hoe intern de verantwoordelijkheid wordt gevoeld.

In de volgende fase (2024) wordt bekeken welke deskundigheidsbevordering voor de wijkteammedewerker gewenst en noodzakelijk is om de taak en rol goed te kunnen invullen. De verwachting is dat de eenduidige werkwijze van de wijkteammedewerker duidelijker wordt in die context.

Per wijkwijzer zal een structureel overleg georganiseerd worden om betrokken partijen nog meer samen te brengen. Daarnaast worden de mogelijkheden van online hulpverlening bekeken evenals het collectief aanpakken van vragen.

Bijlagen

Bijlage 1. Wijkteams Enschede in relatie tot gedecentraliseerd stelsel, co-creatie en kaders voor opdracht

In 2015 hebben gemeenten de verantwoordelijkheid gekregen voor onder andere de uitvoering van de Jeugdwet en de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning. Om uitvoering te geven aan de taken en verantwoordelijkheden zijn er gemeentelijke verordeningen en begrotingen vastgesteld (kaders), beleidsregels opgesteld (uitvoering) en opdrachten verstrekt aan organisaties om invulling te geven aan de wettelijke verantwoordelijkheden. In het onderstaande plaatje zijn de verschillende verantwoordelijkheden en rollen in het stelsel in beeld gebracht voor de Wijkteams Enschede.

Figuur. SMD/Wijkteams Enschede als onderdeel van het gedecentraliseerde stelsel



Wijkteams Enschede is een co-creatie van gemeente Enschede en SMD. Binnen deze co-creatie wordt uitvoering gegeven aan de gemeentelijke verantwoordelijkheid vanuit de Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning. Gemeente heeft hierin een dubbelrol van opdrachtgever en opdrachtnemer. SMD is opdrachtnemer. De afspraken voor deze co-creatie zijn vastgelegd in het afsprakenkader Wijkteams Enschede 2022-2026.



De kaders voor de opdracht aan SMD wordt in de basis gevormd door een subsidierelatie. Jaarlijks wordt op basis van een activiteitenplan, begroting en formatieplan een opdracht verstrekt voor uitvoering van werkzaamheden in Enschede. Op basis hiervan maakt de SMD een jaarplan



Bijlage 2. Organogram SMD/Wijkteams Enschede 2023

