



STICHTING MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING

Hoofdkantoor
Laarressingel 61
7514 EL Enschede

tel. 053 - 4353353
fax 053 - 4356506
www.smd.nu

Activiteiten SMD 2018 in de gemeente Enschede

Enschede, 25 maart 2019

Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Belangrijkste ontwikkelingen algemeen	3
3	Overleg en afstemming werkzaamheden ‘Wijkteams Enschede’	5
4	Formatie wijkcoaches en wijkteammanagers	5
5	Activiteiten in de gemeente Enschede 2018	6
	5.1. Wijkteams Enschede	7
	5.2. Verbreding innovatieve aanpak Wijk Pathmos over alle Wijkteams	8
	5.3. Coördinatie doorstroomwoningen	9
	5.4. Aanpak complexe echtscheidingssituaties	12
	5.5. Project Expeditie Enschede	13
	5.6. Implementatie KIES (Kinderen in Echtscheidingssituaties)	16
	5.7. Aanpak Loverboyproblematiek – Meldpunt en preventieactiviteiten	18
	5.8. Sturen op verwijzingen gecertificeerde instellingen.....	25
	5.9. WoonStAP	26
	5.10. Buurtbemiddeling.....	28
6	Activiteiten voor derden	32
7	Kwaliteit	33
8	Scholing.....	36
9	Processen, mensen en middelen.....	37
	9.1. Processen	37
	9.2. Mensen.....	37
	9.3. Middelen.....	39
10	Verslag van de Raad van Toezicht	40
11	Bijlagen.....	42
	Kwaliteitskader Wijkteams Enschede	42
	Organogram SMD 2018.....	44

1 Inleiding

Dit activiteitenverslag SMD 2018 in de gemeente Enschede is onderdeel van de verantwoording die de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen (hierna SMD) aflegt aan de gemeente Enschede. Naast het activiteitenverslag verschijnt het financiële jaarrapport, waarin de financiële verantwoording wordt gedaan.

Deze inhoudelijke verantwoording is gebaseerd op de afspraken die met de gemeente Enschede zijn gemaakt in de subsidiebeschikking 2018 en de daaraan toegevoegde uitvoeringsovereenkomst subsidie 'Wijkteams Enschede' 2018.

Doelstelling en Visie

De doelstelling van de SMD is het meewerken en meebouwen aan een duurzaam en solide sociaal stelsel in Enschede. In partnerschap met de gemeente bewerkstelligt de SMD een traject van transformatie vanuit de visie op een inclusieve samenleving: een samenleving waaraan iedereen optimaal kan deelnemen ongeacht geslacht, leeftijd, culturele achtergrond, talenten en beperkingen.

Een inclusieve samenleving is allereerst gericht op het creëren van inclusieve leef-, leer- en werkomgevingen op school, op de werkvloer, in verenigingen en in wijken. Daar kunnen alle mensen, jong en oud, veilig opgroeien, leren, werken, recreëren en kunnen dus actief zijn in hun buurt, dorp en stad. Verschillen worden gezien als mogelijkheden, niet als belemmering, diversiteit wordt gevierd en gelijkwaardigheid is de basis. Een samenleving die is gebouwd op talenten, bijdragen en interesses van alle inwoners. Iedereen komt tot zijn recht door op een gelijkwaardige manier deel te nemen aan de maatschappij. Een betere wereld begint bij jezelf, bij het gezin en de netwerken en voorzieningen in de wijk.

Het verbinden van wensen, interesses en talenten van alle bewoners geeft de richting van verandering aan. Naast onze opdracht om te werken aan de ondersteuning bij het oplossen van problemen van burgers, focussen wij op mogelijkheden die er zijn om samen te leren, te werken en te leven. De ontwikkeling van voor iedereen toegankelijke voorzieningen en clubs is in de realisatie van een inclusieve samenleving van groot belang.

In 2015 werden de decentralisaties Jeugdzorg, AWBZ / WMO en de Participatiewet ingevoerd en kwam de regie bij de gemeente Enschede te liggen. Vanuit een intensieve samenwerking tussen gemeente Enschede en SMD is vanaf 2014 een centrale rol voor de SMD in de Wijkteams geconcretiseerd.

In 2017 werden WMO-zorgconsulenten toegevoegd aan de Wijkteams Enschede, allen in dienst bij de gemeente Enschede. Anno 2018 is SMD werkgever van het merendeel van de wijkcoaches. In nauw overleg wordt met de gemeente de koers van de Wijkteams Enschede ontwikkeld.

Leeswijzer

De belangrijkste algemene ontwikkelingen staan verwoord in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 5 staan de resultaten die in 2018 in Enschede zijn behaald. Per activiteit is specifiek aandacht voor eventuele afwijkingen ten opzichte van de afspraken in de subsidiebeschikking.

Hoofdstuk 6 gaat over innovatieve diensten ingebed in de Wijkteams en activiteiten voor derden. In de hoofdstukken 7 tot en met 9 staan de randvoorwaardelijke ontwikkelingen centraal, waarbij het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede uitvoerig wordt toegelicht. De

Raad van Toezicht doet in hoofdstuk 10 verslag van de wijze waarop zij vorm en inhoud aan haar rol heeft gegeven.

2 Belangrijkste ontwikkelingen algemeen

Van ontstaan tot doorontwikkeling Wijkteams Enschede

Op basis van de “Nota integrale dienstverlening in de wijken” (2013) zijn de sociale Wijkteams in Enschede gevormd. De hoofdlijn van deze ontwikkeling is als volgt samen te vatten: de werkwijze van de Multi-probleemaanpak te verbreden naar negen sociale Wijkteams waarin, naast de meervoudige ook de enkelvoudige problematiek diende te worden opgepakt en de toegang tot tweedelijns zorg is ondergebracht. Sleutelbegrippen hierbij waren integraal, dichtbij en gericht op activering.

De SMD heeft een grote rol mogen innemen als partner van de gemeente Enschede bij de totstandkoming en doorontwikkeling van de Wijkteams in de vorm van een cocreatie. In 2014 vonden de voorbereidingen plaats voor de vorming van de Wijkteams Enschede. Naast maatschappelijk werkers werden ruim zestig collega’s aangetrokken vanuit organisaties als MEE, Jarabee, RIBW en Bureau Jeugdzorg. Per september 2014 werd officieel gestart met de Wijkcoaches Enschede, waar meer dan 90% van de activiteiten van SMD plaatsvinden. Hiermee kwam de uitvoering van de drie transities (WMO, Jeugdwet en Participatiewet) en van de Wet op Passend Onderwijs grotendeels bijeen in de Wijkteams Enschede met in totaal ruim 160 professionals.

Na een uitgebreid traject van consultatie en vormgeving werden in september 2017 de WMO (zorg)consulenten geïntegreerd in de wijkteams. In dit traject werden circa 70 professionals (consulenten backoffice en frontoffice) toegevoegd aan de Wijkteams waardoor een nog bredere dienstverlening aangeboden kon worden.

Het jaar 2018 stond grotendeels in het teken van de doorontwikkeling van de Wijkteams op uiteenlopende thema’s zoals Kwaliteitskader Enschede, Functiehuis met functiedifferentiaties, verbreding van de innovatieve aanpak Wijk Pathmos over alle Wijkteams en het herinrichten van de bedrijfsvoering / financiering.

Opgemerkt moet worden dat het construct van de Wijkteams Enschede als voorbeeld gezien wordt door andere gemeenten en dan met name de cocreatieve samenwerkingsvorm die ten grondslag ligt aan de Wijkteams Enschede.

Veilig Thuis Twente

Veilig Thuis Twente (VTT) is het advies- en meldpunt bij huiselijk geweld en kindermishandeling in Twente. Slachtoffers, daders en omstanders kunnen hier terecht voor deskundige hulp en advies. Tot 1 april 2018 heeft SMD op strategisch, tactisch en operationeel niveau een belangrijke bijdrage geleverd. Daarna is VTT als een zelfstandige resultaatverantwoordelijke eenheid ondergebracht bij de Regio Twente. VTT is gevestigd in het Twentehuis in Enschede. SMD heeft meegewerkt aan de totstandkoming van deze toekomstbestendige organisatie en heeft haar gedetacheerde medewerkers teruggeplaatst in de SMD-organisatie.

Vernieuwde Toegang

Om een uniform werkproces te creëren voor de Wijkteams Enschede is de vernieuwde toegang (ABC-team) ontwikkeld ter vervanging van de bureaudienst.

Het ABC-team is geïntegreerd met de frontoffice waardoor de beoogde besparing van 1 FTE is gerealiseerd. Het nieuwe werkproces is geïmplementeerd en per 1 juli 2018 werken alle Wijkteams op stadsdeelniveau met een toegangsteam. De wijkwijzers zijn ingevoerd en er is een vermindering van spreekuren.

Onderdeel van deze gecentraliseerde toegang is het feit dat een kleinere groep mensen getraind werd in het inkoopmodel voor de jeugd (Twents Inkoopmodel). Dit zorgde voor een kostenbesparing op scholingskosten en inzet van uren door medewerkers van Wijkteams Enschede.

Buurtbemiddeling

De organisatie Buurtbemiddeling is in 2018 als organisatie/project 'geadopteerd' door de SMD. Buurtbemiddeling is een zelfstandig organisatieonderdeel binnen de SMD en ondersteunt buurtgenoten, die een conflict hebben, om met elkaar in gesprek te gaan en tot een oplossing te komen. Daarvoor worden buurtbemiddelaars ingezet. Er is een convenant tussen Woningbouwcorporaties en gemeente enerzijds en de SMD anderzijds afgesloten voor de uitvoering van deze activiteiten. Buurtbemiddeling is gevestigd in het hoofdkantoor van de SMD aan de Laaressingel.

Online hulp

De website www.onlinehulpenschede.nl is verder ontwikkeld. In 2018 is aandacht geweest voor de ontwikkeling, bewaking en het beheren van de methodiek en werkwijze van online hulpverlening. Daarnaast zijn in 2018 (met een overloop naar 2019) andere websites geïntegreerd met als doel één gezicht naar buiten te hebben. De andere websites betreffen websites voor loverboyproblematiek, complexe echtscheidingen, mantelzorg en PGGM & Co (mantelzorgcommunity). De daadwerkelijke dienstverlening vindt plaats in een beveiligde digitale omgeving.

De SMD participeert ook in de stuurgroep I-sociaal in Enschede. In dit landelijke project werken gemeenten en zorgaanbieders samen om administratieve lasten in het sociaal domein structureel terug te dringen.

AVG

Met de gemeente Enschede is een verwerkersovereenkomst vastgesteld in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Diensten voor derden

Op basis van de veranderende context en de eigen visie op de komende jaren heeft SMD gebouwd aan scenario's voor mogelijkheden van dienstverlening voor derden (naast het huidige activiteitenpakket in de gemeente Enschede). De activiteiten voor diensten voor derden bleken op een enkele dienst na uitstekend te passen binnen het wijkteamconcept. Hierdoor was ook in 2018 een verschuiving zichtbaar van diensten voor derden naar innovatieve diensten die in de Wijkteams Enschede werden opgepakt en ontwikkeld. Hiervoor werd op projectbasis financiering gevonden. Dit is besproken en akkoord bevonden door de Raad van Toezicht van SMD.

Een uitwerking van de diensten voor derden is opgenomen in hoofdstuk 6.

Directeur-bestuurder SMD

In 2018 was de heer Mario Nossin directeur-bestuurder van SMD. In september 2018 heeft hij formeel aangegeven in het eerste kwartaal 2019 te zullen stoppen met zijn rol als directeur-bestuurder SMD. De Raad van Toezicht doorliep een wervings- en selectieprocedure voor een interim directeur-bestuurder (die per januari 2019 aantrad).

3 Overleg en afstemming werkzaamheden ‘Wijkteams Enschede’

Gedurende het jaar waren er diverse momenten van overleg en afstemming over werkzaamheden van de Wijkteams Enschede.

- Er vond een overleg plaats tussen een vertegenwoordiging van het college van B&W van de gemeente Enschede en (een delegatie van) de Raad van Toezicht van SMD.
- Ieder kwartaal vond afstemming plaats tussen de directeur-bestuurder van SMD, de clustermanager Wijkteams en de directeur van de gemeente over de werkzaamheden van ‘Wijkteams Enschede’ en onderwerpen genoemd in de uitvoeringsovereenkomst.
- Directeur-bestuurder SMD werd toegevoegd als lid van het wekelijkse gemeentelijke Managementteamoverleg Maatschappelijke Ondersteuning (Plus).
- Minimaal één keer per week vond functioneel overleg plaats tussen de directeur-bestuurder van SMD en de clustermanager Wijkteams van de gemeente. Tijdens deze overleggen werden afspraken gemaakt op welke wijze afstemming met wijkteammanagers plaatsvindt.
- 3 maal per maand werd volgens een rooster vergaderd in het wijkteammanagersoverleg en er vonden wijkteammanagersdagen plaats.

Naast deze overleggen werden de afzonderlijke Wijkteams om beurten bezocht door de clustermanager Wijkteams en directeur-bestuurder van SMD. In de eerste helft van 2018 werd ieder Wijkteam bezocht, in de tweede helft van 2018 werd overgegaan tot bezoeken per stadsdeel (2 Wijkteams). Deze ‘kijk op de wijk’ dient om informatie te halen vanuit de Wijkteams en informatie te brengen vanuit de organisaties SMD en gemeente.

4 Formatie wijkcoaches en wijkteammanagers

Formatieontwikkeling 2018

In de loop van 2018 was er een neerwaartse lijn te zien in de formatie. In onderstaande overzicht wordt deze lijn inzichtelijk. Ultimo 2018 werden in totaal 122,8 formatieplaatsen ingevuld.

Peildatum	Formatie
31 december 2017	131,1
Begroting 2018	130,1
1 januari 2018	129,5
1 april 2018	131,9
1 juli 2018	128,7
1 oktober 2018	123,6
31 december 2018	122,8

De functieverdeling qua totale formatie (122,8 FTE op 31-12-2018) was als volgt:

Functie	Formatie
Uitvoering	111,6
Transformatiecoaches	1,9
Directie/management	4,8
Ondersteuning	6,8

Hierbij dient opgemerkt te worden dat van 1 januari tot medio september 2018 een vacaturestop gold bij de SMD vanwege een verwacht financieel tekort. Medio september

werd de vacaturestop opgeheven en werd doorlopend geworven tot en met het einde van het jaar om de ontstane vacatures in de bezetting in te vullen conform het nieuwe Functiehuis.

Voor projecten voor derden wordt, waar nodig, een urenregistratie gehanteerd.

Vliegende keeps

Met enige regelmaat hebben de verschillende Wijkteams te maken met medewerkers die tijdelijk uitvallen bijvoorbeeld in verband met zwangerschapsverlof. Om deze vrijgekomen ruimte zo efficiënt mogelijk te benutten is afgesproken deze uren te clusteren om zo flexibele medewerkers voor langere tijd aan te stellen, de zogenaamde 'vliegende keeps'. Voordeel hiervan is dat niet steeds opnieuw nieuwe medewerkers geworven en ingewerkt moeten worden. Deze 'flexibele' wijkcoaches zijn gekoppeld aan een team, maar inzetbaar voor de hele stad; daar waar de nood het hoogst is. Bij aanvang bestond het team uit 2 medewerkers (1,9 fte); inmiddels is het team uitgegroeid tot 4 medewerkers (3,3 fte).

Door de teams die gebruik maken van de inzet van de 'vliegende keeps' wordt goed gekeken welke zaken worden opgepakt door deze wijkcoaches. Dit om de doorstroom zo hoog mogelijk te houden.

5 Activiteiten in de gemeente Enschede 2018

Deze rapportage over 2018 is vormgegeven conform de afspraken in de subsidiebeschikkingen 2018 voor reguliere activiteiten en voor transformatie binnen Wijkteams Enschede (d.d. 19 april 2018). In de uitvoeringsovereenkomst, die als bijlage is opgenomen bij de beschikking reguliere activiteiten, staan aanvullende afspraken verwoord. Ook over inhoudelijke afspraken van andere activiteiten, gesubsidieerd door de gemeente Enschede, wordt in dit hoofdstuk gerapporteerd.

Bij het aangaan van de uitvoeringsovereenkomst is vastgelegd dat de gemeente Enschede faciliteert in ICT-voorzieningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de inhoudelijke taken van 'Wijkteams Enschede'. Hieronder valt ook registratie en vorming van cliëntdossiers (in registratiesysteem TOP/Gidso). Voor managementinformatie uit dit registratiesysteem zoals KPI's betreffende aantallen cliënten en dossiers werkt SMD samen met de gemeente Enschede. In de overeengekomen verplichtingen met SMD zijn geen cliëntgebonden gegevens opgenomen aangezien deze bij de gemeente Enschede beschikbaar zijn.

De verplichtingen waarover gerapporteerd dient te worden volgens de subsidiebeschikkingen (regulier en transformatie) 2018 zijn:

- Activiteiten uit te voeren door Wijkteams Enschede
- Kwaliteitskader Wijkteams Enschede
- Verbreding innovatieve aanpak Wijk Pathmos over alle wijkteams

Daarnaast zijn in 2018 of eerder beschikkingen ontvangen voor:

- Implementatie KIES
- Project Expeditie Enschede
- Loverboys Preventie en Meldpunt
- Vernieuwde aanpak sturen op verwijzingen Gecertificeerde Instellingen (GI's)
- Aanpak complexe echtscheidingssituaties
- WoonStAP

Er is ook een hoofdstuk opgenomen over Buurtbemiddeling. Formeel worden de activiteiten verantwoord aan de stuurgroep waarin onder andere de gemeente Enschede vertegenwoordigd is. Het hoofdstuk in deze rapportage heeft tot doel om een volledig beeld te krijgen van de activiteiten van de SMD.

5.1. Wijkteams Enschede

In dit activiteitenverslag worden, zoals eerder aangegeven, ontwikkelingen genoemd in de Wijkteams en bij SMD. Deze (door)ontwikkelingen zijn te lezen in deze hele rapportage. Inhoudelijke cijfers zijn bekend bij de gemeente Enschede en komen uit registratiesysteem TOP of Gidso.

Activiteiten uit te voeren door 'Wijkteams Enschede'

SMD heeft volgens de uitvoeringsovereenkomst de verplichting capaciteit te leveren voor het bieden van ondersteuning aan inwoners en daaraan verbonden randvoorwaardelijke activiteiten op het gebied van:

- activering van inwoners met een lange afstand tot de arbeidsmarkt
 - regie op meervoudige problematiek, waar onder veiligheids casuïstiek
 - vroegtijdige ondersteuning voor kinderen (0-23 jaar) en hun ouders ten behoeve van talentontwikkeling, verhogen opvoedvaardigheden en bevorderen psychosociale ontwikkeling
 - kortdurende jeugdhulpverlening
 - kortdurende begeleiding
 - maatschappelijk werk en cliëntondersteuning
 - triage en inzet huiselijk geweld
 - ondersteuning van vindplekken jeugd in de wijk, w.o. aanpak schoolverzuim
 - toegang ondersteuning WMO en Jeugdwet
-
- De werkzaamheden worden uitgevoerd door wijkcoaches. Alle medewerkers van de Wijkteams Enschede worden ondersteund door transformatiecoaches, wijkteammanagers en wijkteamondersteuners. De invulling van de formatie is conform de opgestelde functieprofielen.
 - De uitvoering van de taken vindt 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.
 - Medewerkers verlenen, waar van toepassing, medewerking in het kader van monitoring, waaronder inhoudelijk reflecteren in het kader van rapportages Huiselijk Geweld.

De capaciteit is geleverd voor het bieden van ondersteuning aan inwoners evenals voor genoemde randvoorwaardelijke activiteiten. Er zijn geen afwijkingen op levering van deze capaciteit, hoewel er wel vacatures waren.

5.2. Verbreding innovatieve aanpak Wijk Pathmos over alle Wijkteams

Doel

Door de extra inzet in de wijk Pathmos (inclusieve wijk) en via het project Expeditie Enschede zijn een nieuw denken en doen ontwikkeld in 2017. Bij dertig casussen werden destijds aanzienlijke effecten bereikt middels het gebruik van kassabonnen. Het succes bleek zodanig veelbelovend dat de wens bestond deze aanpak te implementeren in de gehele wijkteamorganisatie.

Doel was toe te werken naar een model waarbij ieder wijkteam weet wat het beschikbare budget is voor de tweede lijn (WMO en jeugd) en daar deels op te sturen. Het systeem van kassabonnen vormt zowel een vernieuwende aanpak als een verantwoordingsmethodiek. Dat medewerkers meer resultaat van hun inspanningen ervaren is een subdoel.

Inhoudelijk en activiteiten

Wijkteams volgens methode 'inclusieve wijk'

Alle negen wijkteams van Wijkteams Enschede hebben de training Enschedees Maatwerk van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) gevolgd waardoor medewerkers in de loop van 2018 waren uitgerust om te werken conform de methode 'Inclusieve wijk'. Bij deze methode kunnen maatwerkoplossingen op casusniveau toegepast worden teneinde een kostenbesparing te bewerkstelligen per casus.

Tijdens de training werd uitgebreid ingegaan op het hoe en waarom van de innovatieve aanpak en op de theorie voor het gebruik van maatwerkcanvas. De eerste oefeningen met de theorie vonden binnen ieder Wijkteam plaats.

De getrainde groep werd uitgebreid met medewerkers van samenwerkingspartners zoals collega's van EWO, woningcorporaties en bedrijfsbureau. Ook voor leidinggevenden van genoemde samenwerkingspartners vond een speciale bijeenkomst plaats. Voor werkbegeleiders / transformatiecoaches staat in 2019 een training gepland.

Kassabonnen

Aan het eind van deze rapportageperiode (31 december 2018) kunnen voor de reguliere werkzaamheden nog geen concrete aantallen genoemd worden van het aantal kassabonnen (met daarbij een beeld van het bereikte voorlopig resultaat) en van het aantal betrokken inwoners. Wel is de werkwijze bij wijze van experiment geïmplementeerd bij de (stedelijke) projecten Doorstroomwoningen (paragraaf 5.3) en WoonStAP (paragraaf 5.9) die halverwege 2018 zijn gestart. Bij beide projecten wordt duidelijk dat per casus gemiddeld lagere uitgaven zijn.

De besparingen van de maatwerkwerkwijze en het flexibele budget zijn overigens moeilijk terug te vinden in systemen omdat getracht wordt bureaucratie zoveel mogelijk te vermijden. Op welke wijze in 2019 verantwoord kan worden, is onderwerp van gesprek.

Het kostenbewust handelen met inzet van het flexibele budget levert nieuwe werkwijzen op. De ervaringen hiermee geven input aan de leercirkels die gevormd zijn in het kader van de verbeterde aanpak binnen het KWE.

Good practices

Zodra meer kassabonnen aangeleverd zijn, kan vanuit de maatwerkcanvas de rode draad gehaald worden evenals het aantal good practices. Hiervoor is een methode ontwikkeld waarbij wijkcoach, wijkteammanager, werkbegeleider en kwaliteitsmedewerker

betrokken zijn. De methode wordt opgenomen in het kwaliteitssysteem KWE om het proces in te bedden in de reguliere organisatie.

Aanvullende ingezette capaciteit

Voor de trainingdagen is extra capaciteit ingezet. In totaal betrof dit 10 uren per persoon.

Afwijkingen

De verwachting was eind 2018 concrete aantallen te kunnen noemen van het aantal kassabonnen, het aantal betrokken inwoners en van het aantal good practices. De implementatie vergt echter meer tijd en loopt door in 2019. Welke vorm de verantwoording van deze aantallen kan hebben, is onderwerp van gesprek met de gemeente Enschede.

5.3. Coördinatie doorstroomwoningen

Doel

Het inzetten van doorstroomwoningen voor inwoners die tijdelijk geen verblijfplaats hebben. De doorstroomwoning is een woning waar bewoners onder voorwaarden en onder begeleiding van een wijkcoach tijdelijk kunnen verblijven. Deze tijdelijke noodvoorziening wordt alleen ingezet om onnodige duurdere alternatieven (zoals maatschappelijke opvang) te voorkomen.

Inhoudelijk en activiteiten

Ingezette capaciteit

De coördinatie van de doorstroomwoningen werd in 2018 gedaan door de regieassistent. Hij coördineerde en zorgde voor alles wat met de doorstroomwoning te maken heeft. In 2018 gebruikte hij gemiddeld 24 uren per week voor deze taak.

Aantal doorstroomwoningen

Er zijn zes doorstroomwoningen in gebruik verspreid over Enschede.

1. Ruwerstraat (West) sinds 08-05-2017 1-gezinswoning 3 slaapkamers
2. Bruggertstraat (West) sinds 20-05-2017 Flat 2 slaapkamers
3. Rossumbrink (Zuid) sinds 08-06-2018 Hobbykamerwoning 4 slaapkamers
4. Antaresstraat (Noord) sinds 09-07-2018 Flat 3 slaapkamers
5. Cheribonstraat (Oost) sinds 26-11-2018 1-gezinswoning 3 slaapkamers
6. S.M. Joostenstraat (Noord) sinds 14-01-2019 1-gezinswoning 3 slaapkamers

De woningen werden continu bewoond door tijdelijke inwoners op aangeven van de Wijkteams Enschede. Over het algemeen was sprake van crisisplaatsingen of werd inzet van de (duurdere) maatschappelijke opvang voorkomen door gebruik te maken van een van de woningen.

Doorstroom en bezettingsgraad

In het projectplan werd ervan uitgegaan dat doorstroomwoningen een opvangplek zijn voor klanten die tijdelijk geen onderdak hebben en waarbij de maatschappelijke opvang of crisisplek de huidige situatie zou verergeren. De inwoners zouden voor een periode van zes weken in een doorstroomwoning kunnen verblijven. In deze zes weken moeten de inwoners, met ondersteuning van de wijkcoach, alles op alles zetten om te zorgen dat weer een eigen woning gekregen wordt. Als na zes weken geen vervangende woonruimte is gevonden, maar er is wel genoeg inspanning geweest, wordt het contract stilzwijgend steeds met 1 week verlengd.

Voor een deel van de tijdelijke bewoners lukte het in 2018 niet om in zes weken (42 dagen) een andere eigen woning te vinden.

De woningen in de Bruggert- en Ruwerstraat zijn het langst in gebruik als doorstroomwoning. Deze woningen lenen zich daarom het beste om gemiddelden te berekenen van doorstroom en bezettingsgraad.

Bruggertstraat

- Gemiddeld 64 dagen per bewoner.
- Uitschieters naar beneden: 15 dagen, 26 dagen en 27 dagen.
- Uitschieters naar boven: 121 dagen, 119 dagen en 99 dagen.
- Bezettingsgraad 89%

Ruwerstraat

- Gemiddeld 72 dagen.
- Uitschieters naar beneden: 10 dagen, 31 dagen en 51 dagen.
- Uitschieters naar boven: 136 dagen, 126 dagen en 81 dagen.
- Bezettingsgraad 93%

De meest voorkomende redenen voor een langer verblijf waren:

- Een klein aanbod maar een grote vraag bij de woningcorporaties
- Een groot gezin waardoor er weinig passende woningen zijn
- Geen passende huurdersverklaring in verband met schuld bij een corporatie of door overlast.
- Een beperking bij een gezinslid waardoor bijvoorbeeld alleen op (beperkte beschikbare) gelijkvloerse woningen gereageerd kan worden.

Ondanks het feit dat de doorstroom van 6 weken niet altijd gehaald werd, betekent het niet dat de doorstroomwoningen hun doel voorbijschieten. Immers, bij plaatsing in de maatschappelijke opvang of op een crisisplek, zou de doorstroom hetzelfde zijn. De doorstroom heeft daarom geen effect op de verwachte kostenbesparing.

Natuurlijk werd continu gekeken naar oplossingen voor problemen die de doorstroom belemmerden. Zo zijn de volgende acties uitgevoerd:

- De samenwerking met het project WoonStAP is gevonden zodat huurbelemmeringen sneller kunnen worden opgelost door het maken van afspraken tussen klant en corporatie.
- Er zijn afspraken gemaakt met bijzondere bijstand zodat aanvragen vanuit een adres van de doorstroomwoningen voor 1e huur en/of inrichtingskosten met spoed worden toegekend.
- Er is gebruik gemaakt van de korte lijnen met de WMO om klanten die een aangepaste woning nodig hebben, sneller te kunnen helpen.

Om de doorstroom te kunnen verhogen moeten afspraken worden gemaakt met de corporaties zodat een vorm van urgentie toegekend wordt aan de langdurige bewoners van de doorstroomwoningen. Ook andere oplossingen worden onderzocht.

Besparing per casus (kassabonnen)

In het hierna volgende overzicht staat hoe hoog de besparing per doorstroomwoning is tot 31 december 2018. Onder iedere berekening ligt een maatwerkplan.

Doorstroomwoning	Kassabon nieuw	Kassabon oud	Besparing
Bruggertstraat	€ 311	€ 2.400	€ 2.089
	€ 560	€ 2.160	€ 1.600
	€ 2.053	€ 15.840	€ 13.787
	€ 2.510	€ 19.360	€ 16.850
	€ 767	€ 2.960	€ 2.193
	€ 1.369	€ 5.280	€ 3.911
	€ 2.468	€ 25.161	€ 22.693
	€ 539	€ 4.160	€ 3.621
Totaal	€ 10.577	€ 77.321	€ 66.744
	Kassabon nieuw	Kassabon oud	Besparing
Ruwerstraat	€ 3.742	€ 47.322	€ 43.580
	€ 297	€ 5.624	€ 5.327
	€ 2.406	€ 19.440	€ 17.034
	€ 1.515	€ 4.080	€ 2.565
	€ 921	€ 2.480	€ 1.559
	€ 4.039	€ 32.640	€ 28.601
Totaal	€ 12.920	€ 111.586	€ 98.666
	Kassabon nieuw	Kassabon oud	Besparing
Rossumbrink	€ 1.360	€ 13.820	€ 12.460
	€ 4.500	€ 13.760	€ 9.260
Totaal	€ 5.860	€ 27.580	€ 21.720
Totale besparing			€ 187.130

In de kolom 'kassabon oud' staan de kosten per jaar die in een ongewijzigde situatie zouden blijven bestaan. In de kolom 'kassabon nieuw' staan de jaarlijkse kosten die na interventies zijn gerealiseerd. Het betreft hier cases die zijn afgerond of zo goed als afgerond. In totaal is de opbrengst van de samenwerking op de peildatum € 187.130.

Voor de Antaresstraat, Cheribonstraat en S.M. Joostenstraat zijn nog geen kassabonnen beschikbaar. Bij de Antaresstraat is er om redenen geen doorstroom, Cheribonstraat is te kort in gebruik als doorstroomwoning en S.M. Joostenstraat is begin 2019 in gebruik genomen.

De kosten zijn opgebouwd op basis van reële onderbouwingen. Alle betrokkenen is gevraagd wat de stand van zaken was, wat ze gingen doen als niets zou zijn geleverd of welke kosten gestopt konden worden als wel geleverd werd.

Afwijkingen

Zoals genoemd wordt er in het projectplan van uitgegaan dat de doorstroomwoningen een opvangplek zijn voor klanten die tijdelijk geen onderdak hebben en waarbij de maatschappelijke opvang of crisisplek de huidige situatie verergert. In 2018 lukt het niet voor alle tijdelijke bewoners om na 6 weken (42 dagen) uit te stromen naar een andere eigen woning.

5.4. Aanpak complexe echtscheidingsituaties

De subsidie van het project Aanpak complexe echtscheidingsituaties liep van 1 november 2016 tot 1 november 2018. De subsidie is verlengd tot 31 december 2019. Deze verantwoording betreft de periode 1 januari tot en met 31 december 2018.

Doel

Er is een toename van complexe echtscheidingsituaties. Deze hebben een ernstige impact op de ontwikkeling en het welbevinden van kinderen. Vanuit preventiegelden jeugd is gevraagd een aanpak op complexe echtscheidingsituaties te ontwikkelen die er op gericht is om zo vroegtijdig mogelijk, zo dicht mogelijk en zo licht mogelijk ondersteuning te bieden. Naast BRAM en KIES is het nodig om meer kennis en capaciteit naar het voorliggende veld te brengen.

Inhoudelijke activiteiten

Door het voeren van vertel tafels met kinderen, ouders, netwerkpartners en advocaten is de ernst van de situatie rondom scheidingen en de impact op kinderen daarvan bevestigd. Naast die bevestiging hebben de vertel tafels ertoe geleid dat de lijnen van de advocatuur en het wijkteam korter zijn. In een vroeg stadium wordt al gevraagd naar de expertise van elkaar om te voorkomen dat de situatie stagneert of verergert.

Website

Het streven was om de website in 2018 te lanceren. In de onderzoeksfase werd duidelijk dat er veel websites betreffende echtscheidingen bestaan. Dat riep vragen op: Hoe kunnen we de website onderscheiden? Hoe kan de website regionaal een verschil maken? Om een kwalitatief sterke website neer te zetten vonden overleggen plaats met een communicatieadviseur en ontwikkelaars van websites. Doel is te komen tot een website waar op een interactieve manier in contact getreden kan worden met de burger. Deze website wordt samen met ouders ontwikkeld. Er zullen vragen/thema's en actuele ontwikkelingen op het gebied van scheiden geplaatst worden, ook in samenwerking met ketenpartners. Daarnaast wordt gelinkt naar bestaande websites zoals; de wijkwijzer, juridisch loket en online hulpverlening.

Advocatuur

Om kortere lijnen te realiseren tussen de advocatuur (voornamelijk familierechtadvocaten) en de wijkteams hebben bijeenkomsten plaatsgevonden. Advocaten gaven daarin aan behoefte te hebben aan afstemming met hulpverleners in het belang van kinderen, ouders en andere naasten. Wanneer hulpverleners en advocaten elkaar in een eerder stadium consulteren en samenwerking opzoeken, is de verwachting dat sommige scheidingszaken niet of minder heftig escaleren. Om de wijkteams toegankelijker te maken is ervoor gekozen de coördinatoren van dit project als aanspreekpunt te laten fungeren voor de advocatuur. Dit werpt zijn vruchten af; advocaten bellen wekelijks om (anoniem) te sparren over echtscheidingszaken. Ook melden zij nieuwe cliënten bij ons aan. Er is een bijeenkomst georganiseerd voor wijkcoaches waarin de familierechtadvocaten voorlichting gaven over het juridisch kader binnen een echtscheiding. Daarnaast was er voldoende ruimte om te netwerken. De bijeenkomst werd erg goed bezocht en wijkcoaches willen graag een verdiepingbijeenkomst.

Vertel tafels

In 2018 vonden veel vertel tafels met kinderen en professionals plaats.

De kinderen zijn gesproken op scholen. Het betrof kinderen tussen de 4 en 12 jaar (basisschoolleeftijd). Er werden vragen gesteld zoals: Wat heeft je goed geholpen toen papa en mama gingen scheiden? Wie heeft je niet goed geholpen toen papa en mama gingen scheiden. Wat hebben papa en mama toen gedaan? Weet je dat er hulpverlening bestaat voor kinderen? Ook dat dat op school kan?

Alle kinderen gaven aan het fijn te vinden dat de ruzies tussen papa en mama ophielden. De meeste kinderen wisten dat ze om hulp konden vragen, degene waar ze dat als eerste aan zouden vragen is de leerkracht of een vriend(in).

Er hebben contacten plaatsgevonden met hulpverleners/ wijkteams uit Almelo en Hengelo. Met hen is gesproken over hoe zij hulpverlening rondom scheiding vormgeven, te denken is aan 'BRAM', 'Goed uit elkaar' en 'Het echtscheidingsloket'. Ook binnen de andere organisaties wordt dit thema veel besproken en wordt tegen dezelfde moeilijkheden en ontwikkelingsmogelijkheden aangelopen.

Ook werd een vertelafel met de familierechtadvocaten georganiseerd. Dit keer was het thema; welke voorzieningen zijn er in de eerste lijn op het gebied van (complexe) echtscheidingen? Wat kan het wijkteam betekenen? En hoe kunnen familierechtadvocaten en de wijkteams beter met elkaar gaan samenwerken.

Naast genoemde activiteiten vonden de volgende activiteiten plaats:

- Uit de divorce challenge is geadviseerd een scheidingsloket te openen. Momenteel zijn er overleggen binnen de gemeente hoe dit loket in Enschede vorm te geven.
- Momenteel wordt gesproken met Villa Pinedo om een workshop te organiseren voor wijkcoaches en gemeente.
- De wens bestaat een training te ontwikkelen voor ouders die gaan scheiden of gescheiden zijn. Dagelijks wordt in het werk ondervonden dat veel gescheiden ouders graag met andere ouders van gedachten zouden willen wisselen over het heftige proces van scheiden.
- Medewerkers zijn aanwezig geweest bij diverse rechtbankzittingen waarin complexe echtscheidingen werden behandeld.
- Medewerkers nemen deel aan diverse werkgroepen met het thema's Gezag, Omgang en Scheiding.

5.5. Project Expeditie Enschede

Vanuit de transformatieagenda 2015-2017 van Gemeente Enschede bestond de wens om toe te werken naar een inclusieve samenleving. Om die reden is het project Expeditie Enschede begin 2016 van start gegaan. Eind 2017 werd het project verlengd tot 1 juli 2018 om de 'leringen' uit het project om te zetten naar de dagelijkse praktijk van de Wijkteams Enschede.

Doelen en resultaten

Met Expeditie Enschede is veel kennis opgedaan en zijn mooie resultaten behaald. Hieronder worden de hoofd- en subdoelstellingen genoemd met per doelstelling het resultaat.

Hoofddoelstelling

Jongeren tussen 16-26 jaar geven samen met hun familie/netwerk, buurt (-initiatieven), ervaringsdeskundige rolmodellen, wijkcoaches en andere betrokkenen vorm aan een goed leven in hun buurt. Ze realiseren daarmee goede praktijken van levensbrede, integrale en

duurzame ondersteuning, praktische adviezen voor het structureel opheffen van belemmeringen door het creëren van kansen en het signaleren van barrières.

Resultaat

Het is gelukt vanuit vier lerende netwerken tot resultaten te komen die echt verschil maken voor jongeren. Daarnaast heeft Expeditie Enschede bijgedragen aan het op gang brengen van de beweging om beter aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners.

Subdoelstellingen

1. Lerende netwerken ontwikkelen waarin ervaringsdeskundigen, inwoners, Ode, 1e en 2e lijn ondersteuners, scholen, werkgevers etc. samen aan de slag gaan, samen onderzoeken, leren en ontwikkelen. Met als uitgangspunt een goed en volwaardig leven van jongeren in hun buurt. Hiermee wordt handen en voeten gegeven aan de inclusieve samenleving.

Resultaat

Expeditie Enschede heeft door het samenstellen en faciliteren van lerende netwerken kunnen werken aan een aantal belemmeringen in de samenleving. Het experimenteren met lerende netwerken heeft waardevolle inzichten en kennis opgeleverd, waarmee de Wijkteams in de toekomst verder kunnen.

2. Onderzoeken, leren en realiseren van werkwijzen waardoor jongeren en hun netwerk zo veel mogelijk aan het stuur zitten bij belangrijke beslissingen rondom hun leven. Om hen daarmee daadwerkelijk eigen kracht en regie te geven en ervaringsdeskundigheid centraal te stellen.

Resultaat

Er is veel samengewerkt met jongeren. Hun input is richtinggevend geweest voor Expeditie Enschede en de oplossingen die tot stand zijn gekomen.

3. Integraal werken optimaliseren, oftewel werken vanuit het hele leven van mensen (leren, werken, vrije tijd, vriendschappen), zonder 'hokjes'-denken te laten leiden (zoals WMO, WLZ, ZVW), leeftijden, wijkgrens of andere opgelegde structuren. En daarbij nieuwe en innovatieve werkwijzen ontwikkelen, waarbij belemmeringen worden omgebogen naar kansen samen met partners.

Resultaat

Expeditie Enschede heeft gemeenschappelijke belemmeringen uit de ervaringen van jongeren gehaald. Er werden geen ervaringen gedeeld over integraal werken. Wel is er in de lerende netwerken integraal samengewerkt.

4. Tegelijkertijd werken aan duurzame, vernieuwende maar ook praktische oplossingen in de buurten en wijken die structureel belemmeringen wegnemen. Voor de jongeren tussen 16-26, maar ook voor andere inwoners in de buurt. Op een manier waardoor jongeren blijvend en actief onderdeel zijn van hun omgeving als zij dit wensen.

Resultaat

Deze subdoelstelling is deels behaald. Er zijn stappen gezet in de goede richting met de twee nieuwe voorliggende voorzieningen Expeditie Buitensport en PowerParent. Daarnaast is ingestoken op het oplossen van wijkoverstijgende belemmeringen.

5. Door middel van onderzoek worden deze praktijken onderbouwd en worden onorthodoxe oplossingen en werkzame bestanddelen in deze nieuwe manieren beschreven. Ook worden financiële en beleidsconsequenties onderbouwd. Onderzoek helpt samen met een gerichte communicatie om de uitkomsten breder bekend te maken en verdere implementatie te stimuleren.

Resultaat

Deze subdoelstelling is behaald. Er zijn communicatiemiddelen ontwikkeld waarin de resultaten, de belemmeringen en de goede praktijken staan beschreven. Ook de komende tijd wordt ingezet op borging middels de module 'Leefwereld voorop'.

Expeditie Enschede heeft jongeren ondersteund op verschillende manieren. De ondersteuning hield veelal 'gewoon meedoen' in, kansen creëren voor de jongeren en een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij. De effecten zijn voornamelijk, het groeien van zelfvertrouwen, een actiever leven leiden, nuttig voelen en weer verder kunnen in het leven. Bij de betrokken inwoners en jongeren is minder inzet nodig geweest van reguliere hulpverlening. Met de aantallen hieronder zijn echter niet alle effecten van Expeditie Enschede in beeld gebracht. Denk hierbij aan de brieven die beter leesbaar worden (niet alleen voor jongeren, maar voor alle inwoners van Enschede). Ook is de voorliggende voorziening PowerParent net van start gegaan. Naar alle waarschijnlijkheid gaat PowerParent meer alleenstaande moeders ondersteunen en doorleiden naar opleidings- en werkmogelijkheden, waardoor zij op den duur zelf kunnen voorzien in hun inkomen.

Aantallen

- 100 jongeren hebben deelgenomen aan de verteltafels. Veel positieve reacties, ook over de achterliggende visie
- 10 vrijwillige inwoners betrokken bij de Expeditie
- 8 jongeren hebben deelgenomen aan de lerende netwerken
- 30 wijkcoaches en 8 leerkrachten geschoold in het leiden van verteltafels
- 4 inwoners kregen werkervarings-/stageplek bij het wijkteam
- 11 jongeren afgestudeerd met opdrachten bij de Expeditie
- 5 alleenstaande moeders worden doorgeleid naar scholing- en werkmogelijkheden
- 34 jongeren zijn ondersteund door deelname aan Expeditie Buitensport

Om de kennis en bevindingen te delen en borgen voor de toekomst zijn de volgende drie onderwerpen ontwikkeld:

1. Scholingsmodule 'Leefwereld voorop'

Expeditie Enschede heeft in de Wijkteams Oost-buiten en Pathmos/Stadsveld mede gezorgd voor het op gang brengen van transformatie en het is gelukt beter aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners. Om de inzichten en leringen vanuit de Expeditie te verspreiden onder alle wijkteams, is er een scholingsmodule 'Leefwereld voorop' voor wijkcoaches in ontwikkeling die Expeditie Enschede samen met StoryConnect en Innovation Tree vormgeeft. Deze scholingsmodule wordt op termijn door alle wijkcoaches gevolgd. De verwachting is dat de module vanaf 1 januari 2019 gevolgd kan gaan worden.

2. Snelkookpan

Vanuit het werken aan kwesties is de ervaring vanuit de Expeditie dat het moeilijk is om voortgang in een lerend netwerk te houden en resultaat te boeken. Het is gebruikelijk om één keer per maand een afspraak van een uur te hebben, waardoor het moeilijk is om de energie erin te houden. Expeditie Enschede heeft een voorstel om sneller tot resultaat te komen. Om een boost te geven aan een lerend netwerk kunnen snelkookpannen gecreëerd worden. Hierbij wordt afgestapt van het uurtje per maand, maar wordt als lerend netwerk bijvoorbeeld twee keer, twee dagen (in zes weken tijd) bij elkaar gekomen. Met als doel om na deze zes weken te starten met de uitkomst van deze vierdaagse. Voor twee lerende netwerken heeft Expeditie Enschede een faciliteringsbudget gereserveerd van 2 x 2000 euro.

3. Inzet reisleiders

De reisleiders van de Expeditie hebben binnen de organisatie de taak om het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE) uit te rollen. In het KWE komen stappen voor die zijn doorlopen met Expeditie Enschede. Daarmee is de opgedane kennis en ervaring door de reisleiders een goede inbreng voor de implementatie van het KWE.

Verlengingsperiode 1 januari 2018 tot 1 juli 2018

De leringen uit 2017 hebben geleid tot een koerswijziging voor de verlengingsperiode, namelijk: meer bereiken door inwoners aan het roer te zetten. Om meer samen te werken met inwoners, is er voor iedere betrokken inwoner een win-win situatie gecreëerd. Daarnaast zijn inwoners beter in positie gebracht en zijn inwoners voornamelijk gefaciliteerd in wat ze nodig hadden. Een goed voorbeeld is het ondersteunen van inwoners bij het opzetten van de voorliggende voorziening PowerParent. We hebben de door hen ontwikkelde flyer laten opmaken door een ontwerpbureau en afgeschreven telefoons van de gemeente aan hen beschikbaar gesteld, zodat zij hun werk goed kunnen uitvoeren.

Door de inzet van inwoners is er minder inzet nodig geweest vanuit de kerngroep van de Expeditie Enschede. De kerngroep is opgeheven en er is één reisleider minder ingezet. Het doel was, met minder inzet meer doen. We hebben een selectie gemaakt in de activiteiten en hebben ingezet op vier kanshebbende kwesties.

Afwijkingen

Behalen subdoelstelling

De subdoelstelling 'Tegelijkertijd werken aan duurzame, vernieuwende maar ook praktische oplossingen in de buurten en wijken die structureel belemmeringen wegnemen. Voor de jongeren tussen 16-26, maar ook voor andere inwoners in de buurt op een manier waardoor jongeren blijvend en actief onderdeel zijn van hun omgeving als zij dit wensen.' is deels behaald. Er zijn wel stappen gezet in de goede richting met de twee nieuwe voorliggende voorzieningen Expeditie Buitensport en PowerParent. Daarnaast is ingestoken op het oplossen van wijkoverstijgende belemmeringen.

Medewerking onderzoek Nautus

Over het onderzoek door Nautus en de medewerking van SMD daaraan kan het volgende gemeld worden: In het eerste jaar van Expeditie Enschede vonden meerdere bijeenkomsten plaats met Nautus. Ook de betrokken beleidsambtenaar van de gemeente Enschede was hierbij aanwezig. Tijdens de overleggen bleek dat de manier van onderzoek niet aansloot bij de werkwijze van Expeditie Enschede. Het onderzoek bleek gericht op het meten van kortetermijneffecten en op financieel rendement. Het maatschappelijk rendement zou hiermee onvoldoende aan bod komen, hetgeen juist de essentie is van de Expeditie. Daarom is in overleg met de beleidsambtenaar van de gemeente besloten de overleggen met Nautus te beëindigen en een andere wijze van verantwoorden te maken. Dit is gedaan middels een publicatie over de uitkomsten van het project.

5.6. Implementatie KIES (Kinderen in Echtscheidingsituaties)

Doel

KIES is een 'evidence based' methodiek gericht op het bevorderen van de competenties en het zelfvertrouwen van kinderen en ouders in de situatie waarin ze zijn geraakt door echtscheiding. In Wijkteams is een groeiend aantal casussen waarneembaar waarin sprake is van (complexe) echtscheidingsituaties. Door KIES als methodiek te implementeren in het

wijkteam kunnen wijkcoaches beter inspelen op de problematiek en worden (onnodige) verwijzingen naar een duurdere tweede lijn voorkomen.

De looptijd van het implementatieproject KIES was van februari 2017 tot en met september 2018. Op 13 september 2018 is de eindrapportage ingediend en zijn de KIES-trainingen ingebed in de Wijkteams Enschede. Onderstaande informatie betreft de periode februari 2017 tot september 2018.

Aantallen

In totaal hebben in 2018 22 KIES-trainingen plaatsgevonden.

Dit was op de volgende scholen:

Scholen	Bereikte jongeren	Na toepassing KIES alsnog gedwongen kader
IKC Lonneker Breed	10 jongeren	0
Triangel	6 jongeren	0
Triangel	5 jongeren	0
Alfonsus	10 jongeren	0
IKC Roombeek	10 jongeren	0
IKC Roombeek	6 jongeren	extra voorzieningen al ingezet door voogden en wijkcoaches
Alfonsus	8 jongeren	2
Alfonsus	10 jongeren	0
Alfonsus	7 jongeren	0
Wooldrik	7 jongeren	0
Wooldrik	2 jongeren	
De Uitvinding	2 jongeren	
De Kubus	1 jongere	
De Zevenster	5 jongeren	0
Twekkelveld	1 jongere	0
Glanerbrug Noord	4 jongeren	0
OBS Glanerbrug Zuid	5 jongeren	0
Anna van Buren	10 jongeren	0
Ariënschool	7 jongeren	2
Drakensteijn, Bomans, Vastert (Zuid)	16 jongeren	0
De Kiem Prinseschool	9 jongeren	0
Centrum	7 jongeren	0
Totaal	148 jongeren	3

Alle wijkcoaches die opgeleid zijn tot KIES-coach zijn opgeleid tot KIES-coach voor de bovenbouw van het basisonderwijs. In totaal zijn dit er 12 verdeeld over de 9 wijkteams.

Een aantal, tot KIES-coach opgeleide, wijkcoaches is vertrokken of verricht andere werkzaamheden. Met de aanwezige KIES-coaches is afgesproken vooralsnog niet de (10) vervangende schoolwijkcoaches op te leiden tot KIES-coach. Op dit moment kan worden volstaan met de 12 reeds opgeleide coaches qua organisatie, behoud van deskundigheid en bedrevenheid om de training uit te kunnen voeren.

Van alle kinderen zijn conform de inhoud van de training de ouders betrokken. Dit betekent dat er 236 ouders in beeld zijn geweest.

Ervaringen

De ervaringen van deelnemers aan de trainingen blijven positief. Het blijkt in sommige situaties een uitdaging om scholen mee te krijgen in het geven van een KIES-training.

Dit heeft te maken met het feit dat scholen een aantal zaken zelf moeten regelen zoals onder andere:

- een ruimte onder schooltijd;
- uitnodigen van ouders voor een ouder-/voorlichtingsavond;
- ervoor zorgen dat de kinderen op het aangewezen tijdstip in het trainingslokaal zijn.

Hier komt het tijds- en ruimtegebrek van scholen naar voren, waardoor er soms een terughoudendheid is. In stadsdeel Centrum is daarom geëxperimenteerd met het geven van een KIES-training na schooltijd.

Het is helaas niet inzichtelijk in hoeveel gevallen de duurdere tweedelijns is voorkomen.

Individuele trajecten

In totaal zijn er twintig individuele trajecten KIES ingezet. Dit zijn extra trajecten, buiten de reguliere KIES-groepen. Het betreft hier kinderen die:

- te jong of juist te oud zijn voor de aangeboden groep
- aangemeld worden terwijl geen groep kan worden gestart
- aangemeld worden nadat een KIES-programma is afgerond
- later pas op de betreffende school zijn gekomen.

Voor de duidelijkheid; dit zijn geen kinderen die uit de lopende KIES-groepen zijn gehaald.

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen te melden.

5.7. Aanpak Loverboyproblematiek – Meldpunt en preventieactiviteiten

Van juli 2016 tot juli 2018 werd subsidie ontvangen voor preventieactiviteiten in het kader van de brede aanpak 'Veilig volwassen worden voor kwetsbare meiden (en jongens) die zich bevinden in het bereik van het circuit van seksuele uitbuiting'. Daarnaast werd subsidie ontvangen voor de coördinatie en uitvoering van het meldpunt dat hiervoor is opgericht (Meldpunt Loverboyproblematiek Twente). Beide onderdelen zijn in een nieuwe beschikking samengevoegd tot de Aanpak loverboyproblematiek die loopt tot en met 30 juni 2019. De preventieactiviteiten werden tot en met 31 december 2018 uitgevoerd en de coördinatie en uitvoering van het meldpunt loverboyproblematiek tot en met 30 juni 2019. Laatstgenoemde activiteit kan te zijner tijd regionaal overgenomen worden.

De subsidie van dit project wordt verleend in het kader van de bijzondere subsidieverordening opvang, begeleiding en beschermd wonen voor kwetsbare burgers.

Doelen

Het voorkomen dat kinderen / jongeren slachtoffer worden van loverboyproblematiek middels preventieactiviteiten en coördinatie en uitvoering van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente.

De preventieactiviteiten bestaan onder andere uit het geven van voorlichting en training aan:

- kinderen / jongeren binnen scholen of bijvoorbeeld jongerencentra / buurthuizen;
- ouders / verzorgers;

waarbij zij voorgelicht worden over de achtergronden van loverboyproblematiek, de gehanteerde wervingsmethoden en de werking van sociale media. In trainingen (bestaande of nieuwe) wordt dan onder andere gewerkt aan het vergroten van de eigenwaarde en het leren aanvoelen en aangeven van grenzen.

Ook intermediairs en professionals worden voorgelicht, getraind en voorzien van materiaal zodat zij in de eigen organisatie voorlichting kunnen (laten) geven.

Meldpunt Loverboyproblematiek Twente

Het jaar 2018 heeft in het teken gestaan van de borging en verdere opbouw van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente.

Structurele overleggen

- Wekelijks overleg met politie over meldingen.
- Tweewekelijks risicotaxatieoverleg met politie mensenhandel en een gedragsdeskundige van Tactus.
- Vaste overlegpartner bij de casustafel van de Kameleonaanpak. Hier wordt informatie uitgewisseld en afgestemd over (vermoedelijke) plegers loverboyproblematiek/ mensenhandel.
- Vaste overlegpartner bij het JOR (door een van de coördinatoren Meldpunt Loverboyproblematiek Twente). Hier wordt informatie uitgewisseld en afgestemd over (vermoedelijke) minderjarige slachtoffers / plegers loverboyproblematiek/ mensenhandel.
- Regelmatig overleg met een aantal ketenpartners zoals politie en Gemeente Enschede Leerplichtambtenaar om een overzicht te krijgen van de (vermoedelijke) plegers in relatie tot de gemelde slachtoffers; de zogenaamde spin. Dit overzicht maakt dat we steeds beter in staat zijn vroegtijdig te signaleren of potentiële slachtoffers in contact zijn met (vermoedelijke) plegers.
- Tweemaandelijks overleg werkgroep Loverboyproblematiek / Mensenhandel en overleg met ketenpartners over de stand van zaken Meldpunt Loverboyproblematiek Twente en de doorontwikkeling.
- Regelmatig overleg met overige samenwerkingspartners binnen Twente (niet ketenpartners) voor (verbetering van) samenwerking.

Landelijke overleggen en activiteiten

- Landelijke overlegtafel georganiseerd door Comensha , waar professionals van verschillende meldpunten loverboyproblematiek / jeugdprostitutie bijeenkomen om ervaring uit te wisselen, knelpunten te inventariseren en expertise te vergroten.
- Meerdere keren overleg met NJI, ministerie van Veiligheid en Justitie en ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna VWS) om te informeren over de aanpak in Twente en om knelpunten onder de aandacht te brengen.
- Expertmeeting georganiseerd door het Ministerie van VWS en VenJ sinds maart 2018.
- Eerste netwerkbijeenkomst van de landelijke koplopersgemeenten over het initiatief en aanpak van (potentiële) slachtoffers van loverboys georganiseerd door het Ministerie van VWS op 24 mei 2018.
- Werkbezoek aan Meldpunt Loverboyproblematiek Twente van de Landelijke Officier van Justitie Mensenhandel / Mensensmokkel en Officier van Justitie van het Openbaar Ministerie (hierna OM) Oost-Nederland om meer zicht te krijgen op de werkwijze van politie mensenhandel en OM ten aanzien van daderaanpak.

- Voorlichting bij het opleidingscentrum voor rechters en officieren SSR als medeondersteuner van de rechterlijke macht tijdens een themamiddag mensenhandel (november 2018).

Website

De website van het Meldpunt is vanaf de lancering 18 oktober tot eind december 2018 3500 keer bezocht.

Registratiefunctie

- De loketfunctie binnen het registratiesysteem Vis2 is ontwikkeld. Alle contacten worden in het loket geregistreerd, ook de informatie- / advies- en consultatievragen. Deze contacten hoeven niet altijd tot meldingen te leiden. In het loket kan het risicotaxatieformulier ingevuld worden. De meldingen worden van het loket doorgezet naar Vis2, waar een verdieping van de registratie plaats vindt. In Vis2 wordt de casuïstiek geregistreerd en het proces gevolgd. Meerdere geautoriseerde betrokkenen kunnen samenwerken in het cliëntdossier en elkaar via het beveiligde systeem informeren.
- De informatiedeling en afstemming tijdens overleggen zijn vastgelegd in een ondertekend convenant van het Veiligheidshuis Twente.

Cijfers 2018 Meldpunt Loverboyproblematiek Twente

Algemeen

- Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente heeft van 1 januari 2018 tot 18 december 2018 83 meldingen ontvangen. In de totale projectperiode juli 2016 tot 18 december 2018 waren er 209 meldingen.
- De gemiddelde leeftijd van gemelde cliënten is 17 jaar. De jongst gemelde cliënt is 9 jaar, de oudste 35 jaar.

Cijfers meldingen periode 1 januari 2018 tot 28 december 2018

Aantal meldingen	Activiteit
15	advies / consult aan een burger
21	advies /consult aan een professional
17	zorgmeldingen / vroegsignaleringen
30	risicotaxaties waarvan: 14 x potentieel slachtoffer 13 x vermoedelijk slachtoffer 2 x slachtoffer 1 x te screenen

Bij alle meldingen zijn de benodigde acties uitgezet. Deze variëren van:

- inzet van hulpverlening voor betrokkenen en/of gezin, begeleiding en ondersteuning tot;
- zorgcoördinatie tot;
- het uithuisplaatsen en onderbrengen in een voor het slachtoffer veilige omgeving buiten de directe invloedssfeer.

Preventieactiviteiten

Doorontwikkeling

- Overleggen werkgroep preventie (afgevaardigden van verschillende ketenpartners) hebben regelmatig plaatsgevonden. Steeds weer wordt gekeken hoe preventie onder de aandacht gebracht kan worden en wordt een planning gemaakt van mogelijke uit te voeren activiteiten.

- Materiaal dat kan dienen als preventie- en promotiemateriaal, waaronder flyers met signalen en informatie over meldpunt en preventieaanbod zijn beschikbaar via de website: www.meldpuntloverboyproblematiektwente.nl.
- De website is per 18 oktober 2016 in de lucht en is sindsdien 3500 keren bezocht.
- Er heeft een uitgebreide inventarisatie van bestaande preventiemiddelen in den lande plaatsgevonden. Een overzicht hiervan is beschikbaar via de website.
- Een preventieaanbod en werkwijze voor kinderen, jongeren, ouders/opvoeders en professionals is uitgewerkt en beschikbaar. Voordeel van het eigen preventieaanbod van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente is dat de preventiemedewerkers goed op de hoogte zijn van de Twentse situatie en dat zij kunnen putten uit voorbeelden die in Twente plaatsvinden.
- Preventie- en voorlichtingsactiviteiten worden voortdurend uitgevoerd.
- Voor jongeren die vroegtijdig in beeld komen bij het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente, de zogenoemde potentiële slachtoffers is een vijf gesprekken module ontwikkeld. Deze module is gericht op het versterken van een positief sociaal netwerk, vergroten van weerbaarheid, seksuele voorlichting, leren kennen / herkennen van grenzen (ook seksuele grenzen middels vlaggensysteem), goed vriendje / fout vriendje herkennen, vergroten van kennis over loverboyproblematiek.

Preventieactiviteiten 2018

Werkconferenties

Op 15 november 2018 is tijdens het ontwikkelplein georganiseerd door de politie het thema “foute jongens en kwetsbare meisjes” aan de orde geweest. Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente heeft daar een presentatie en twee workshops gegeven. Er waren vijftig professionals aanwezig.

Voorlichting professionals

Verschillende organisaties hebben gebruik gemaakt van het aanbod voorlichting loverboyproblematiek voor professionals. Deze voorlichting heeft tot doel professionals te informeren over het profiel en actuele werkwijze van een loverboy, het signaleren van loverboyproblematiek, inzicht krijgen hoe om te gaan met een slachtoffer en hoe het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente ingeschakeld kan worden.

De hierna genoemde organisaties hebben gebruik gemaakt van de voorlichting:

Organisatie	Aantal professionals
Participatie en Reïntegratiebureau Westendorp	15
Zorgboerderij in 't Zadel	10
Leger des Heils, Tien voor toekomst en gezinscoaches	40
Gemeente Borne	20 met verschillende achtergronden (zoals politie, jeugdregisseurs, wijkcoaches en scholen)
Step up Now	15
Leger des Heils (gezinsvoogdij en jeugdreclassering)	20
ROC	10
Stichting JP van den Bent	40
ROC, loopbaancentrum	20
Stichting Woonbegeleiding Jong Volwassenen in samenwerking met de GGD	40

Daarnaast werden de volgende activiteiten voor professionals georganiseerd:

- Politie Twente
Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente is 2 keer bij een ochtendbriefing aangesloten met als doel informatie te geven over loverboyproblematiek om vroegtijdig te kunnen signaleren.
- Sinds december 2017 is het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente officieel gastdocent aan de Politieacademie te Apeldoorn. Elk kwartaal geeft het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente les aan ongeveer vier klassen bestaande uit ongeveer 20 leerlingen.
- Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente heeft een driedaagse training loverboyproblematiek versus eergeerelateerde problematiek voor professionals met verschillende achtergrond aangeboden aan twintig professionals Twentebreed (politie, wijkcoaches, jeugdregisseurs, leerplichtambtenaren, WMO, VTT).

Voorlichting jongeren

Deze voorlichting is erop gericht om kinderen en jongeren te informeren, te waarschuwen en weerbaar te maken tegen loverboyproblematiek. Voor een aantal van deze voorlichtingen is een theaterstuk ingekocht. In de theatervoorstelling zien leerlingen in eerste instantie jonge mensen waar zij zichzelf in zouden kunnen herkennen en vervolgens hoe door de sluwe aanpak van een loverbil en loverboy een jonge meid slachtoffer wordt. Vervolgens vindt in samenwerking met de preventiewerkers van het Meldpunt loverboyproblematiek Twente een interactieve nabespreking plaats. De volgende scholen hebben gebruik gemaakt van het preventieaanbod:

School	Preventieaanbod	Aantal leerlingen
Stedelijk Lyceum, Vakschool Diekman	In 2017 en in 2018 hebben alle tweedejaarsleerlingen voorlichting over loverboyproblematiek gehad. In 2018 hebben alle eerstejaarsleerlingen voorlichting gehad over sexting en grooming.	180
Stedelijk Lyceum, Kottenpark	In 2017 (theater) en in 2018 hebben alle tweedejaarsleerlingen voorlichting gehad	360
Bonhoeffer College, praktijkschool	In 2017 en in 2018 hebben alle tweedejaarsleerlingen (in 2017 alleen meiden) voorlichting gehad	60
ROC Enschede, Uiterlijke verzorging niveau 2	theater voor alleen meiden	40
ROC Enschede, Sport en Bewegen, niveau 3		40
ROC Hengelo, Verpleegkunde, niveau 4		30
AOC Enschede, 1 klas	eerstejaarsleerlingen	15
Assinklyceum in Haaksbergen	Twee groepen eerstejaarsleerlingen	30
Stedelijk Lyceum ISK		120
Stedelijk Lyceum, Zuid	Theater voor alle tweedejaars vmbo-t leerlingen	120

Voorlichting jongeren (ervaringsgericht)

- In 2017 vond in samenwerking met de ketenpartners een grote preventieactie plaats op de kermis van Enschede, waarbij neploverboys en neplovergirls ingezet zijn om jongeren te benaderen en mee te lokken. In de media is volop aandacht geweest voor deze actie. De reacties op deze actie van de jongeren, opvoeders en professionals waren overwegend positief. 60 % van de jongeren ging met de neploverboy / lovergirl mee. Duidelijk is daarmee geworden hoe belangrijk het is jongeren te wijzen op het bestaan van loverboys / lovergirls en hen bewust te maken hoe belangrijk het is dat zij op hun eigen veiligheid letten.
- Op 26 april 2018 heeft de tweede ervaringsgerichte preventieactie van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente plaatsgevonden in samenwerking met alle ketenpartners. Tijdens Kingsnight op het universiteitsterrein begaven zich zes preventiewerkers onder de jongeren om munten met de tekst “gedrogeerd en dan?” in glazen te werpen. Met deze actie zijn op de avond zelf ongeveer 80 jongeren bereikt. Het doel was om jongeren bewust te maken van de feiten dat je tijdens het uitgaan snel gedrogeerd kunt worden, dat het de nieuwste werkwijze is van loverboys, dat letten op je eigen veiligheid en die van vrienden / anderen belangrijk is. Via verschillende mediakanalen (zoals RTV oost (radio), krant (Tubantia) en social media is er aandacht geweest voor deze actie en zijn nog vele mensen bereikt.

Voorlichting ouders

- Vrouwengroep Hengelose Es (voortgekomen uit LOES). 10 ouders.
- SIVE. Een vrijwilligersgroep die een avond voor ouders heeft georganiseerd over loverboyproblematiek. 30 ouders.

Media

Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente heeft via verschillende mediakanalen aandacht gevraagd of gekregen voor het onderwerp loverboyproblematiek. Krant (Tubantia), radio (Radio Oost, Radio Enschede, landelijke radio), televisie (TV Oost) en social media zoals facebook en instagram.

Daarnaast werd Lotte van der Zee (Miss Teenage Universe 2017) ambassadrice voor het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente. Ook zij vroeg via haar kanalen regelmatig aandacht voor het onderwerp loverboyproblematiek. (Red. Ten tijde van het schrijven van deze rapportage werd bekend dat Lotte van der Zee door een hartstilstand om het leven is gekomen. Wij wensen haar naasten alle sterkte toe.)

Preventieve acties / activiteiten die specifiek gericht geweest zijn op potentiële daders

- De coördinatoren van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente zijn met een aantal ketenpartners politie en Gemeente Enschede LPA tot een overzicht gekomen van de (vermoedelijke) plegers in relatie tot de gemelde slachtoffers, de zogenaamde spin. Dit overzicht maakt dat steeds beter vroegtijdig gesignaleerd kan worden of potentiële slachtoffers in contact zijn met (vermoedelijke) plegers.
- Door veegacties door politie en leerplicht komen potentiële daders in beeld bij het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente middels zaakregistraties / zorgmeldingen. Deze registraties / meldingen worden vervolgens opgepakt door het Meldpunt loverboyproblematiek Twente.
- De preventieaanpak is ook gericht op jongens.
- Coördinatoren van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente zijn aangesloten bij de Kameleonaanpak / PGA en het JOR.

Toekomstplannen preventieaanpak

Het is belangrijk om de preventieaanpak in de toekomst voort te kunnen zetten. Op dit moment is er geen budget meer beschikbaar. Dit door het verzoek van de Gemeente Enschede om samenvoeging van het preventie- en meldpuntbudget met als doel het meldpunt te kunnen laten bestaan tot juli 2019 in afwachting van de uitrol van het meldpunt over heel Twente.

Hoewel dit onvermijdelijk blijkt, wordt de investering tot nu toe door de preventiegroep daarmee mogelijk teniet gedaan. In de situatie waarin scholen en professionals alle kosten voor eigen rekening krijgen, is de kans groot dat zij minder / geen gebruik maken van het aanbod. Een deel van het gedane werk (denk aan bekendheid binnen scholen en organisaties) zal opnieuw gedaan moeten worden. Bijkomend risico is dat scholen en professionals gebruik gaan maken van het aanbod van andere landelijke organisaties en dat daarmee de korte lijn van samenwerking met het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente verdwijnt. Voordeel van deze korte lijn was dat er vroegtijdig contact met het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente was bij signalen en dat de specifieke informatie over de Twentse situatie niet aan de orde komt in landelijk aanbod.

Er staat echter een goede basis die verder doorontwikkeld kan worden. De doorontwikkeling zal gericht moeten zijn op het actueel houden van het voorlichtingsmateriaal. Daarnaast is het zeer wenselijk om voor professionals in vervolg op een voorlichting ook een training gespreksvoering te ontwikkelen. De afgelopen periode is gebleken dat organisaties daar behoefte aan hebben.

De samenwerking met alle samenwerkingspartners blijft van belang om in goede afstemming met elkaar tot een eenduidig aanbod te komen over loverboyproblematiek. De afgelopen twee jaren is daar hard aan gewerkt. Bij de uitrol over Twente zal opnieuw gekeken moeten worden wie welk preventieaanbod heeft en waar overlap is op het thema loverboyproblematiek. Doel is om dit thema gezamenlijk vanuit de preventieaanpak loverboyproblematiek aan te bieden. Op die manier is het mogelijk om een effectmeting te laten doen. Dit is een meer efficiënte manier van tijd- en geldinvestering. Ook ontstaat er meer duidelijkheid over het aanbod bij scholen en organisaties. Met een afgestemd aanbod is de kans groter om loverboyproblematiek als vast thema in het schoolprogramma te krijgen.

Bij voortgang van de preventieaanpak wordt ingezet op voorlichting loverboyproblematiek waarbij gestreefd wordt dit een terugkerend thema in lesprogramma's te laten zijn op alle voortgezet onderwijsscholen. Een samenwerking met de GGD om dit te realiseren heeft de voorkeur. De GGD heeft programma's voor scholen betreffende seksuele gezondheid in bredere zin. Het aanbod voorlichting loverboyproblematiek is daar een complementaire en belangrijke aanvulling op.

Afwijkingen

Meldpunt

Bij de start werd gedacht dat het hoge aantal meldingen zou stabiliseren en dat het aantal meldingen mogelijk zou dalen. Dit is niet gebeurd. Gevolg hiervan is dat de beschikbare uren voor uitvoering overschreden worden. Het betekent ook dat daarmee de coördinatietaken soms onder druk komen te staan. Het borgen van het meldpunt lukt goed. Activiteiten die nodig zijn om het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente verder te professionaliseren worden daardoor later uitgevoerd dan gepland.

Preventie

De preventiewerkgroep moet vaststellen dat het geven van voorlichting / gastlessen op basisscholen onvoldoende van de grond is gekomen. Voortgezet Onderwijsscholen staan meer open voor het behandelen van het thema loverboyproblematiek. Veel verschillende hulpverlenende organisaties hebben interesse getoond in het aanbod voor professionals. De ervaringsgerichte acties zijn goed ontvangen en hebben een groot bereik en effect. Het aantal voorlichtingen op scholen is minder geweest dan beoogt. Verklaring hiervoor is (ervaring Meldpunt Noord-Oost Gelderland) dat het tijd nodig heeft om het aanbod bekend te laten worden op verschillende plekken alvorens scholen het een plek in hun vaste lesrooster geven. Het aanbod heeft de afgelopen twee jaar meer bekendheid gekregen en de aanvragen zijn toegenomen.

5.8. Sturen op verwijzingen gecertificeerde instellingen

Het project 'Sturen op verwijzingen Gecertificeerde Instellingen' (hierna GI's) wordt uitgevoerd door de Wijkteams Enschede. De werkzaamheden zijn gericht op het (verbeteren van) de ondersteuning en begeleiding van kwetsbare inwoners. Het gaat met name om kinderen en jongeren die een beschermings- of reclasseringsmaatregel hebben en daarnaast aanvullende zorg en ondersteuning nodig hebben. Dit zijn vaak kinderen en jongeren die te maken hebben (gehad) met verslaving, huiselijk en / of eengerelateerd geweld en mensenhandel. Passende ondersteuning heeft een preventieve werking in het voorkomen van problemen op het gebied van huisvesting en gezondheid (verslaving, geweld).

De subsidie van dit project wordt verleend in het kader van de bijzondere subsidieverordening opvang, begeleiding en beschermd wonen voor kwetsbare burgers en is beschikt voor de jaren 2018 en 2019. Deze subsidie draagt bij aan het versnellen van de transformatie in het Sociaal Domein.

Doelen

Het verkorten van de doorlooptijden van de Onder Toezichtstellingen (OTS'en) en kostenbesparing op de inzet van zorg. Dit wordt gedaan door het gezamenlijk optrekken van Wijkteams en GI's (verwijzers op grond van de Jeugdwet) waarbij wordt afgestemd welke ondersteuning nodig is.

Werkzaamheden zijn gericht op (het verbeteren van) de ondersteuning en begeleiding van kwetsbare inwoners. Het gaat hierbij om kinderen en jongeren die een beschermings- of reclasseringsmaatregel hebben en daarnaast aanvullende zorg en ondersteuning nodig hebben.

Inhoudelijke rapportage

In de periode juli tot en met december 2018 is voornamelijk gewerkt aan de implementatie van het project en aan het maken van goede samenwerkingsafspraken met de betrokken GI's. De betrokken gecertificeerde instellingen zijn: Jeugd Bescherming Overijssel (JBOV), William Schrikker Groep (WSG) en Leger des Heils (LdH).

Dit heeft onder andere geleid tot de volgende activiteiten:

- Middels werving en selectie is extra personeel geworven.
- Op managementniveau zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met JBOV (gezinsvoogdij) en zijn er structurele overleggen gepland om de nieuw afgesproken werkwijze te borgen.

- Er zijn meerdere gesprekken gevoerd met het management van de WSG en het LdH om daar de afspraken 'in de week' te leggen.
- Er zijn teamoverleggen van het JBOV en de WSG bezocht om kennis te maken en de werkafspraken toe te lichten.
- Werkafspraken zijn uitgewerkt en uitgezet in de wijkteams.
- Contactpersonen zijn benoemd.
- Er zijn plannen om gezamenlijk intervisie/casuïstiekbespreking te introduceren. In eerste instantie met wijkcoaches en medewerkers JBOV.
- Binnen de Wijkteams is gerealiseerd dat zaken die overgedragen worden aan JBOV of waar op een andere manier een maatregel wordt uitgesproken, niet worden afgesloten, maar worden aangehouden vanwege de regierol vanuit het wijkteam.
- Wijkcoaches zijn geïnstrueerd over het voeren van regie op casussen waar een jeugdbeschermingsmaatregel op zit. Dit wordt gedaan vanuit het idee: één gezin, één plan, één regisseur en continuïteit van zorg.
- Er is zoveel mogelijk afstemming tussen de wijkcoach en de gezinsvoogd over de in te zetten zorg met als doel zo vroeg mogelijk in te zetten op begeleiding en daardoor op termijn kosten te besparen.

Cijfers periode 1 augustus 2018 tot en met 31 december 2018

Het is helaas niet mogelijk om de hierboven genoemde periode cijfermatig te verantwoorden. Hiertoe is wel een aanvraag gedaan bij het Bedrijfsbureau van de gemeente Enschede (betreffende informatie uit Gidso), maar aangezien én de WMO recentelijk is overgegaan naar Gidso als registratiesysteem én het Twentse inkoopmodel onlangs is ingevoerd, ontbrak de mogelijkheid om aan deze vraag te voldoen.

In de volgende rapportage (juli 2019) worden de cijfers over de periode 1 augustus 2018 tot en met 31 december 2018 mede opgenomen.

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen te melden.

5.9. WoonStAP

Het wijkteam Enschede heeft samen met de corporaties in Enschede (Ons Huis, de Woonplaats en Domijn) een stedelijke aanpak ontwikkeld om kwetsbare inwoners te begeleiden naar zelfstandig wonen. Deze stedelijke aanpak wordt WoonStAP genoemd. De corporaties, de huurdersorganisaties en de gemeente hebben de ambities met betrekking tot WoonStAP naar elkaar toe vastgelegd in de jaarlijkse prestatieafspraken (in het kader van de gemeentelijke Woonvisie en de Woningwet 2015).

Het wijkteam Enschede en de corporaties hebben voor de aanpak en werkwijze van WoonStAP een gezamenlijk startdocument opgesteld. De inzet van woonconsulenten wordt door de corporaties verzorgd, de inzet van wijkcoaches verzorgt de SMD.

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

Doelen

Met WoonStAP worden twee doelen beoogd:

1. Ondersteuning van kwetsbare inwoners die niet van de reguliere zoekprocedures voor een woning bij de corporaties gebruik kunnen maken door:

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

Inhoudelijke rapportage

Aantal cases

Het aantal intakegesprekken dat in het kader van het project WoonStAP is gevoerd is 51. Uit alle intakegesprekken kwam een casus.

Na verloop van tijd bleken niet alle cases voortgezet te kunnen worden. Dit had onder andere te maken met situaties waarin mensen niet meer woonachtig bleken op het bekende adres of waarvan niets meer werd vernomen.

Besparing per casus en inzicht in opbrengsten (kassabonnen)

In het hierna volgende overzicht staat hoe hoog de besparing per casus is van de mensen die op 31 december 2018 begeleiding kregen. Aan iedere berekening ligt een maatwerkplan ten grondslag.

Casus	Kassabon oud	kassabon nieuw	Besparing
	Totale kosten	Totale kosten	
1	€ 35.090	€ 3.061	€ 32.029
2	€ 42.000	€ 19.508	€ 22.492
3	€ 56.310	€ 5.220	€ 51.090
4	€ 89.158	€ 19.140	€ 70.018
5	€ 55.225	€ 10.556	€ 44.669
6	€ 38.576	€ 11.606	€ 26.970
7	€ 78.656	€ 7.964	€ 70.692
8	€ 106.640	€ 8.996	€ 97.644
9	€ 70.000	€ 22.080	€ 47.920
10	€ 41.560	€ 16.050	€ 25.510
11	€ 18.428	€ 4.360	€ 14.068
12	€ 62.220	€ 16.742	€ 45.478
13	€ 4.880	€ 2.010	€ 2.870
14	€ 12.468	€ 11.100	€ 1.368
15	€ 23.000	€ 15.208	€ 7.792
16	€ 14.960	€ 8.240	€ 6.720
17	€ 14.518	€ 12.708	€ 1.810
18	€ 18.100	€ 780	€ 17.320
19	€ 34.520	€ 15.088	€ 19.432
20	€ 12.780	€ 780	€ 12.000
21	€ 12.140	€ 3.250	€ 8.890
22	€ 12.960	€ 780	€ 12.180
23	€ 25.145	€ 780	€ 24.365
24	€ 7.020	€ 780	€ 6.240
25	€ 82.740	€ 43.040	€ 39.700
26	€ 26.860	€ 15.906	€ 10.954

In de kolom 'kassabon oud' staan de kosten per jaar die in een ongewijzigde situatie zouden blijven bestaan. In de kolom 'kassabon nieuw' staan de jaarlijkse kosten die na interventies zijn gerealiseerd. Het betreft hier cases die zijn afgerond of zo goed als afgerond. In totaal is de opbrengst van de samenwerking op de peildatum € 720.221.

De kosten zijn opgebouwd op basis van reële onderbouwingen. Alle betrokkenen is gevraagd wat de stand van zaken was, wat ze gingen doen als niets zou zijn geleverd of welke kosten gestopt konden worden als wel geleverd werd.

Naast bovengenoemde cases zijn er nog lopende cases waarvan nog geen kassabonnen en berekeningen zijn gemaakt omdat de balans niet nauwkeurig genoeg opgemaakt kon worden. In de komende maanden wordt dit in beeld gebracht.

Samenwerking woningbouwcorporaties en Wijkteams Enschede

De inzet van WoonStAP heeft ertoe geleid dat de samenwerking tussen de woningbouwcorporaties en de Wijkteams Enschede is versterkt. Ook de samenwerking tussen corporaties waarbij het vertrekpunt 'de inwoner' is, is verstevigd. Er is hard aan gewerkt om de casus leidend te laten zijn en niet de systemen en / of de beperkingen.

De komende periode zal er naast de inzet op inhoud gekeken worden naar een profielschets voor de inzet van de wijkcoach. Dit wordt gedaan met als doel voor de toekomst kwalitatieve inzet te borgen. Daarnaast krijgt de samenwerking met de Stadsbank Oost-Nederland meer aandacht en wordt een folder ontwikkeld.

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen te melden.

5.10. Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling bestaat in 2018 5 jaar. De kracht van Buurtbemiddeling is de neutrale en onafhankelijke positie waarbij efficiënt, effectief en laagdrempelig wordt gewerkt.

Op 1 augustus 2018 is de 'adoptie' van Buurtbemiddeling door SMD gerealiseerd door ondertekening van een convenant. Vanaf deze datum was Buurtbemiddeling niet langer een los project, maar een structureel onderdeel van de SMD.

Buurtbemiddeling werd in 2018 verder uitgebreid. Naast de wijk Twekkelerveld kon vanaf 1 september 2018 heel Stadsdeel Noord gebruik maken van Buurtbemiddeling. Ook de wijk Wesselerbrink werd vanaf dit moment toegevoegd aan het werkgebied van Buurtbemiddeling.

Ook het personeel bij Buurtbemiddeling werd uitgebreid. Naast de coördinator, werd een procesondersteuner aangenomen vanaf september 2018. Op deze manier kon er een verdeling worden gemaakt in taken, zodat er weer tijd en ruimte kwam om naar buiten te treden met Buurtbemiddeling.

In 2018 is een start gemaakt met het aanbieden van een nieuwe dienst, namelijk Groepsbemiddeling. Binnen de groep bemiddelaars is een zestal bemiddelaars opgeleid specifiek voor deze vorm van bemiddeling. Er heeft een tweetal groepsbemiddelingen plaatsgevonden. Hier werden de nodige positieve resultaten mee geboekt. Deze dienst zal in

2019 verder onder de aandacht worden gebracht binnen het werkgebied van Buurtbemiddeling.

Doelen

De doelstelling voor 2018 was 112 meldingen met een slagingspercentage van 69%. Naast de cijfermatige doelstellingen waren ook andere doelen gesteld zoals behoud en beheer van bemiddelaars en de samenwerking met andere buurtbemiddelingsorganisaties.

Inhoudelijke rapportage

De doelstelling van het aantal meldingen is in aantal gehaald. Het jaar is afgesloten met 181 meldingen met een slagingspercentage van gemiddeld 65%.

Het behouden van bemiddelaars is gelukt. Er zijn enkele bemiddelaars gestopt vanwege gezondheidsredenen en persoonlijke omstandigheden. Het team werd uitgebreid. Dit betekende meer inzetten op teambuilding omdat men elkaar goed moest leren kennen. Men gaat immers in tweetallen op pad om de gesprekken te voeren.

Naast de omliggende organisaties is het afgelopen jaar ook intensief samengewerkt met Buurtbemiddeling Deventer. De coördinatoren hebben een aantal trainingen samen opgepakt en bemiddelaars uit Enschede en Deventer hebben ervaringen uitgewisseld en meegedacht over trainingen en workshops.

De regionale bemiddelaarsdag werd geannuleerd in oktober om dat de organisatie het niet rond kon krijgen. Dit vonden wij een gemiste kans. Daarom is besloten om in het voorjaar van 2019 een Twentse Bemiddelaarsdag op te zetten waarin Buurtbemiddeling Enschede de regie zal nemen.

Vanuit het Landelijk Bestuur kwam de vraag om anderstalige folders op te zetten. Buurtbemiddeling Enschede heeft samen met een drietal andere collega coördinatoren een achttal folders ontwikkelend in verschillende talen. Deze zijn verspreid onder alle Buurtbemiddelingsorganisaties in Nederland. Op deze manier kunnen we ook de anderstalige bewoners bereiken.

Ook werd in 2018 de Nieuwsbrief Buurtbemiddeling geïntroduceerd onder bemiddelaars, verwijzers, organisaties en andere geïnteresseerden. Op deze manier kon een grote groep mensen op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen bij Buurtbemiddeling. Hier kwam positieve feedback op.

Aantal meldingen per gebied

	Doelstelling (127):	Gerealiseerd (181):
Meldingen stadsdeel oost	65	61
Meldingen stadsdeel centrum	40	19
Meldingen Twekkelerveld	7	14
Meldingen overige wijken Noord*	9	19
Meldingen Wesselerbrink*	6	20
Meldingen overige wijken Zuid	0	15
Meldingen stadsdeel West	0	33

*Noord: peildatum loopt van sept '18- sept '19; 2,3 melding per maand

*Wesselerbrink: peildatum loopt van sept '18- sept '19; 1, 4 melding per maand

Succesvolle bemiddeling

Er is sprake van een succesvolle bemiddeling als:

- Positief n.a.v. informatie en advies intake coördinator
- Opgelost na bemiddelingsgesprek
- Opgelost door pendelbemiddeling
- Opgelost na intakegesprek coördinator/ bemiddelaars
- Opgelost door aanpassing woonsituatie
- Opgelost door verhuizing
- Opgelost door warme doorverwijzing derden
- Opgelost na coaching

	Doelstelling:	Gerealiseerd:
Stadsdeel Oost	69%	70,1%
Stadsdeel Centrum	69%	73,6%
Twekkelerveld	69%	42,8%
Overige wijken Noord	60%	57,8%
Wesselerbrink	60%	70,0%
Overige wijken Zuid	0%	66,6%
Stadsdeel West	0%	63,6%

Het slagingspercentage in Enschede ligt gemiddeld lager dan het landelijke gemiddelde. Enschede scoort gemiddeld op 64%; landelijk ligt het slagingspercentage op 69%. Voor Enschede verschilt het percentage wel per gebied.

Reden niet succesvol resultaat

In 2018 zijn 24,8% van de meldingen wordt niet succesvol afgerond.

Dit kan uiteenlopende redenen hebben.

- Negatief: A weigert bemiddeling
- Negatief: B weigert bemiddeling
- Negatief: contactlegging onmogelijk
- Negatief: geen oplossing

Verwijzers/ eigen initiatief

Meldingen komen op verschillende manieren binnen bij Buurtbemiddeling: via een verwijzer of op eigen initiatief. Het aantal zelfmelders ligt hoog in Enschede. Uit de landelijke cijfers blijkt ook dat als buurtbemiddeling langer dan drie jaar werkt in een gebied, het aantal verwijzers afneemt.

In Enschede weten ze de weg naar Buurtbemiddeling te vinden, maar ook de verwijzers weten ons te vinden. Verwijzende afdelingen binnen de gemeente blijven achter in het verwijzen.

De politie verwijst zaken die niet te handhaven zijn door naar Buurtbemiddeling.

Per verwijzer houden we het slagingspercentage bij en het meldingspercentage in verhouding met totale aantal aanmeldingen.

	Meldingspercentage	Slagingspercentage
De Woonplaats	9%	64,7%
Domijn	21%	71,0%
Ons Huis	5%	100%
Gemeente	3%	66,6%
Politie	20%	59,4%
Eigen initiatief	36%	72,9%
Overig	5%	55,0%

Landelijk ziet het meldingspercentage er als volgt uit:

Corporaties	27%	(Enschede 35%)
Gemeente	niet bekend	(Enschede 3%)
Politie	15%	(Enschede 20%)
Eigen initiatief	33%	(Enschede 36%)
Overig	10%	(Enschede 5%)

Aard klacht

Ondanks dat klachten (bijna) altijd tot gevolg hebben dat de relatie (tijdelijk) verstoord is, wordt er gedetailleerd doorgevraagd wat de kern van het probleem is. Dit wordt geregistreerd als aard van de klacht. In het registratiesysteem van het CCV wordt onderstaande verdeling in klachten toegepast.

Buurtbemiddeling Enschede hanteert dezelfde verdeling in klachten.

- Bedreiging/ intimidatie
- Discriminatie
- Geluidsoverlast
- Overlast dieren
- Overlast kinderen
- Parkeerproblemen
- Pesten/ treiteren / schelden / roddelen / lastig vallen / verstoorde relatie
- Rommel/ troep
- Stankoverlast
- Tuin/ buitenproblemen
- Vernielingen
- Overig

Van de in totaal 181 binnengekomen meldingen, zijn er drie soorten klachten die bovenaan staan:

<u>Top 3 klachten</u>	<u>% Enschede</u>	<u>% landelijk</u>
Geluidsoverlast	45%	36,5%,
verstoorde relatie	21,5%,	18%
tuin/ buitenproblemen	21%	12%

Hoewel de percentages niet overeenkomen, is landelijk dezelfde top drie van klachten zichtbaar.

6 Activiteiten voor derden

Het is de SMD niet toegestaan om activiteiten voor derden te ontwikkelen die kunnen conflicteren met wijkteamactiviteiten of die kunnen leiden tot een ongewenste belangenverstrengeling.

Zoals reeds genoemd bleek vanaf 2015 dat de activiteiten voor derden, op een enkele dienst na, naadloos aansloot bij het wijkteamconcept waardoor een verschuiving zichtbaar was van diensten voor derden naar innovatieve diensten die in de Wijkteams Enschede werden opgepakt en ontwikkeld.

Innovatieve diensten opgepakt in de wijkteams

- Loverboyproblematiek; coördinatie en uitvoering door wijkcoaches van het meldpunt
- Loverboyproblematiek tevens preventieactiviteiten ter voorkoming van loverboyproblematiek
- Implementatie Kies-training (kinderen in echtscheidingssituaties); inzetten van evidence based methodiek gericht op het bevorderen van competenties en zelfvertrouwen van kinderen en ouders in een echtscheidingssituatie.
- Complexe Echtscheidingssituaties
- Mantelzorgondersteuning; Wijkteams zijn verantwoordelijk voor de mantelzorgondersteuning binnen de gemeente Enschede. Het wijkteam richt zich op het verbinden, versterken en verlichten van mantelzorgers.
- Expeditie Enschede; kwetsbare jongeren in de wijken Oost Buiten en West worden ondersteund om hun dromen, wensen en verlangens te verwezenlijken door middel van vertel tafels, een online platform en interviews.
- Coördinatie Doorstroomwoningen
- Verbreding Innovatieve Aanpak
- Kassabonnen
- WoonStAP
- Verwijzingen Gecertificeerde Instellingen

Diensten voor derden

- AOC
- BRAM (begeleide omgangsregeling bij problematische echtscheiding)
- Code Rood en nazorgtrajecten tijdelijke huisverboden
- DCW
- Fonds Bijzondere Noden Enschede
- ROC van Twente
- Moneyclass: financiële coaching van jongeren die bij Humanitas Kamerraad wonen.
- POH GGZ bij drie huisartsenpraktijken, totaal acht huisartsen
- POH jGGz (Praktijkondersteuning Huisartsen voor de jeugd GGZ) bij Medisch Centrum Eudokia
- Buurtbemiddeling
- Veilig Thuis Twente (maand januari)
- Regieteam Integratie
- Kameleon

7 Kwaliteit

Binnen de samenwerking tussen gemeente Enschede en SMD is SMD verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van de Wijkteams Enschede en het systeem waarin de kwaliteit van de (werk)processen wordt vastgelegd.

Met de ontwikkelingen waarmee SMD en de Wijkteams Enschede te maken hebben, is bewust gekozen voor een fasegewijze opbouw om te komen tot een goede basis om een kwalitatief goede ondersteuning aan burgers te geven.

- Fase 1. Bepalen hernieuwde missie en visie
- Fase 2. Van analyse naar architectuur van de lerende organisatie
- Fase 3. Koppeling van competenties aan kwaliteit

De stappen die in deze fases zijn genomen, worden hierna toegelicht.

Fase 1. Bepalen hernieuwde missie en visie

Met de transities (WMO, Jeugdwet, Participatiewet en Passend onderwijs) kwamen veranderingen in de structuur van het sociaal domein maar ook in SMD als organisatie. Tijdens een (intern) symposium in juni 2015 zijn de volgende woorden samengevat voor de visie, missie en praktijk van de wijkcoaches en SMD:

Een betrokken samenleving met steun voor wie dat nodig heeft: daar maken de wijkcoaches zich hard voor!

In inspiratiebijeenkomsten werd de nieuwe koers voor de komende jaren gepresenteerd en besproken. Sleutelwoorden waren 'werken aan een inclusieve samenleving'.

Fase 2. Van analyse naar architectuur lerende organisatie

Een lerende organisatie is een basisvoorwaarde om als organisatie daadwerkelijk vorm te geven aan de inclusieve samenleving. Om kennis in de organisatie te ontsluiten startte de kerngroep 'JOOST' (van Joost mag het weten...) met als doel de organisatie organisch te laten groeien. JOOST functioneerde hierin als aanjager bij het vormgeven van de inclusieve samenleving. De SMD liet zich begeleiden en adviseren door een externe organisatie op thema's als scholing, grootschalig luisteren, verantwoording en begeleiding (door onder andere transformatiecoaches).

Transformatiecoaches; ondersteuning voor wijkcoaches

De transitie is achter de rug. Het proces van transformatie en doorontwikkeling van de organisatie is ingezet. Om daar vorm aan te geven en wijkcoaches te ondersteunen bij de nieuwe denkrichtingen werden transformatiecoaches ingezet. Zij geven handen en voeten aan het nieuwe denken door middel van individuele gesprekken, leerbijeenkomsten, intervisie en casusbesprekingen.

In de loop van 2018 leek de taak van de transformatiecoaches niet meer volledig passend en ontstond meer behoefte aan werkbegeleiding van medewerkers. Het aanvankelijke team van zes (parttime) transformatiecoaches is in 2018 teruggebracht naar twee (parttime) transformatiecoaches. Met de groeiende behoefte aan werkbegeleiding is onderzocht op welke manier een team van werkbegeleiders opgericht en ingezet kon worden. Dit wordt toegelicht in hoofdstuk 9.2.

Per juli 2018 is een projectcoördinator voor 24 uur per week gekoppeld aan het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede. De rol van de projectcoördinator is onder andere borging en implementatie van het onderdeel grootschalig luisteren binnen de wijkteamorganisatie.

Ontwikkeling kwaliteitskader

Bij aanvang van de ontwikkeling van het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE) is een schematische uitwerking van het KWE ontwikkeld (zie bijlage 1). Binnen het kwaliteitskader worden de essentiële uitgangspunten van SMD met de dagelijkse manier van werken verbonden. Het kwaliteitskader zorgt voor samenhang tussen de jaarplannen, de uitvoering van het werk, benodigde beroepsregistraties en scholingen middels de cyclus: luisteren, leren en ontwikkelen.

De kerngroep JOOST is na de totstandkoming van het KWE verworven tot stuurgroep. Er is een werkgroep gestart die de concrete inbedding, implementatie en uitrol van het KWE binnen de Wijkteams Enschede vorm geeft.

De genoemde schematische uitwerking dient als strategisch kader. Op tactisch en operationeel niveau ontstond in de loop van 2018 behoefte aan een vertaling van deze strategie. Deze vertaling wordt onder andere vormgegeven door een softwaresysteem te ontwikkelen, door beter te communiceren over het KWE en door het strategisch kader door te ontwikkelen.

Softwaresysteem

De verbinding van alle elementen (jaarplannen, uitvoering werk, beroepsregistraties en scholing) is gedaan door één softwaresysteem te ontwikkelen waarin de elementen met elkaar in verbinding staan. Het systeem levert intelligente sturingsinformatie voor de organisatie en is een informatiebron voor medewerkers.

Van januari tot september 2018 heeft een pilotgroep (twee wijkcoaches of consultants per wijkteam) de software uitvoerig getest en is deze op basis van de bevindingen aangepast. Om de knelpunten op een goede manier te verwerken in het systeem vonden in het eerste half jaar twee emergentiesessies plaats. Deze sessies werden begeleid door een extern bureau. In mei zijn er op basis van de verkregen inzichten verbeteringen doorgevoerd. Vanaf mei konden alle medewerkers ervaringen en verhalen delen in het systeem. Op basis van de gebundelde ervarings- en verhalenthema's vonden de eerste duidingssessies plaats.

Op 1 juli 2018 is de digitale kennisbank van het KWE 'live' gegaan. Binnen de digitale kennisbank is een onderverdeling gemaakt in methodieken, documenten, procedures en richtlijnen. Alle documenten die voorheen in mappen op de harde schijf stonden zijn opnieuw beoordeeld en herschikt in de database van het KWE. De pilotgroep en het wijkteam van stadsdeel Centrum zijn de eerste twee groepen die gebruik maakten van de digitale kennisbank. Voor het openstellen van de kennisbank voor alle Wijkteams Enschede is de kennisbank zorgvuldig getest en gevuld met data (kennis). De data wordt aangevuld en geactualiseerd door de SMD en medewerkers kunnen documenten beoordelen op juistheid en volledigheid. Op 1 september was het onderdeel grootschalig luisteren van het KWE 1200 keer geraadpleegd.

Een volgende stap is het betrekken van inwoners in het re-iteratieve kwaliteitsproces door hun verhalen en ervaringen mee te nemen middels een vertelpunt. Hiervoor wordt de training 'inwoners betrekken' ontwikkeld door verschillende medewerkers van de wijkteams. De training vormt de basis voor de methodiek 'grootschalig luisteren'. Met deze training worden wijkteammedewerkers opgeleid in het gebruik van de methodiek. In 2018 zijn enkele wijkcoaches en transformatiecoaches opgeleid.

Per 1 juli heeft SMD de beschikking over een digitaal dashboard van digitale vertelpunt.

Communicatie KWE

Het KWE wordt verder vormgegeven. De communicatie richting Wijkteams is hierin onderbelicht geweest. Er bleek behoefte aan communicatie 'van en voor Wijkteams' vanuit het KWE. Om die reden is er een Nieuwsbrief Special KWE uitgebracht in november 2018 met uitleg over het KWE als eerste 'aftrap'.

Eind 2018 hebben lunch en learn bijeenkomsten in ieder team plaatsgevonden om het KWE in de Wijkteams meer leven in te blazen. In 2018 waren de lunch en learn bijeenkomsten gericht op een herintroductie van het KWE en uitleg over het KWE-softwarestelsel. In 2019 krijgen de lunch en learn bijeenkomsten een vervolg met andere thema's die op dat moment aan de orde zijn.

Samen met een communicatiebureau wordt gekeken naar een effectieve manier om het KWE structureel aandacht te geven in de wijkteams.

Fase 3. Koppeling van competenties aan kwaliteit

Onderdeel van KWE is de koppeling van competenties aan kwaliteit. Dit is een continue proces waar in 2018 een meer gedetailleerd raamwerk voor is gemaakt.

Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)

Eén van de elementen van het Kwaliteitskader Wijkcoaches is de bekwaamheid van de wijkcoaches zelf. Zij worden geacht zich permanent bij te scholen in hun competenties als wijkcoach, behorend bij de opname in een register voor Generieke Wijkcoaches.

Aan de vermelding in het Register Generieke Wijkcoaches is een verplichting tot Permanente Educatie verbonden. Deze verplichting kan worden ingevuld door deelname aan het Scholingsprogramma voor Generieke Wijkcoaches indien aan de 5-jarlijkse verplichting van 20 erts-punten wordt voldaan (gemiddeld 4 erts per jaar = 112 studie-uren).

Professionals die jeugdhulp verlenen op hbo-niveau moeten aangemeld zijn bij de beroepsregistratie. Dit omdat in de nieuwe Jeugdwet is opgenomen dat jeugdhulpaanbieders verantwoorde hulp moeten verlenen. Dat doen zij onder andere door bij het verlenen van jeugdhulp de juiste professional in te zetten: vakbekwaam en toegerust voor de hulp die hij moet verlenen. Het gaat om professionals die werkzaamheden uitvoeren die in het Kwaliteitskader Jeugd om de inzet van een geregistreerd professional vragen. De vooraanmelding voor de registratie is bij alle uitvoerende medewerkers in 2018 omgezet naar een registratie in het beroepsregister Jeugd

Inhoudelijke informatie

Aantal verhalen/ervaringen in het kwaliteitskader 2018: 390

Onderwerpen van de ervaringen in 2018:

Onderwerp	%
Financiële kwesties	7
Gezondheid	2
Interne SMD kwesties	7
Kwaliteit persoonlijke situatie	7
Meedoen in de wijk / samenleving	9
Onderwijs en ontwikkeling	4
Schulden	2
Veiligheid	5
Werk	4

Onderwerp	%
Werk van andere instanties of samenwerking daarmee	22
Wonen en bescherming	5
Zorg en ondersteuning	13

Waardering van ervaringen

De ervaringen kunnen in het systeem (vertelpunt) gescoord worden als 'zeer negatief', 'negatief', 'neutraal', 'positief' en 'zeer positief'. In 2018 werden ten opzichte van 2017 meer (zeer) negatieve ervaren gedeeld.

Waar medewerkers zich in 2017 meer als een 'nieuwe wegen vinder' zagen, is dit in 2018 minder. Medewerkers voelen zich vaker een Redder, Specialist, Kameleon maar helaas ook een Tekortschieter.

8 Scholing

In 2018 werd ruime aandacht gegeven aan scholing en deskundigheidsbevordering in het kader van de doorontwikkeling van Wijkteams Enschede. Ook de ondersteunende en stafmedewerkers volgden trainingen en deskundigheidsbevordering om te kunnen blijven voldoen aan de benodigde ondersteuning die voortvloeide uit ontwikkeling van de Wijkteams.

Om integrale ondersteuning te kunnen bieden aan alle inwoners van Enschede, werkt SMD aan een beroepscompetentieprofiel voor de generalistische wijkcoach. Het is van belang dat wijkcoaches vakbekwaam en competent kunnen handelen in alle kenmerkende beroepssituaties die passend zijn bij de rollen van de wijkcoach. Iedere praktijksituatie vraagt om een combinatie van bepaalde kennis, vaardigheden, inzicht en gedrag. De permanente educatie middels scholing, werkbegeleiding en intervisie hebben als doel de continue ontwikkeling van de wijkcoach te ondersteunen.

In onderstaande overzicht staat welke scholing of deskundigheidsbevordering is gevolgd en door welke groep medewerkers. Dit overzicht is niet volledig. Naast deze, door gemeente en/of SMD georganiseerde, deskundigheidsbevordering waren er congressen en symposia waaraan medewerkers deelnamen.

Naam scholing / training	Beroepsgroep
Salarisdag	Controller
Bedrijfshulpverlening	Ondersteunend personeel
Empowerment in de Wijk	Wijkcoaches
Genderdysforie / transgenders	Wijkcoaches
Instituut voor Publieke Waarden (IPW) - Maatwerk	Alle medewerkers en betrokkenen Wijkteams
Kleuren en facetten van Mantelzorg	Wijkcoaches
Lunch en learn bijeenkomsten KWE	Alle medewerkers en betrokkenen Wijkteams
Gidso	Alle medewerkers en betrokkenen Wijkteams

Daarnaast zetten medewerkers steeds meer verhalen en ervaringen in het KWE-systeem. Op basis van deze verhalen worden duidingssessies georganiseerd. Hierin worden onderwerpen gebundeld en besproken. Waar mogelijk wordt beleid en werkwijze aangepast. Deze werkwijze kan gezien worden als deskundigheidsbevordering waarbij medewerkers

leren van elkaar en oplossingen worden gezocht en gevonden voor thema's in het dagelijks werk.

9 Processen, mensen en middelen

9.1. Processen

De processen waarmee wordt gewerkt in zowel uitvoerende als ondersteunende activiteiten worden opgenomen in het softwaresysteem 'Kwaliteitskader Enschede'. Een uitvoerige toelichting hiervan staat in hoofdstuk 7.

In 2018 is de A3-verantwoordingsmethodiek ten behoeve van planning en verantwoording door Wijkteams Enschede verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Met deze methodiek worden vanuit missie en visie succesbepalende factoren beschreven voor leiderschap, strategie en beleid, management van medewerkers, management van processen, klanten en partners, medewerkers en bestuur en financiers. De A3-jaarplannen zijn gemaakt en opgenomen in het KWE-systeem.

9.2. Mensen

Vragenlijst Arbeid en Re-integratie (VAR)

In 2017 is een onderzoek met de Vragenlijst Arbeid en Re-integratie (VAR-2) uitgevoerd. Dit is een instrument voor inzicht in werk en welbevinden, verzuimpreventie en re-integratie. Een van de uitkomsten betrof het ervaren van een hoge werkdruk door medewerkers. Door de vacaturestop, verderop in dit hoofdstuk wordt dit toegelicht, en het verloop nam de werkdruk in 2018 toe. Met een doorlopende wervingsactie op het moment dat de vacaturestop in september eindigde, zijn nieuwe werknemers in het vierde kwartaal / begin 2019 in dienst gekomen. De uitwerking hiervan in de vorm van verlichting van de werkdruk zal merkbaar zijn in 2019. Ook begin 2019 worden medewerkers geworven om de vacatureruimte in te vullen.

In het vierde kwartaal 2019 wordt wederom een VAR-onderzoek uitgevoerd. Het VAR-onderzoek wordt in principe eens per twee jaren gepland.

Verzuim

Het verzuimcijfer bij de SMD is relatief hoog te noemen. In 2018 was het verzuim gemiddeld 7,98%, de meldingsfrequentie was 1,36. Hoewel het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie fluctueerde in 2018 heeft vermindering van het verzuim nog steeds hoge prioriteit.

Naar aanleiding van de uitdrukkelijke wens het verzuim te verminderen, hebben overleggen plaatsgevonden met directie en wijkteammanagers. Hieruit kwam naar voren dat een hernieuwde intensieve aanpak verzuim nodig bleek om het verzuimcijfer te verlagen.

Deze hernieuwde aanpak wordt door de P&O-functionaris van SMD met behulp van een externe verzuimadviseur in twee trajecten ingevoerd (traject A en B). Traject A betrof het inventariseren en plannen van individuele zaken en traject B bestond uit het ondersteunen en trainen van leidinggevenden en overleg met arbodienst en bedrijfsarts. Beide trajecten zijn in 2018 afgerond. De aanbevelingen uit beide trajecten zijn ingebed in de organisatie.

De piek van het verzuim (10,6%) lag in het tweede kwartaal 2018. Na implementatie van de hernieuwde aanpak is het verzuim afgenomen naar 8% eind december.

Ook in 2019 staat vermindering van het verzuim hoog op de agenda. Aan de inzet van de externe verzuimadviseur wordt in 2019 een vervolg gegeven. Deze adviseur richt zich met name op langdurige ziektesituaties, preventie en begeleiding van / advies aan leidinggevend en medewerkers. Tevens is een update van het verzuimprotocol en -beleid gepland.

De Ondernemingsraad wordt nauw betrokken bij de hernieuwde aanpak verzuim.

Werkbegeleiding en ondersteuning

Er is voor wijkcoaches een systeem opgezet voor intervisie, supervisie of coaching. Intervisie is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij medewerkers een beroep doen op collega's om mee te denken over persoons- en functiegebonden vraagstukken en knelpunten uit de eigen werksituatie. De intervisie vindt periodiek plaats volgens een schema dat per wijkteam is vastgesteld.

In 2018 is de formatie van transformatiecoaches afgebouwd en bleek de behoefte aan werkbegeleiding de boventoon te voeren. Om die reden werd een traject ingezet om werkbegeleiders onder medewerkers te werven. Bij de ontwikkeling van het nieuwe functiehuis werd de functie van werkbegeleider getypeerd als Wijkcoach D.

Voor een individueel supervisie-/coachingstraject worden professionals van een extern bureau ingeschakeld die individuele begeleiding bieden. Doelen worden vastgesteld in overleg met medewerker en leidinggevende. Medewerkers verlenen, waar van toepassing, medewerking in het kader van monitoring, waaronder inhoudelijk reflecteren.

Vacaturestop en werving

In verband met een verwacht financieel tekort in 2018 werd een vacaturestop ingesteld. Deze gold van 1 januari tot medio september. Op 17 september werd de vacaturestop opgeheven en werd doorlopend geworven voor de functie van wijkcoach tot en met het einde van het jaar.

Hoewel wijkcoaches zijn aangenomen heeft dit niet direct geleid tot een verhoging van formatie vanwege het verloop. Een procedure voor de herverdeling van de beschikbare middelen is in gang gezet met als doel te komen tot een passende verdeling (qua wijk en medewerkers) per stadsdeel / team.

Ook vonden in 2018 wervingsprocedures plaats voor de functies: ondersteuner Wijkteam, directeur-bestuurder en voorzitter van de RvT.

Verloop

Het verloop bij SMD is in 2018 (17,6 %, 28 mensen vertrokken van een totaal personeelsbestand van 159 mensen) aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2017 (9,75 %, 16 mensen vertrokken van een totaal personeelsbestand van 164 mensen) en de jaren daarvoor.

Uit exitgesprekken kan een top 3 samengesteld worden voor de redenen waarom mensen vertrokken / niet meer werkzaam zijn bij SMD:

1. Pensioen / pré-pensioen of van rechtswege
2. Toe aan een nieuwe uitdaging
3. Na 2 jaar arbeidsongeschiktheid

Hierbij dient opgemerkt te worden dat niet alle medewerkers die vertrokken, gebruik maakten van een exitgesprek. Redenen van vertrek van deze medewerkers is niet bekend.

Funciehuis

In 2018 werden de eerste stappen gezet om een nieuw compact toekomstgericht Funciehuis met functiedifferentiatie te ontwikkelen dat recht doet aan de manier van werken van de Wijkteams Enschede. Doelen van het nieuwe Funciehuis zijn het vormen van:

- een deskundige organisatie, waarin behoefte is aan medewerkers die breed zijn opgeleid als generalist, en ook allemaal verschillende expertises op basis van opleiding, training en ervaring inbrengen
- Een aantrekkelijke organisatie om voor te werken waarin je kunt leren, doorgroeien en je kennis en ervaring kunt delen en bijdraagt aan de ontwikkeling van de professionaliteit van collega's en de organisatie voor de vraagstukken van de inwoners
- Een organisatie die
 - werkt vanuit de bedoeling waarin vertrouwen, verantwoordelijkheden, mandaat, professionaliteit, eigenaarschap en vakmanschap centraal staan. Verantwoording wordt genomen en afgelegd;
 - ingericht is op basis van de logica vanuit de inwoners.

Er werd een werkgroep geformeerd om een raamwerk te bedenken voor het Funciehuis. In de werkgroep hadden het hoofd P&O, een wijkteammanager, twee leden van de OR en een wijkcoach zitting. Zij kregen ondersteuning van hoofd MO en hoofd P&O van de gemeente. Opdrachtgever is de directeur-bestuurder SMD.

Het bedachte raamwerk bestaat uit:

1. het beschrijven van de functies met taken, bevoegd- en verantwoordelijkheden waarbij een beschrijving van de functie Wijkcoach (Funciefamilie A-B-C) en Wijkcoach D (werkbegeleiding) geprioriteerd werd.
2. Ontwikkeling van een format voor functionerings- c.q. jaargesprekken.

De beschrijving functiefamilie A-B-C-D is afgerond en vastgesteld in 2018. Hierna volgen beschrijvingen voor andere functies zoals procesondersteuners, wijkteammanagers, WMO-consultanten en beleidsmedewerkers.

Parrallel aan de beschrijving functiefamilie A-B-C-D is in 2018 gestart met het format voor jaargesprekken. Dit format is voor een groot deel afgerond en moet vastgesteld en geïmplementeerd worden.

9.3. Middelen

Eind 2018 bleek dat verlofoverzichten in AFAS niet voldeden aan de wensen van SMD. Onderzocht is op welke wijze de verlofoverzichten op een eenvoudiger wijze bijgehouden kunnen worden. Per 2019 wordt verlof niet meer in AFAS geregistreerd maar middels een, in eigen beheer ontwikkeld, Excelbestand.

Het in 2017 ingevoerde (algemene) automatiseringssysteem bij SMD voldoet aan de verwachtingen en wensen. Het systeem is flexibel, stabiel en er is weinig tot geen uitval. Hetzelfde geldt voor het telefoniesysteem.

10 Verslag van de Raad van Toezicht

Inleiding

Bij de uitoefening van de (statutaire) taken en bevoegdheden richt de Raad 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 reglement waarin de afspraken tussen Directie en Raad zijn vastgelegd.

De Raad van Toezicht heeft een adviserende en een toezichhoudende taak en vervult de rol van werkgever van de Directeur Bestuurder.

Samenstelling

In 2018 had de RvT 5 leden en is de samenstelling van de RvT niet gewijzigd. Ieder lid van de RvT heeft een specifieke portefeuille. De portefeuilles 2018: (arbeids)recht, overheid, financiën, werkveld, marktwerking en maatschappelijk ondernemerschap. Voorts geldt voor alle leden dat zij zich bezighouden met zingevingsvraagstukken en morele dilemma's. De heer Lotgerink was in 2018 voorzitter van de RvT.

De samenstelling Raad van Toezicht van 1 januari tot en met 31 december 2018 is als volgt:

Naam	(Neven-)Functie(s)	Leeftijd	Be-/herbenoeming
De heer J.G.M.M. Lotgerink (voorzitter)	- Zelfstandig adviseur en interim-manager	58	27-11-2009 // 2013 27-11-2013 // 2018 ¹ .
De heer R.G. Becking	- Maatschapslid Compagnie Meilleure - Lid raad van toezicht Stichting Quo Vadis	65	01-01-2016 // 2020
De heer L.J.H. Scharenborg	- Adviseur Startup UT Laeq Health - Zelfstandig adviseur / projectmanager - Vice-Voorzitter Hospice De Lelie	66	16-06-2016 // 2020
Mevrouw J.H. Reints	- Advocaat Arbeidsrecht	40	01-01-2017 // 2021
Mevrouw J. Verkade	- Interim-manager en adviseur	49	12-05-2017 // 2021

Ontwikkelingen

De ontwikkelingen van het afgelopen jaar in verband met de samenwerking met de gemeente Enschede en de doorontwikkeling van de Wijkteams Enschede zijn steeds onderwerp van gesprek geweest. Dit gold ook voor de regionale taken (Veilig Thuis Twente), de scenario's voor inrichting van de organisatie en de diensten voor derden.

De Raad van Toezicht constateert dat de SMD een transparante organisatie is die zich bewust is van haar verantwoordelijkheid en oog heeft voor de diversiteit van belangen. Dit alles resulteert in een betrouwbare partner, die kwalitatief hoogstaande diensten levert. De Raad van Toezicht ziet de toekomst, door de ingezette strategische koers van de maatschappelijke dienstverlening, met vertrouwen tegemoet.

Activiteiten

De jaarlijkse taken en bevoegdheden betroffen goedkeuring aan het financiële jaarverslag 2017 (inclusief goedkeurende accountantsverklaring), het activiteitenverslag 2017, de begroting 2019 en de doelstellingen van het bestuur.

¹ Met het aangekondigde vertrek van directeur-bestuurder M. Nossin begin 2019 is in 2018 besloten dat de heer Lotgerink langer de rol van voorzitter RvT vervult. Dit om stabiliteit en continuïteit in de bestuurslaag te creëren.

In het jaar 2018 heeft de Raad 5 reguliere vergaderingen gehad. Daarnaast vonden twee bijeenkomsten plaats met de Ondernemingsraad en één bijeenkomst met het bestuur van de gemeente Enschede.

In deze vergaderingen kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Financieel en inhoudelijk jaarverslag en accountantsverslag 2016
- Strategie SMD
- Kwaliteitskader Wijkteams Enschede
- Managementrapportages voor de gemeente Enschede
- KPI's per tertiaal
- Werving (interim) directeur-bestuurder SMD
- (Door)ontwikkelingen van de Wijkteams Enschede
- Afspraak RvT met wethouders en directeur Maatschappelijke Ontwikkeling van de Gemeente Enschede
- Rolinvulling van SMD in Wijkteams Enschede, Uitvoeringsovereenkomst en subsidiebeschikkingen.
- Werkbezoeken door verschillende leden van de RvT aan alle wijkteams
- Profiel en samenstelling RvT
- Evaluatie RvT
- Begroting 2019

Naar aanleiding van de evaluatie van de RvT is besloten per 2019 binnen de RvT te werken met commissies op onderwerpen die verdieping behoeven.

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. Idem door twee maal per jaar te voeren gesprekken met de Ondernemingsraad.
3. Idem door het jaarlijkse gesprek met de accountant over de financiële situatie van de onderneming.
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 valt ruim binnen de adviesregeling van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ).

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 september 2018 vond een evaluatie plaats. Op basis hiervan zijn enkele verbeterpunten geformuleerd en is een actieplan gemaakt.

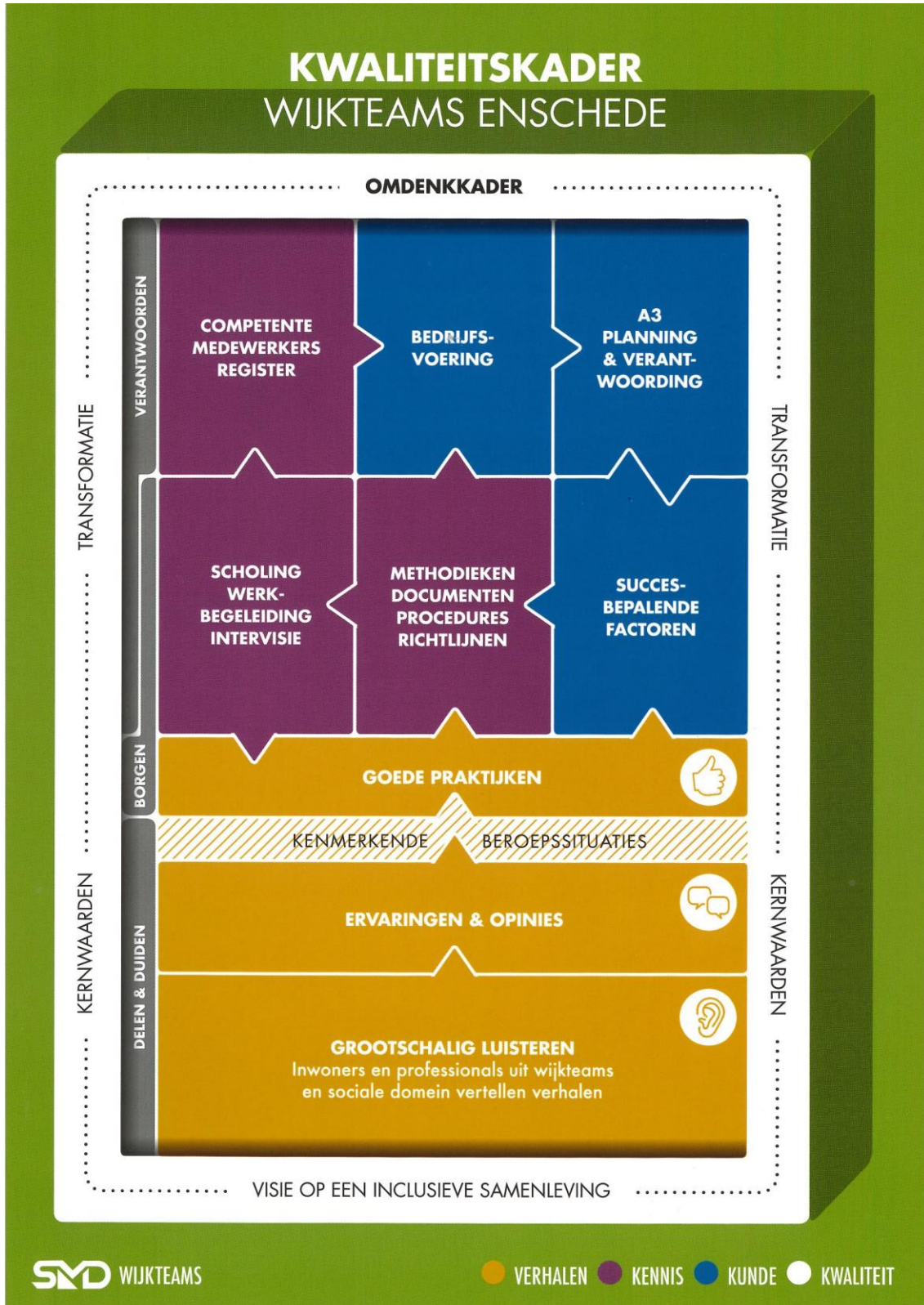
In november 2018 is de voortgang in het functioneren van de directeur-bestuurder in een positief overleg besproken en vastgelegd.

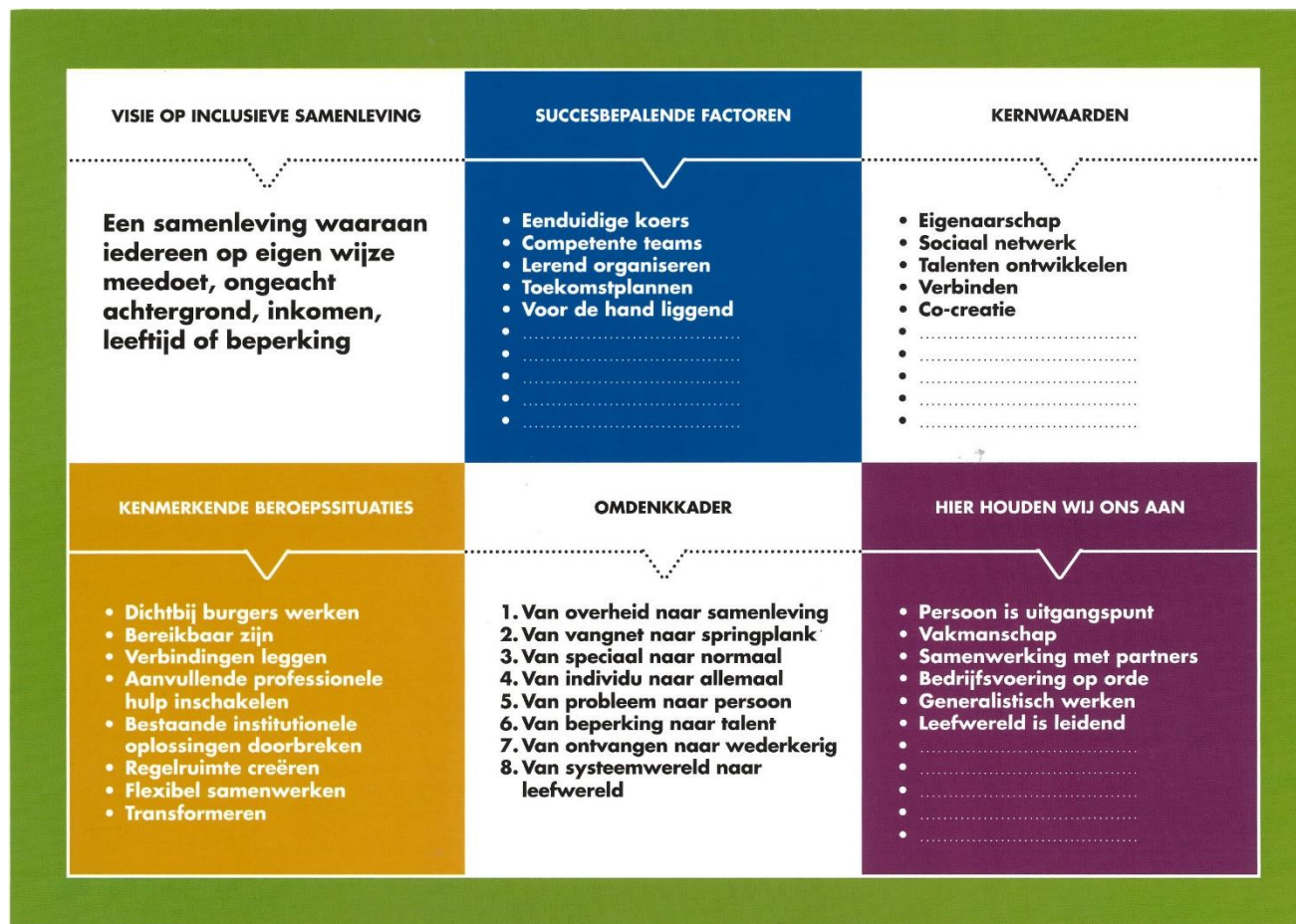
Dankwoord

De Raad van Toezicht dankt de medewerkers voor hun inzet voor SMD/Wijkteams Enschede.

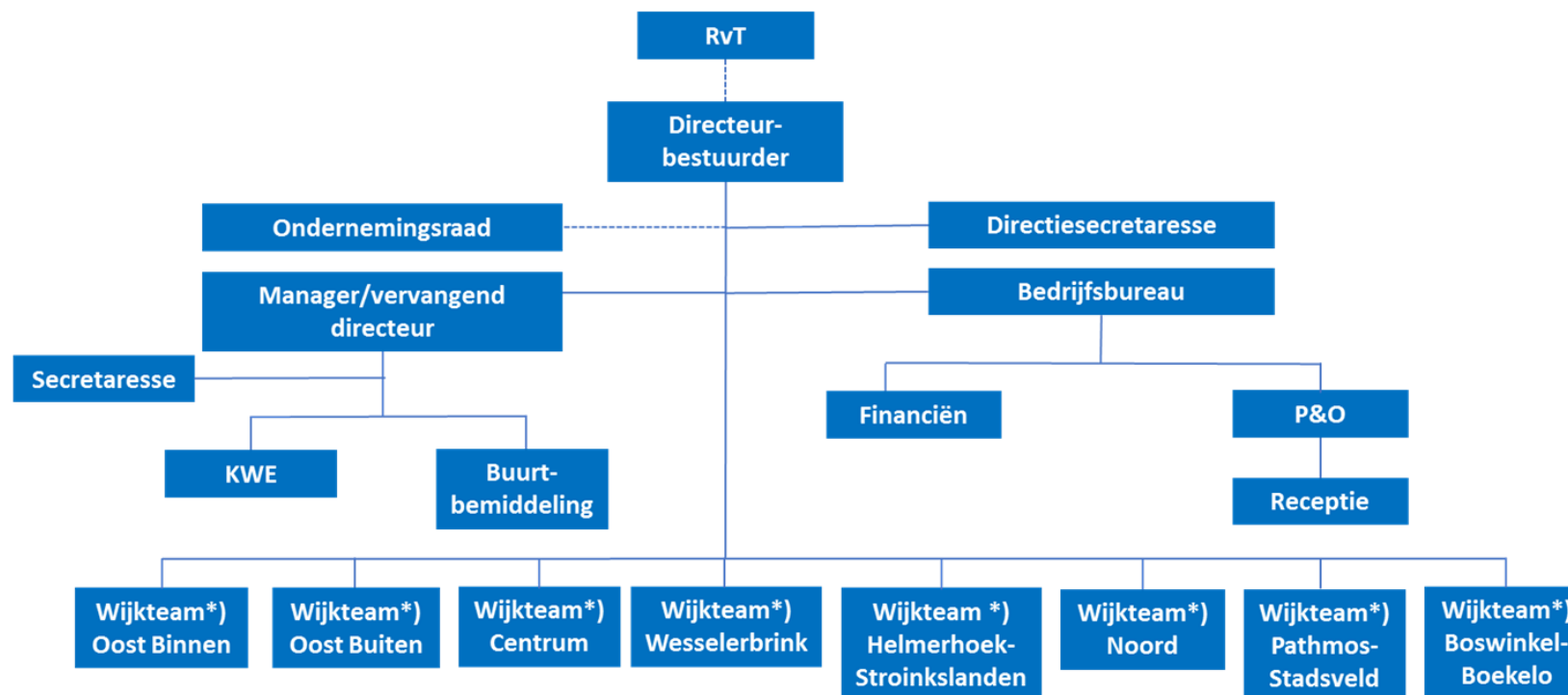
11 Bijlagen

Kwaliteitskader Wijkteams Enschede





Organogram SMD 2018



*) Ieder wijkteam bestaat uit de volgende indeling

