



STICHTING MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING

hoofdkantoor
laaressingel 61
7514 el enschede

tel. 053 - 4353353
fax 053 - 4356506

Activiteiten SMD in de gemeente Enschede inhoudelijk jaarverslag 2017

Enschede, 12 maart 2018

Inhoud

1	Inleiding	2
2	Belangrijkste ontwikkelingen algemeen	3
3	Overleg en afstemming van werkzaamheden 'Wijkteams Enschede'	5
4	Formatie wijkcoaches en wijkteammanagers	5
5	Activiteiten in de gemeente Enschede 2017	6
	5.1. Wijkteams Enschede	7
	5.2. Aanpak van schoolverzuim	7
	5.3. Mantelzorgondersteuning	9
	5.4. Aanpak complexe echtscheidingssituaties	11
	5.5. Project Expeditie Enschede	11
	5.6. Implementatie KIES (Kinderen in Echtscheidingssituaties)	12
	5.7. Aanpak Loverboyproblematiek - preventie	13
	5.8. Aanpak Loverboyproblematiek - meldpunt	13
	5.9. Project Noaber053 fase 1	16
6	Activiteiten voor derden	20
7	Kwaliteit	21
8	Scholing	23
9	Processen, mensen en middelen	24
	9.1. Processen	24
	9.2. Mensen	24
	9.3. Middelen	25
10	Verslag van de Raad van Toezicht	26
11	Bijlage	28
	Kwaliteitskader Wijkteams Enschede	28

1 Inleiding

Het inhoudelijke jaarverslag 2017, activiteiten in de gemeente Enschede is onderdeel van de verantwoording die de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen (hierna SMD) geeft aan de gemeente Enschede. Naast het inhoudelijk jaarverslag 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 2017 en de daaraan toegevoegde uitvoeringsovereenkomst subsidie 'Wijkteams Enschede' 2017.

Naast dit verslag maakt de SMD in de eerste helft van 2018 een aparte publicatie met daarin het jaaroverzicht van alle activiteiten in 2017.

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 georiënteerd 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 de 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 geven de richting van verandering aan. Naast onze opdracht om te werken aan de ondersteuning bij het oplossen van problemen van burgers, hebben wij een focus op de 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 was het jaar waarin de invoering van de decentralisaties Jeugdzorg, AWBZ/ WMO en de Participatiewet naar de gemeenten werd vormgegeven. Vanuit de intensieve samenwerking tussen gemeente Enschede en SMD is vanaf 2014 de centrale rol voor de SMD in de wijkteams geconcretiseerd.

Anno 2017 is SMD werkgever van de meeste wijkcoaches (94% in dienst bij SMD, 6% in dienst bij gemeente Enschede) en wordt in nauw overleg met de gemeente de koers van de wijkteams ontwikkeld.

Leeswijzer

De belangrijkste algemene ontwikkelingen staan verwoord in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 5 staat per activiteit informatie over de resultaten die in 2017 in de gemeente Enschede zijn behaald. Per activiteit is specifiek aandacht voor eventuele afwijkingen ten opzichte van de afspraken in de subsidiebeschikking.

Hoofdstuk 6 gaat over activiteiten voor derden. In de hoofdstukken 7 tot en met 10 staan de ontwikkelingen in de organisatie zelf, waarbij de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit uitvoerig worden toegelicht. De Raad van Toezicht doet in hoofdstuk 11 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) heeft een ontwikkeling en vorming plaatsgevonden van sociale wijkteams in de gemeente Enschede. 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 voor de uitvoering van de decentralisaties in de Wijkteams in de vorm van een cocreatie. In 2014 vonden de voorbereidingen plaats van de vorming van de Wijkteams Enschede (aanstellen wijkteammanagers en personeel). Naast maatschappelijk werkers werden meer dan 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 zijn in september 2017 de WMO (zorg)consulenten geïntegreerd in de wijkteams. In dit traject van ruim een jaar werden circa 70 professionals (consulenten backoffice en frontoffice) toegevoegd aan de wijkteams waardoor een nog bredere dienstverlening aangeboden kon worden. Wat de SMD betreft een logische en welkome aanvulling.

Het jaar 2017 stond grotendeels in het teken van de doorontwikkeling van de wijkteams. Inmiddels wordt het construct van de wijkteams in Enschede als voorbeeld gezien door andere gemeenten.

Beroepsregistratie

Professionals die jeugdhulp verlenen op een hbo-functie moeten aangemeld zijn bij de beroepsregistratie. Dit omdat in de nieuwe Jeugdwet is opgenomen dat jeugdhulpaanbieders verantwoorde hulp moeten verlenen en dat dit op een verantwoorde manier is toebedeeld. Dat doen zij onder andere door bij het verlenen van jeugdhulp de juiste professional in te zetten: vakbekwaam en toegerust voor de hulp die verleend moet worden. Het gaat om professionals die werkzaamheden uitvoeren die in het Kwaliteitskader Jeugd om de inzet van een geregistreerd professional vragen. In 2017 werden alle wijkcoaches 'vooraangemeld'. Echter in de loop van het jaar werd duidelijker dat de bestaande beroepsregistratie niet goed aansluit bij de beroepsuitoefening van onze wijkcoaches omdat zij veel breder en generalistischer ingezet worden. Door dit op een landelijk niveau aanhangig te maken wordt daar een draagvlak gecreëerd voor een in te richten 'kamer voor generalistisch werkende professional. Het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE) sluit hier perfect op aan.

Veilig Thuis Twente

Per januari 2015 was Veilig Thuis Twente (advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling) een feit. Slachtoffers, daders en omstanders kunnen hier terecht voor deskundige hulp en advies. In 2017 heeft SMD op strategisch, tactisch en operationeel niveau een belangrijke bijdrage geleverd aan ontwikkelingen die in 2018 worden bestendigd. In 2018 wordt VTT samen met het Veiligheidshuis Twente samengevoegd onder de naam Veiligheidsregio Twente. SMD heeft meegewerkt aan de start van deze ontwikkelingen en heeft haar medewerkers teruggeplaatst in de SMD-organisatie.

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 in toenemende mate 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 hiervan is opgenomen in hoofdstuk 6.

Evaluatie samenwerking Gemeente Enschede-SMD

De gemeente Enschede heeft de intentie uitgesproken gedurende een periode van drie jaar met SMD in de samenwerkingsvorm 'Wijkteams Enschede' samen te werken. In 2017 is het functioneren van de samenwerkingsvorm geëvalueerd. In de evaluatie werd beoordeeld of de ingestelde samenwerkingsvorm, in het bijzonder de invulling van de regierol van de gemeente, en de wijze van samenwerking voldoet en bestendig is voor de toekomst. De uitkomsten van de evaluatie waren positief, met de aanbevelingen zijn we samen met de gemeente aan de slag gegaan. Uit de rapportage bleek duidelijk dat partijen met het huidige construct de komende twee tot drie jaar verder kunnen om zodoende de continuïteit en ontwikkeling van lange-termijndoelen te borgen. Op basis van de evaluatie heeft de gemeenteraad besloten de samenwerking tot tenminste 2019 voort te zetten.

Directeur-Bestuurder van SMD is de heer Mario Nossin.

3 Overleg en afstemming van werkzaamheden 'Wijkteams Enschede'

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

- Er vindt minimaal één maal per jaar 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.
- Minstens ieder kwartaal vindt 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.
- Minimaal één keer per week vindt functioneel overleg plaats tussen de directeur-bestuurder van SMD en de clustermanager Wijkteams van de gemeente. Tijdens deze overleggen worden afspraken gemaakt op welke wijze afstemming met wijkteammanagers plaatsvindt.
- 3 maal per maand wordt volgens een rooster vergaderd in het wijkteammanagersoverleg en er vinden wijkteammanagersdagen plaats.

Naast deze overleggen worden de afzonderlijke wijkteams om beurten bezocht door de clustermanager Wijkteams en directeur-bestuurder van SMD. 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

In dit hoofdstuk is een overzicht opgenomen met de formatie 'in te zetten volgens overeenkomst' en de werkelijk gemiddeld ingezette formatie 2017.

De verplichtingen volgens overeenkomst zijn weergegeven per functie en project. De werkelijk gemiddelde inzet is weergegeven in formatie per team. Dit komt door het besluit in het wijkteammanagersoverleg de uren op hoofdlijnen te registreren om onnodige werkbelasting bij medewerkers te voorkomen. Wat SMD betreft is dit besluit onderwerp van gesprek met de gemeente aangezien de eenheden op deze wijze niet eenvoudig vergeleken kunnen worden.

Uiteraard wordt voor projecten voor derden een urenregistratie gehanteerd.

	In te zetten volgens overeenkomst	Werkelijk gemiddeld ingezet 2017	
		Wijkteam	fte
<u>Wijkcoaches</u>			
Aantal FTE, inclusief	98,25	Algemeen	0,67
- vroeghulp huiselijk geweld, stedelijk beschikbaar	1,91	Centrum	14,51
- schoolgericht maatschappelijk werk VO, stedelijk beschikbaar	5,49	Noord-Noord	10,33
		Noord-Twekkelveld	7,06
		Oost-Binnen	13,64
		Oost-Buiten	11,59
		Vroeghulp Huiselijk Geweld	4,37
		West Boswinkel / Boekelo	11,93
Aanpak Schoolverzuim	1,00	West Pathmos / Stadsveld	13,19
Mantelzorg	2,15	Zuid Helmerhoek / Stroinkslanden	11,11
		Zuid Wesselerbrink	15,99
		waarvan t.b.v. projecten Derden	4,25

	In te zetten volgens overeenkomst	Werkelijk gemiddeld ingezet 2017	
<u>Projecten Wijkcoaches</u>	3,00		
<u>Enschede</u>	0,22		
Expeditie Enschede	0,70		
Implementatie KIES	1,00		
Loverboys Preventie	1,00		
Loverboys Meldpunt			
Noaber053			
Subtotaal	110,32		110,16
Wijkteammanagers	4		3,89
Totaal	114,32		114,05

Vliegende keeps

Met enige regelmaat hebben de verschillende wijkteams te maken met medewerkers die tijdelijk uitvallen, bijv. 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 telkens opnieuw nieuwe medewerkers geworven en ingewerkt hoeven te 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 2017

Deze rapportage over 2017 is vormgegeven conform de afspraken in de subsidiebeschikking 2017 (d.d. 15 mei 2017). In de uitvoeringsovereenkomst die als bijlage is opgenomen bij de beschikking staan aanvullende afspraken verwoord. Ook over inhoudelijke afspraken van andere activiteiten, gesubsidieerd door de gemeente Enschede, wordt in dit verslag 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). Voor managementinformatie uit het TOP-systeem zoals KPI's betreffende aantallen cliënten en dossiers werkt de SMD samen met de gemeente Enschede. In de overeengekomen verplichtingen van de SMD zijn geen cliëntgebonden gegevens opgenomen aangezien deze bij de gemeente Enschede beschikbaar zijn.

De verplichtingen waarover gerapporteerd dient te worden volgens de subsidiebeschikking 2017 zijn:

- Wijkteams Enschede
- Aanpak schoolverzuim (Forza)
- Mantelzorgondersteuning
- Ontwikkeling, bewaking en beheersing kwaliteitssysteem

Daarnaast zijn beschikkingen ontvangen voor:

- Fase 1 project Noaber053
- Implementatie KIES

- Project Expeditie Enschede
- Loverboys Preventie en Meldpunt
- Aanpak complexe echtscheidingsituaties

De verantwoording van deze activiteiten is ook opgenomen in dit verslag.

5.1. Wijkteams Enschede

In dit activiteitenverslag worden, zoals eerder genoemd, 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.

5.2. Aanpak van schoolverzuim

Doel

In januari 2016 is vanuit Wijkteams Enschede gestart met het uitvoeren van de methode Forza Aanpak Schoolverzuim. De methode kenmerkt zich door een kortdurende intensieve interventie die erop gericht is alle betrokkenen rondom een jongere te activeren om schoolverzuim zo snel mogelijk te doen stoppen en belemmerende factoren op te heffen. Uit de monitoring hiervan bleek dat de werkwijze kosten van Jeugdbescherming voorkomt en dat de werkwijze zich hiermee terugverdient.

Een voordeel van de inzet van wijkcoaches ten opzichte van de inzet van jeugdreclassering is dat eenvoudig ook andere ondersteuning kan worden ingezet, bijvoorbeeld voor ouders, zodat er een integrale aanpak voor het hele gezin ontstaat.

Een aantal andere voordelen van de aanpak zijn het eerder signaleren van problemen achter het verzuim, lichtere inzet van zorg en het behalen van de startkwalificatie.

In de praktijk wordt duidelijk dat met name het signaleren van problemen achter het verzuim een belangrijk winstpunt is van de inzet van een Forza-traject, naast uiteraard het stoppen van het verzuim en het behalen van een startkwalificatie.

Inhoudelijk en activiteiten

In veel situaties wordt een zaak aangemeld door de leerplichtambtenaar die aangeeft zorgen te zien, maar niet precies weet wat er speelt. De problemen worden over het algemeen erg duidelijk met de inzet van Forza. Dat betekent echter soms ook dat daarmee helder wordt dat het niet altijd haalbaar is om de zaak binnen 3 maanden dusdanig op de rit te krijgen en dat het verzuim voldoende verminderd dan wel gestopt is. Er zijn met enige regelmaat zaken die afgerond moeten worden met een proces verbaal. Uiteindelijk zijn deze zaken succesvol te noemen in de ogen van zowel de jongere, leerplichtambtenaar als Forza coach. Dat komt doordat er zicht is op de problematiek en doordat jongere en ouders gemotiveerd zijn om hiermee aan de slag te gaan. Dit zijn ook de zaken waarin problematiek in een eerder stadium gesignaleerd wordt waardoor een lichtere inzet van zorg volstaat.

Een deel van de schoolverzuimzaken komt in aanmerking voor de methode Forza Aanpak Schoolverzuim, een deel echter ook (nog) niet, bijvoorbeeld omdat het verzuim nog niet dusdanig is dat een proces verbaal dreigt; een wezenlijk onderdeel uit de methode. In de wijkteams is het merkbaar dat, in samenwerking met het onderwijs en leerplicht, een rol gespeeld kan worden.

Om die reden is een verzoek ingediend voor verruiming in de subsidieaanvraag van alleen Forza naar een bredere aanpak schoolverzuim. Er is hiervoor het afgelopen jaar ook verdere afstemming gezocht met de afdeling leerplicht en het onderwijs. Dit heeft onder andere geresulteerd in de afspraak dat de jaarlijkse schoolbezoeken vanuit leerplicht samen met het wijkteam worden gedaan.

Er is echter ook een deel van de schoolverzuimzaken dat niet meer in aanmerking komt voor Forza. Ook hierover hebben we het afgelopen jaar het gesprek en de samenwerking met - in eerste instantie - leerplicht gezocht. Hier gaat het om zaken waarvan de leerplichtambtenaar aangeeft dat deze te 'zwaar' zijn voor Forza, met name gezien het criterium dat redelijkerwijs een positief resultaat verwacht moet kunnen worden binnen 3 maanden. Vaak speelt de problematiek al zo lang en is van dien aard dat Forza Aanpak Schoolverzuim niet meer aan de orde is. We hebben gezamenlijk onderzocht hoe het komt dat zaken pas zo laat in beeld komen bij leerplicht en wat wij daar, vanuit schoolwijkcoaches en Forza coaches, aan kunnen doen.

Naast bovenstaande zijn we het afgelopen jaar verder gegaan in samenwerking met JBOV en Saxion in nader onderzoek naar de methode Forza. Resultaat hiervan is dat de methode nu zeer duidelijk beschreven is en als gedragen uitgangspunt gebruikt kan worden, zowel intern (leerplicht en wijkteams) als extern (JBOV en eventueel andere gemeenten).

Aantallen en resultaten 2017

Status traject	Aantal trajecten
Overloop vanuit 2016	5
Beëindigd regulier	1
Beëindigd verlengd	4
Af: reeds verantwoord 2016	5
Aangemeld 2017	11
Niet gestart	3
Opgepakt/gestart	8
Lopend regulier	2
Lopend verlengd	0
Beëindigd regulier	4
Beëindigd verlengd	2

Scholing	Aantal personen
Eerste methode	6
Leerbijeenkomsten	6
Stuurgroep	1
Diverse overleggen	1-7

Afwijkingen

De aanmeldingen specifiek voor de methode Forza zijn in 2017 achtergebleven bij de verwachting. Hierover zijn we in gesprek geweest met de leerplichtambtenaren en hebben hernieuwde samenwerkingsafspraken gemaakt. Beide partijen hebben vertrouwen in deze afspraken, wat ook blijkt uit de eerste aanmeldingen in 2018: 3 in de eerste helft van januari.

Op één na zijn alle medewerkers die de methode Forza uitvoerden rond de zomer 2017 vertrokken bij het wijkteam (baan elders). Derhalve heeft de periode na de zomervakantie in het teken gestaan van het aantrekken en scholen van nieuwe wijkcoaches voor Forza.

5.3. Mantelzorgondersteuning

Doel

Het actieplan mantelzorgondersteuning richt zich op het faciliteren en ondersteunen van mantelzorgers zodat zij maatschappelijk kunnen meedoen. De onderstaande speerpunten zijn ondergebracht bij SMD:

1. Komst van een mantelzorgnetwerk voor professionals
2. Samenwerking van formele en informele zorg
3. Verminderen van drempels voor mantelzorgers
4. Sociale en technologische innovatie
5. Kennis vergroten over mantelzorg bij omgeving, onderwijs, en werkgevers

Hierna volgt het activiteitenverslag 2017.

Activiteiten

Algemene verantwoording

Trainingen en cursussen:

De volgende cursussen zijn specifiek aangeboden voor mantelzorgers: 'zorg en balans', 'dementie en mantelzorg' (samenwerking Bruggerbosch), 'opkomen voor jezelf' en 'rouw en verlies verwerking'.

In totaal waren er ongeveer 60 deelnemers, alle cursussen worden gegeven in het pand van de SMD aan de Laaressingel. De cursussen zijn gratis.

Kennisnetwerk:

Ontwikkeling onderwijsmodule 'Ouderen houden regie met technologie' in samenwerking met Saxion, het ontwikkelen van een inclusieve onderwijsmodule, deelname aan de stuur-en klankbordgroep door een wijkteammanager en wijkcoaches. Tien wijkcoaches hebben deelgenomen aan de trainingen.

Individuele begeleiding

Doel is dat wijkteams werken vanuit een integrale visie. Daarom worden problemen waarmee klanten zich melden in hun onderlinge samenhang beoordeeld en, indien nodig, opgepakt. Een (overbelaste) mantelzorger wordt daarom ook gezien als een inwoner met een ondersteuningsbehoefte.

De werkwijze van het wijkteam is daarbij als volgt:

- Signalering en identificatie van de mantelzorger, onder andere aan de hand van het keukentafelgesprek, tijdens het spreekuur, telefonisch of online.

Als de mantelzorger aangeeft ondersteuning nodig te hebben, wordt gekeken of:

- Inzet van voorliggende voorzieningen ondersteunend kan zijn, bijvoorbeeld deelname aan een educatieavond over 'bewustwording', deelname aan een maatjesproject of inzet van een vrijwilliger;
- Gebruik gemaakt kan worden van collectieve voorzieningen, zoals een cursus 'assertiviteit' of 'aangeven van grenzen' die door het wijkteam georganiseerd of gefaciliteerd worden;
- Als dit niet voldoende ondersteunend is, start een individueel ondersteuningstraject met de wijkcoach.

Eén van de wijkteammanagers is het aanspreekpunt voor het stimuleren en stroomlijnen van de uitvoering in de wijkteams. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de beleidsadviseur van de gemeente Enschede

Maatwerkbudget

Dit betreft een flexibel budget dat door wijkteams kan worden ingezet voor extra ondersteuning (in het kader van doen wat nodig is), zoals een weekendje weg, kaartjes voor FC Twente, bioscoopbonnen of andere voorzieningen. Maatwerk dus.

Het maatwerkbudget is financieel niet ondergebracht bij de SMD, maar de wijkcoaches zijn verantwoordelijk voor de toegang en toewijzing van deze gelden.

Landelijk project ouderen in veilige handen (ontspoorde mantelzorg)

Dit budget wordt ingezet voor de uitvoering van een landelijk project van het ministerie van VWS op het gebied van ouderenmishandeling, in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam, het ministerie, Regioplan en 10 andere gemeenten.

Hierbij wordt vooral ingezet op preventie via “Twentse ouderen in veilige handen”, zo is er een training georganiseerd voor zorgaanbieders en is de meldcode Huiselijk geweld opnieuw geïntroduceerd bij de medewerkers van de wijkteams. Daarnaast zijn verschillende overleggen gevoerd met de Veilig Thuis Twente, de politie en team huiselijk geweld, om het netwerk ouderenmishandeling weer op de kaart te zetten, waarbij de regie bij de twee aandachtsfunctionarissen ontspoorde mantelzorg is komen te liggen.

Verantwoording per speerpunt

Komst van een mantelzorgnetwerk voor professionals

Doel: ervoor zorgen dat er meer kennis over mantelzorg komt, professionals van elkaar weten wat zij doen op het gebied van mantelzorg en elkaar daar ook makkelijker weten te vinden.

Samenwerking van formele en informele zorg

Doel: zorgen dat het netwerk met de zorgvrager en mantelzorger beter in staat is samen te werken en daarmee wederzijds respect en teamgevoel creëert waardoor de zorgtaak een minder grote mentale belasting wordt en er minder uitval van mantelzorgers is. Dus minder ziekte- en schoolverzuim.

Van beide bovenstaande speerpunten staan hier onder de activiteiten.

Het versterken van het netwerk (formeel en informeel) rondom mantelzorg vindt zowel op wijkniveau als op stedelijk niveau plaats. Wijkcoaches en consultants nemen in ‘hun’ wijken deel aan platform overleggen van zorgaanbieders, huisartsen, etc. en organiseren zelf of nemen deel aan netwerkbijeenkomsten, naar behoefte ook op het gebied van mantelzorg. Dit netwerk vormt een goede basis voor het bereiken en ondersteunen van kwetsbare inwoners in de wijk. In 2017 wordt een extra stap gezet in het ontwikkelen van een gezamenlijk wijknetwerk, gericht op preventie en het verbinden en optimaal benutten van de aanwezige expertise in de wijk. Hierbij is aandacht voor de verbinding tussen formele zorg en informele zorg. Niet alleen de persoon staat daarin centraal, maar ook het sociaal netwerk. Ook wordt gewerkt aan ‘wijksteunpunten’, één informatiepunt voor de wijk, één aanspreekpunt voor zowel inwoners als ketenpartners (o.a. huisarts, POH, apotheek, wijkteam, wijkverpleegkundige, woningcorporatie), zowel op sociaal als medisch domein.

Daarnaast wordt onderling contact gefaciliteerd tussen mantelzorgers via de huiskamers in de wijk, het Alzheimercafé en de mantelzorghuiskamer. Ook heeft zich inmiddels het eerste netwerk van mantelzorgers gevormd naar aanleiding van een training die zij hebben gevolgd bij Wijkteams Enschede: ‘Mantelzorger in balans’.

Wegnemen van drempels voor mantelzorgers

Doel is ervoor te zorgen dat mantelzorgers eenvoudiger hun taak kunnen vervullen zonder allerlei drempels, bureaucratie en rigide regels en minder vaak overbelast raken.

Vanuit het project bestaat de wens meer in te zetten op het benutten van mogelijkheden dichtbij mensen in de samenleving. De leefwereld van mensen staat centraal. Systemen, regels en voorzieningen zijn hierin ondersteunend. We weten dat als een mantelzorg een hulpvraag stelt er in veel gevallen al sprake is van overbelasting. Ook in de monitor Mantelzorg, die iedere twee jaar wordt uitgevoerd, wordt duidelijk dat meer mantelzorgers bekend zijn met het aanbod van organisaties en instellingen die ondersteunende diensten aan mantelzorgers bieden. Het gebruik van deze diensten is echter juist afgenomen. In dit project wordt meer ingezet op het voorkomen van overbelasting bij Mantelzorgers, door in te zetten op ondersteuning zo dichtbij mogelijk. Letterlijk, in de eigen buurt/wijk. Daarom zou (aandacht voor) mantelzorg een onderwerp moeten zijn dat ook bij de inzet van het welzijnswerk in de wijken op de agenda staat. Dat kan via de stadsdeelagenda's, op die manier kan ook worden ingezet op maatwerk per wijk en/of buurt. Vervolgens kan (aandacht voor) mantelzorg, naar behoefte geconcretiseerd, worden meegenomen in de aanbesteding van het welzijnswerk.

Innovatie

Met de oprichting van het platform 'Wij Mantelzorgers Enschede' kunnen mantelzorgers online, 24 uur per dag, ervaringen uitwisselen en kennis delen. Er worden regelmatig, samen met professionals, bijeenkomsten georganiseerd. 'Wij Mantelzorgers Enschede' is een samenwerking tussen Wijkteams Enschede, PGGM&Co en Jong en Veer. Per kalenderjaar zijn er tien bijeenkomsten, gedurende het jaar is de online community variant opgezet, waarbij er koppelingen zijn gemaakt met de verschillende websites, maar is ook een deel van de werkzaamheden ondergebracht bij het team onlinehulpverlening.

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen ten opzichte van de subsidiebeschikking.

5.4. Aanpak complexe echtscheidingssituaties

De subsidie van Aanpak complexe echtscheidingssituaties loopt van 1 november 2016 tot 1 november 2018. De verantwoording dient in een eindrapportage uiterlijk op 15 december 2018 ingediend te worden. In dit jaarverslag is daarom geen verantwoording opgenomen. Dat gebeurt conform afspraak in het activiteitenverslag dat uiterlijk 1 juni 2019 ingediend wordt.

5.5. Project Expeditie Enschede

Het project Expeditie Enschede is verlengd tot 1 juli 2018. Afgesproken is om in dit activiteitenverslag geen rapportage op te nemen over het project en dat de tussenrapportages voldoen. Na afloop van het project zal gerapporteerd worden over het gehele project.

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 staken.

5.6. Implementatie KIES (Kinderen in Echtscheidingssituaties)

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) echtscheidingssituaties. 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.

Aantallen

In totaal hebben 15 KIES-trainingen plaatsgevonden in de periode van februari 2017 t/m december 2017.

Dit was op de volgende scholen:

Aantal trainingen en scholen 2017	Bereikte jongeren	Na toepassing KIES toch gedwongen Kader
IKC Lonneker Breed Triangel	10 jongeren	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen
Alfonsus	6 jongeren	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen
IKC Roombeek	10 jongeren	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen extra voorzieningen al ingezet door voogden en wijkcoaches
IKC Roombeek	6 jongeren	2 jongeren inzet van een andere voorziening nodig
Alfonsus	8 jongeren	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen
Alfonsus	10 jongeren	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen
Wooldrik	7 jongeren	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen
Wooldrik	2 jongeren	
De Uitvinding	2 jongeren	
De Kubus	1 jongere	
de Zevenster	5 jongeren	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen
Tweckelerveld	1 jongere	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen
Glanerbrug Noord	4 jongeren	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen
OBS Glanerbrug Zuid	5 jongeren	Geen kinderen naar het gedwongen kader verwezen

Van alle kinderen zijn, conform de inhoud van de training, de ouders betrokken dat betekent dat er 174 ouders in beeld zijn geweest.

Alle wijkcoaches verbonden aan een IKC zijn opgeleid tot KIES-coach voor de bovenbouw. In totaal zijn dit 22 wijkcoaches verdeeld over 9 wijkteams. In maart zijn alle coaches eveneens opgeleid tot KIES-coach voor de onderbouw/voor het jonge kind. Dit betekent dat de KIES-coaches het hele IKC kunnen bedienen.

Ervaringen

De ervaringen van de deelnemers aan de trainingen blijven positief.

Wel blijkt het moeilijker om scholen mee te krijgen bij het geven van een KIES-training. Dit komt waarschijnlijk door de zaken die door de scholen georganiseerd moeten worden zoals: een ruimte onder schooltijd, ouders uitnodigen voor een ouderavond/voorlichtingsavond,

zorgen dat kinderen op aangewezen tijdstip in het trainingslokaal zijn etc. Zaken die als extra belasting gelden in een branche waarin tijdsgebrek aan de orde van de dag is.

In Wijkteam Centrum zijn KIES-coaches daarom gaan experimenteren wat het effect is om een KIES-training na schooltijd te geven. De ervaringen daarvan worden gedeeld in de eindrapportage.

Er is verloop binnen het medewerkersbestand van de wijkteams, dus ook bij KIES-coaches. De komende periode wordt intern geïnventariseerd wie actief is als schoolwijkcoach teneinde meer KIES-coaches op te leiden.

Afwijkingen

Er is een afwijking ten opzichte van de afspraken in de subsidie. Het is namelijk niet aan te geven in hoeveel gevallen de duurdere tweedelijns zorg is voorkomen omdat het niet mogelijk is dat te onderzoeken. Eventueel onderzoek zou op basis van suggestie gedaan worden. Immers door in te zetten op KIES zou het aantal aanmeldingen 2^e lijn minder moeten zijn. Om dit te bevestigen of ontkennen is de KIES-groep te klein.

5.7. Aanpak Loverboyproblematiek - preventie

De periode voor de subsidie loopt van 1 juli 2016 tot 1 juli 2018. Het activiteitenverslag voor het project Aanpak loverboyproblematiek: preventie wordt conform afspraak uiterlijk op 1 april 2019 ingediend.

Afwijkingen

Er zijn twee inhoudelijke afwijkingen te melden:

- De preventiewerkgroep moet vaststellen dat het geven van voorlichting / gastlessen op basisscholen onvoldoende van de grond komt. Ook is het nodig meer op ouders/opvoeders te richten. Dit behoeft de komende tijd aandacht.
- Het aantal voorlichtingen is minder geweest dan gewenst. Een verklaring hiervoor is (ervaring meldpunt Noord-Oost Gelderland) te vinden in het feit dat het tijd nodig heeft om het aanbod bekend te laten worden op verschillende plekken alvorens er gebruik van gemaakt wordt.

5.8. Aanpak Loverboyproblematiek - meldpunt

Doel

Het meldpunt maakt onderdeel uit van de brede aanpak Veilig volwassen worden voor kwetsbare meiden (en jongens) die zich bevinden in het bereik van het circuit van seksuele uitbuiting (aanpak loverboyproblematiek).

SMD ontving subsidie voor inzet van wijkcoaches voor coördinatie en uitvoering van het meldpunt loverboyproblematiek voor de jaren 2016 en 2017. Met de uitvoering van dit project draagt SMD bij aan de invulling van de Transformatieagenda Sociaal Domein. Deze rapportage betreft de activiteiten in het jaar 2017.

Activiteiten

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

Overleg en afstemming

- Met politie over meldingen (wekelijks).
- Een risicotaxatieoverleg met politie afdeling mensenhandel en een gedragsdeskundige van Tactus (eens per twee weken).
- Diverse coördinatoren van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente zijn vaste overlegpartner bij:
 - de casustafel van de kameleonaanpak, waardoor informatie-uitwisseling/afstemming plaatsvindt over (vermoedelijke) plegers loverboyproblematiek/ mensenhandel.
 - het JOR, waardoor afstemming en informatie-uitwisseling plaatsvindt over (vermoedelijke) minderjarige slachtoffers/ plegers loverboyproblematiek/ mensenhandel.
- Werkgroep Loverboyproblematiek / Mensenhandel voor overleg met ketenpartners over de stand van zaken Meldpunt Loverboyproblematiek Twente en doorontwikkeling (eens per twee maanden).
- Met overige samenwerkingspartners binnen Twente (niet ketenpartners) ten behoeve van (verbetering van) samenwerking.
- Met een landelijke overlegtafel georganiseerd door Comensha , waar professionals van verschillende meldpunten loverboyproblematiek / jeugdprostitutie uit den lande bijeen komen om ervaring uit te wisselen, knelpunten te inventariseren en expertise te vergroten.

De coördinatoren van het Meldpunt zijn met 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 het Meldpunt steeds beter in staat zal zijn vroegtijdig te signaleren of potentiële slachtoffers in contact zijn met (vermoedelijke) plegers. Het NJI, ministerie van VenJ en ministerie van VWS worden geïnformeerd over de aanpak in Twente. In september 2017 heeft het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente op verzoek van het Ministerie van VWS en VenJ een presentatie gegeven over de werkwijze en ervaringen in de Gemeente Gouda. Hier waren beleidsmedewerkers van verschillende gemeenten uit Nederland aanwezig. Ook de Nationaal Rapporteur Mensenhandel, mevrouw Dettmeijer en het NJI waren aanwezig om een presentatie te houden.

Informatie en voorlichting

- De website van het Meldpunt is vanaf oktober bereikbaar. In die maand werd de website 2400 keer bezocht.
- Het voorportaal (loketfunctie) van vis2 is ontwikkeld. Alle contacten worden in dit loket geregistreerd, ook informatie/advies en consultatievragen. Deze contacten leiden niet altijd tot meldingen. Binnen het loket kan het risicotaxatieformulier ingevuld worden. Situaties die meldingen worden, worden doorgezet naar Vis2. Vis2 biedt de mogelijkheid om casuïstiek te registreren en om het proces te volgen. Meerdere geautoriseerde betrokkenen kunnen samenwerken in het cliëntdossier en elkaar via het systeem informeren.
- De informatiedeling en afstemming vallen onder het convenant van het Veiligheidshuis Twente.
- De preventiemiddelen zijn geïnventariseerd en beschikbaar gemaakt via de website.
- Een preventieaanbod en werkwijze voor kinderen, jongeren, ouders/opvoeders en professionals is beschikbaar en herhaaldelijk onder de aandacht gebracht bij alle scholen en ketenpartners.
- Preventie- en voorlichtingsactiviteiten worden voortdurend uitgevoerd, door onder andere het aanwezig zijn met een informatiestand bij bijeenkomsten voor professionals, verschillende voorlichtingsbijeenkomsten bij GGD, LDH en overige zorgverleners.
- Professionals worden ook bereikt door het geven van verschillende workshops. Onder andere tijdens de bijeenkomst aanpak minderjarige slachtoffers mensenhandel en loverboyproblematiek LVB/GGZ, georganiseerd door het kennisplatform LVB en het NJI.

- Op 29 september jl. heeft de preventiewerkgroep van het meldpunt een referaat gehouden voor ongeveer 70 professionals. Dit referaat werd georganiseerd door het jeugdkwartier Twente.
- Vanaf februari 2017 tot op heden hebben er meerdere voorlichtingen voor jongeren tweede leerjaar VO en het ROC plaatsgevonden. Daarmee zijn alle tweedejaarsleerlingen van de praktijkscholen Stedelijk Lyceum en Bonhoeffer, alle tweedejaarsleerlingen van Stedelijk Lyceum Kottenpark, en 40 leerlingen van het ROC bereikt.
- In december heeft het meldpunt loverboyproblematiek Twente aan drie groepen van de politieacademie een gastles gegeven over loverboyproblematiek.

In oktober heeft in samenwerking met de ketenpartners een grote preventieactie plaatsgevonden 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/-girl mee. Daarmee werd duidelijk hoe belangrijk het is jongeren te wijzen op het bestaan van loverboys/-girls en hen bewust te maken hoe belangrijk het is dat zij op hun eigen veiligheid letten.

Ook organisaties buiten Enschede tonen interesse in het preventieaanbod van het meldpunt loverboyproblematiek. De Gemeente Borne wil graag gastlessen afnemen voor professionals. Twee groepen eerstejaarsleerlingen van het Assinklyceum in Haaksbergen hebben gastlessen gehad over loverboyproblematiek.

Voor 2018 zijn gastlessen gepland voor leerlingen op Vakschool het Diekman en het ROC van Twente, sport en bewegen.

Aantallen

Cijfers meldingen tot 1 februari 2017

- Het meldpunt heeft 47 meldingen ontvangen.
- Van die meldingen zijn er volgens de risicoscreening 3 rood (slachtoffer), 14 oranje (vermoedelijk slachtoffer) en 13 geel (potentieel slachtoffer).
- De gemiddelde leeftijd van gemelde cliënten is 17 jaar. Jongst gemelde cliënte is 12 jaar, de oudste 24 jaar.
- 5 meldingen; screening moet nog plaatsvinden.
- 10 Meldingen betreffen informatie/advies/ consultvragen.
- 2 Meldingen betreffen registratie (betreffen situatie waar bijvoorbeeld vanwege crisis, risicotaxatie al heeft plaatsgevonden en acties al zijn uitgezet.
- Er zijn 5 meldingen gedeeld/besproken met de afdeling mensenhandel van de politie.
- In het kader van de informatie/advies en consultatievragen is met name ingezet op psycho-educatie, informeren over benodigde vervolgstappen en het toeleiden van betrokkenen en/of gezin naar hulp.
- Informatie/ advies en consultatie is gegeven aan ouders en verschillende professionals (scholen, hulpverlenende organisaties, politie).
- Bij alle meldingen zijn de benodigde acties uitgezet. Acties die 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.

Cijfers meldingen vanaf 1 februari tot en met 31 oktober 2017

- Het meldpunt heeft in deze periode 56 meldingen ontvangen.
- Het betreft 15 info- en adviesvragen van zowel burgers als professionals. Bij de overige meldingen is het tot een risicotaxatie gekomen. Uit deze risicotaxatie is gebleken dat het om 22 potentiële slachtoffer gaat (geel) en 15 vermoedelijke slachtoffers (oranje). 4 meldingen moeten nog gescreend worden.
- Alle meldingen waar een risicotaxatie heeft plaatsgevonden zijn besproken in het risicotaxatieoverleg met politie team mensenhandel en een gedragswetenschapper van Tactus.
- Bij alle meldingen zijn de benodigde acties uitgezet. Acties die 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.

Cijfers meldingen periode 1 november tot en met 18 januari 2018

- Het meldpunt heeft in deze periode 26 meldingen ontvangen.
- Het betreft 7 x een advies aan een burger.
- Het betreft 4 x een advies aan een professional.
- De overige meldingen betreffen meldingen waar een risicotaxatie heeft plaatsgevonden. Hieruit is gebleken dat het 7 x om een potentieel slachtoffer gaat, 3 x om een vermoedelijk slachtoffer gaat en 1x om een slachtoffer gaat. 4 meldingen moeten nog gescreend worden.

Afwijkingen

Bij 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.

5.9. Project Noaber053 fase 1

Doel en beschikkingen

Doel van het project Noaber053 fase 1 (ook wel Coach053 genoemd) is het vergroten van de preventieve en maatschappelijke functie van (Enschedese) verenigingen, door deze verenigingen te faciliteren in het vergroten van de binding met de wijken en door de verenigingen te laten ondersteunen door professionals. Het achterliggende doel hiervan is het vergroten van zelf- en samenredzaamheid van inwoners van Enschede, specifiek van de leden van de verenigingen en de inwoners van de wijken waar de verenigingen actief zijn.

Met de beschikking van 15 mei 2017 werd subsidie toegekend voor de periode 1 december 2016 tot en met 30 juni 2017. Wegens het feit dat het project niet conform planning kon starten door ziekte van de aangetrokken projectleider is in overleg met de gemeente Enschede de periode van het project aangepast naar 1 december 2016 tot en met 31 december 2017. Dit werd bevestigd in de beschikking van 19 juni 2017

Activiteitenverslag

Projectleiding en klankbordgroep

Ondanks de aanloopproblemen bij de inzet van de projectleider (aanjager) is het gelukt de functie op een kwalitatief passende wijze in te vullen door de projectleiding weg te zetten bij Alifa. Hiermee wordt, naast invulling van de projectleiding, eveneens het doel behaald de

uitgangspunten van het project Noaber053 te delen en te laten uitdragen door belangrijke samenwerkingspartners.

De klankbordgroep bestond uit een leidinggevende van Alifa en twee wijkteammanagers. Tevens is regelmatig overleg gevoerd met mevrouw C. Slim, de betrokken beleidsadviseur van de gemeente Enschede.

Doelstellingen versus resultaten eerste fase

Doel van de eerste fase

Verkennen en uitwerken van de mogelijkheden om met verenigingen sociale kwaliteit en samenredzaamheid in wijken te vergroten.

Met de deelnemende verenigingen de werkwijze in de praktijk nader uitwerken (door te doen). Momenteel zijn 6 verenigingen betrokken, waarvan vijf sportverenigingen en één speeltuinvereniging. Met deelnemende verenigingen worden de verenigingen bedoeld die deel namen aan de cursus Coach 2.0, verzorgd door de Wijkteams Enschede.

De praktijk wees uit dat verenigingen niet vanzelfsprekend deel willen nemen aan het uitwerken van de werkwijze zoals deze geformuleerd is.

Verenigingen die enthousiast zijn gemaakt om de werkwijze van de 'Inclusieve samenleving' in te zetten zijn:

- Vogido
- Tubanters
- Sportlust Glanerbrug
- FC Suryoye
- Victoria'28
- Avanti Wilskracht
- Sportlust Gym
- Scoutingvereniging 'Het Geuzennest' (West)
- Scoutingvereniging 'Nanne Zwiep' (Zuid)
- VV Rigtersbleek
- Sportclub Enschede
- Achilles Enschede
- Noaberhoes Glanerbrug
- Meijershoes Glanerbrug

Het samen met partners, waaronder Alifa, ontwikkelen van de methodiek van vertelafels en lerende netwerken in de context van verenigingen, zodat de methodiek ook uitvoerbaar is voor andere organisaties.

In het project is samenwerking gezocht tussen medewerkers van Wijkteams Enschede en Alifa (Jongerenwerk en Opvoedondersteuning). Door het koppelen van beide professionals aan een vereniging bestaat de mogelijkheid om eenieder in zijn/haar kracht te zetten en de lijnen naar de juiste ondersteuning zo kort mogelijk te houden.

De medewerker van de wijkteams werkt eveneens aan de capaciteitsopbouw van de overige professionals. Inmiddels zijn de jongerenwerkers en opvoedondersteuners van Alifa geschoold in de vertelafelmethodiek door wijkcoaches.

Andere partners waarmee intensief wordt samengewerkt, zijn Sportaal, ROC Sport en Bewegen en VTON (Voetbal Trainers Ondersteuning Nederland). Bij het ROC Sport en Bewegen wordt gewerkt aan het verwerken van de vertelafelmethodiek in een opdracht voor alle studenten. Daarnaast zijn afspraken gemaakt om aan te sluiten bij vertelafels in de stadsdelen Noord en Zuid op scholen om de sportparticipatie in kaart te brengen bij jongeren.

Capaciteitsopbouw bij professionals zodat de werkwijze door hen in de praktijk kan worden ingezet.

De kennis over de werkwijze ligt met name bij de medewerkers van de Wijkteams. Zij zijn belangrijk bij de capaciteitsopbouw bij professionals. De jongerenwerkers en opvoedondersteuners van Alifa zijn getraind in de verteltafelmethodiek. Zoals aangegeven wordt voor de verenigingen gezocht naar koppelingen waarbij een Wijkcoach een andere professional bekend maakt met deze werkwijze.

Verkennen van mogelijke uitbreiding naar andere (type) verenigingen, buurtkamers en/of bewonersinitiatieven en het enthousiasmeren voor deelname in het volgende verenigingsjaar.

De zes verenigingen uit deze eerste fase treden als ambassadeur op in het volgende verenigingsjaar.

De hiervoor genoemde 12 sportverenigingen en 2 buurtkamers zijn enthousiast over het project en de werkwijze. De praktijk wijst uit dat verenigingen op zoek zijn naar snel en direct resultaat. Dit komt niet altijd overeen met de werkwijze, die gericht is op integratie en duurzaamheid.

Bij het overgrote deel van de voetbalverenigingen blijkt uit gesprekken dat er behoefte is aan pedagogische en methodische ondersteuning voor kaderleden. De scoutingverenigingen hebben eveneens behoefte aan pedagogische ondersteuning in verband met de hoeveelheid kinderen met een 'rugzakje'. In dat kader ziet men een samenwerking met Jongerenwerk, Opvoedondersteuning en Wijkteams positief in. Welke vorm die samenwerking zou kunnen hebben, is een vraag die onderzocht wordt en zal moeten blijken uit de vertel tafels die georganiseerd worden/zijn bij de verenigingen.

Nader uitwerken van samenwerking met het ROC van Twente om studenten de verteltafelwerkwijze aan te leren, teneinde bij een nieuwe generatie trainers en coaches de werkwijze te borgen.

Met het ROC is samenwerking gezocht in het kader van 'Veilig Sportklimaat' (VSK). Inmiddels wordt bij voetbalvereniging Vogido gestart met een pilot om middels de verteltafelmethodiek te onderzoeken wat binnen teams kan gebeuren. De uitkomsten kunnen betrekking hebben op kinderen, trainers, spelers, ouders, bestuursleden en andere verenigingen.

Studenten van het ROC leren met behulp van vertel tafels en door te luisteren eventuele problemen en behoeften te destilleren. Er is bewust voor gekozen kleinschalig te beginnen bij één vereniging. Er wordt gesproken over scholing van studenten op het ROC over deze werkwijze. Door opdrachten uit te voeren, kunnen studenten allemaal getraind worden in het toepassen van de methodiek.

Kennisuitwisseling met en overdracht van de opgedane kennis en methodiek aan andere gemeenten en organisaties in samenwerking met Sportservice Overijssel en NOC-NSF, Arcon en/of Stimuland. Dit zal plaatsvinden binnen de te ontwikkelen Kennisinfrastructuur Sociale Kwaliteit.

Met Arcon en Stimuland is contact geweest maar er kon nog geen afspraak gepland worden. Er is contact met de Universiteit Twente over het meten van Sociale Kwaliteit. Drs. Robin Effing leidt een onderzoek naar het inzichtelijk maken van sociale kwaliteit. Zijn onderzoek staat in de 'kinderschoenen'. Gezamenlijk wordt gezocht naar manieren om de sociale kwaliteit naar aanleiding van het grootschalig luisteren inzichtelijk te maken.

Overige resultaten

- Samenwerking met Jongerenwerk en Geuzennest over het delen van een locatie en ondersteuning bij het zoeken naar nieuwe leden en aanbod.

- Samenwerking met Jongerenwerk en Ovos bij FC Suryoye over de inzet van maatschappelijke activiteiten en het inzetten van faciliteiten bij andere welzijnsactiviteiten. Inmiddels is FC Suryoye tijdens 2 activiteiten ondersteund door professionals.
- Verenigingsmonitor wordt door Sportaal mede ingezet om in gesprek te gaan bij verenigingen met specifieke kwesties. Hier wordt een medewerker van Alifa of Wijkteams aan gekoppeld, om middels vertelafels specifieke kwesties te toetsen en uitbreider in beeld te krijgen.
- Nieuwe methodiek ontwikkelen voor Vogido. De cursus Coach 2.0 bleek te zwaar voor deze doelgroep. De wens bestaat een lichtere variant te ontwikkelen.

Tussenbalans en bevindingen

Aan het einde van deze eerste fase van Noaber053 kan de volgende tussenbalans gepresenteerd worden:

- Bij 12 sportverenigingen en 2 buurtkamers is interesse voor het project en voor het vergroten van hun preventieve en maatschappelijke functie.
- Bij 2 middelbare scholen is interesse om vertelafels vanuit Noaber053 te organiseren.
- Bij 1 vereniging is een vertelafel georganiseerd.
- Bij 3 verenigingen en 2 scholen staat de vertelafel op de planning.
- Bij het ROC Sport en Bewegen is er samenwerking om de vertelafelmethodiek in een opdracht te verwerken voor alle studenten.
- Bij het ROC Sport en Bewegen, Sportaal en de KNVB is samenwerking gevonden om een pilot te starten voor de nieuw op te zetten module 'Het veilige sportklimaat'. Bij RKS SV Vogido is deze pilot reeds gestart. De methodiek van vertelafels staat centraal in het ophalen van ervaringen bij sporters, sportouders, trainers, coaches en betrokkenen. Meerdere verenigingen (Sportclub Enschede en Victoria'28) hebben aangegeven te willen deelnemen.
- Het meten van sociale kwaliteit is in werking gezet door een samenwerking aan te gaan met de Universiteit van Twente. In de eerste fase is gewerkt aan een verkenning van mogelijkheden om vanuit vertelafels de verandering in de sociale kwaliteit in kaart te brengen.

Verenigingen blijken ontvankelijk voor het project Noaber053. De meerwaarde van het inzetten van professionals van de wijkteams en het welzijn wordt ingezien.

Problematieken waar verenigingen het over hebben zijn: de omgang met kinderen met rugzakjes, ouders, vrijwilligers en de kwaliteit en ontwikkeling van het kader. Uit gesprekken blijkt dat verenigingen veel bezig zijn met de bestaande problematieken. Een positief gevolg is dat zij mee willen denken in het project Noaber053, mits het op korte termijn een effect heeft. Het betrekken van de directe omgeving, de buurt, wordt over het algemeen gezien als meerwaarde. Met name in uren waarop de verenigingen dicht zijn, zien verenigingen kansen. Gebrek aan mensen, tijd en kunde zijn aspecten die verenigingen weerhouden van een intensivering van contacten met de buurt en het openstellen van de accommodaties.

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.

In 2015 bleken de activiteiten voor derden, op een enkele dienst na, naadloos aan te sluiten bij het wijkteamconcept. Hierdoor was een verschuiving zichtbaar van diensten voor derden naar innovatieve diensten die in de wijkteams Enschede werden opgepakt en ontwikkeld. Hiervoor wordt op projectbasis financiering gevonden. Dit is besproken en akkoord bevonden door de Raad van Toezicht van SMD.

Innovatieve diensten opgepakt in de wijkteams

- POH jGGz (Praktijkondersteuning Huisartsen voor de jeugd GGZ) bij Medisch Centrum Eudokia
- Steunpunt Huiselijk Geweld, Code Rood en nazorgtrajecten
- BRAM (begeleide omgangsregeling bij problematische echtscheiding)
- 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.
- Mantelzorg ondersteuning; 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 verteltafels, een online platform en interviews.

Diensten voor derden

- AOC
- DCW
- Fonds Bijzondere Noden Enschede
- ROC
- Moneyclass: financiële coaching van jongeren die bij Humanitas Kamerraad wonen.
- POH GGZ bij drie huisartsenpraktijken, totaal acht huisartsen
- Procesregisseurs voor mensen met (chronische) Q koorts: ingekocht door Q support, de landelijke organisatie die mensen met Q koorts ondersteunt. Deze dienst werd geleverd tot 1 mei 2017.
- Ouderen en geldstress, budgetmaatjes een project voor ouderen met geldstress. Gefinancierd door het Oranje Fonds.

7 Kwaliteit

Binnen de samenwerking tussen gemeente Enschede en SMD was en blijft SMD waken over de kwaliteit van de dienstverlening en het systeem waarin de kwaliteit van de (werk)processen wordt vastgelegd.

Met de ontwikkelingen waarmee SMD te maken heeft, 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 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!

Tijdens enkele inspiratiebijeenkomsten werd de nieuwe koers voor de komende jaren gepresenteerd en besproken. Sleutelwoorden waren '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 is de kerngroep 'JOOST' (van Joost mag het weten...) gestart met als doel de organisatie organisch te laten groeien. JOOST functioneert hierin als aanjager bij het vormgeven van de inclusieve samenleving. Het idee hierachter is dat veranderingen niet van bovenaf moeten komen maar van binnenuit de organisatie. De SMD laat zich hierin begeleiden en adviseren door een externe organisatie met name op de thema's op het gebied van scholing (zie hoofdstuk 8), grootschalig luisteren, verantwoording en begeleiding (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 is een team van zes (parttime) transformatiecoaches ingezet. Zij geven handen en voeten aan het nieuwe denken door middel van individuele gesprekken, leerbijeenkomsten, intervisie en casusbesprekingen.

Daarnaast hebben zij stedelijke taken om verbindend te zijn waar dat kan en als kritische vriend mee te kijken in bestaande processen.

De transformatiecoaches hebben allemaal een andere achtergrond en expertisegebied. Juist deze diversiteit wordt aangeboord en ingezet. Professionalisering (door het vergroten van deskundigheid, persoonlijke betrokkenheid en reflectief vermogen) en transformeren (door nieuw denken en nieuw doen te realiseren) gaan hand in hand.

Wijkcoaches zijn nog zoekend in de manier waarop zij in hun dagelijks werk invulling geven aan de verandering. Transformatiecoaches signaleren dat hoge werkdruk en het ontbreken van beelden en taal die passen bij een veranderde situatie, hieraan ten grondslag ligt. Daar is dan ook extra aandacht voor.

Netwerkvorming, cocreatie en actief luisteren naar de burger staan hierin centraal. Steeds worden wijkcoaches uitgedaagd om te experimenteren met nieuwe werkvormen.

In deze fase bleken de ontwikkeling van een kwaliteitskader, softwaresysteem, verantwoordingsmethodiek en onderzoek naar beroepsregistraties noodzakelijk om handen en voeten te geven aan de lerende organisatie.

Ontwikkeling kwaliteitskader

Zie bijlage 1 voor een visuele uitwerking van het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede KWE. 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. De kerngroep JOOST is na de totstandkoming van het kwaliteitskader verworden tot een stuurgroep die verantwoordelijk is voor inbedding, implementatie en uitrol van het KWE binnen de Wijkteams Enschede.

Ontwikkeling softwaresysteem

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

Doelstellingen softwaresysteem

- een versterking van de bedrijfseconomische X-efficiëntie in het dagelijks werk van de wijkcoaches, mede zichtbaar in een hoger competentieniveau van de medewerkers,
- de beschikbaarheid van een collectief geheugen, als ook een duidelijke daling van alle zoekkosten naar informatie en voorbeelden.
- een efficiëntere wijkcoach zorgt voor een beter inzicht in het nut en effect van zijn of haar eigen regierol aan de hand van de in te vullen “kassabonnen” en in het ondersteuningsplan.
- De operationele beschikbaarheid van de ondersteunende applicatie en elektronische leeromgeving ten behoeve van het kennis- en kwaliteitssysteem, inclusief de inbreng van verhalen, het bevorderen van een verhaal/ervaring tot best practice.
- De ontwikkeling van de eerste onderwijsmodule, waarmee de bovenstaande onderdelen van het Kwaliteitskader aan elkaar verbonden worden.
- Het vertalen van de verschillende ervaringen, best practises, resultaten van het onderwijs in aangepaste methoden, documenten etc. ten behoeve van de integrale kwaliteitszorg van de organisatie.
- De organisatie van de pilot zelf, inclusief bemensing, veranderde invulling van taken van medewerkers van SMD, noodzakelijke aanvullende middelen.

De eerste versie van het softwaresysteem Kwaliteitskader Wijkteams Enschede is in het vierde kwartaal van 2017 gestart. De stuurgroep ‘JOOST’ is verantwoordelijk voor de inbedding, implementatie en uitrol van het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede binnen de Wijkteams Enschede. In december is er een pilotgroep (twee wijkcoaches of consultants per wijkteam) gestart om de eerste versie van het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede te testen.

Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)

Dit onderwerp is eveneens kort beschreven bij de belangrijkste algemene ontwikkelingen in hoofdstuk 2. Aanvullend kan gemeld worden dat één van de elementen van het Kwaliteitskader Wijkcoaches de bekwaamheid van de wijkcoaches zelf is. 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-jaarlijkse verplichting van 20 ects-punten wordt voldaan (gemiddeld 4 ects 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. Naar verwachting is uiterlijk 1 januari 2018 volwaardige beroepsregistratie mogelijk voor een groot deel van de professionals. Registratie is voor een aantal medewerkers nog niet mogelijk. Wel kunnen zij zich vooraanmelden als eerste stap richting registratie. SMD wil uiteraard dat alle uitvoerende medewerkers geregistreerd zijn in het beroepsregister Jeugd.

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 wordt gemaakt.

Om integrale ondersteuning te kunnen bieden aan alle inwoners van Enschede, wordt gewerkt aan een beroepscompetentieprofiel voor de generalistische wijkcoach. Het is van belang dat de wijkcoaches vakbekwaam en competent kunnen handelen in alle kenmerkende beroepssituaties passend 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.

8 Scholing

In 2017 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 wordt duidelijk welke scholing of deskundigheidsbevordering is gevolgd en door welke groep medewerkers.

Naam scholing / training	Beroepsgroep
Trainingen Afas <i>beheer, onderhoud en uitvoering van de HRM- en salarissoftware</i>	P&O en Controller
Bedrijfshulpverlening	Ondersteunend personeel
Omgaan met agressie van cliënten	Ondersteunend personeel
Beheer website SMD	Wijkcoaches en directiesecretaresse

Financiële dienstverlening in de Wijk	Wijkcoaches
Kleuren en facetten van Mantelzorg	Wijkcoaches
Verve-training <i>Methodiektraining</i>	Wijkcoaches
Beroepsethiek Social Work <i>1^e dag in 2017, 2^e dag in 2018</i>	Wijkcoaches
TOP klas in de inclusieve wijk	Wijkcoaches
KIES training voor het jonge kind <i>Training voor jonge kinderen in echtscheidingsituaties.</i>	Wijkcoaches met specialisatie scholen
BRAM-training <i>Training voor kinderen in complexe echtscheidingsituaties</i>	Wijkcoaches
Training MVG <i>Training combinatie schuldhulpverlening en gedragsverandering</i>	Wijkcoaches
Opvoedondersteuning (interne training)	Wijkcoaches
Basis financiële dienstverlening (interne training)	Wijkcoaches
Agressie bijstandstraining (interne training)	Wijkcoaches
Kostenbewust zijn (interne training)	Wijkcoaches
Training verteltafels (interne training)	Wijkcoaches project Expeditie Enschede
Lets talk about sex	
Gouden teamtrainingen	Wijkteam
Een taal erbij	Wijkcoaches
Mindshake nooit meer druk	Wijkcoaches
Deelname congres Verwarde personen	Wijkcoaches
Verandermanagement	Wijkcoaches
Mentaliserend coachen	Wijkcoaches
Training in het kader van jeugdzorg	Wijkcoaches

Zoals reeds genoemd in het hoofdstuk over Kwaliteit worden de wijkcoaches ondersteund door transformatiecoaches voor intervisie, werkbegeleiding en casuïstiekbespreking.

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 8.

In 2017 is gestart met de ontwikkeling van een raamwerk volgens de A3-verantwoordingsmethodiek ten behoeve van planning en verantwoording door SMD. 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. In 2018 wordt de methodiek verder uitgewerkt en geïmplementeerd.

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. De belangrijkste uitkomsten van de VAR-2 zijn:

- Medewerkers scoren op veel onderdelen gunstig ten opzichte van het landelijk gemiddelde
- Medewerkers ervaren een hoge werkdruk

Deze en overige uitkomsten worden in 2018 verder onderzocht en waar mogelijk worden acties uitgezet.

Verzuim

Dat medewerkers de werkdruk als hoog ervaren, is terug te zien in het kortdurende verzuim. Het verzuim bij SMD ligt boven het branchegemiddelde. Besloten is fors in te zetten op werkbegeleiding en ondersteuning. In 2018 wordt in overleg met de bedrijfsarts, P&O en wijkteammanagers een actieplan ontwikkeld om de werkdruk te verminderen of als minder belastend te ervaren.

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.

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.

Verloop

Het verloop bij SMD is in 2017 (9,75 %, gemiddeld 16 mensen vertrokken van een totaal personeelsbestand van 164 mensen) aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2016 (7,06 %, gemiddeld 12 mensen vertrokken van een totaal personeelsbestand van 170 mensen) en de jaren daarvoor. Uit exitgesprekken kan een top 3 samengesteld worden voor de redenen waarom mensen vertrekken:

1. Inhoud werk (Voorkeur voor specialistisch werken (i.p.v. generalistisch)
2. Arbeidsvoorwaarden gerelateerd (hogere salaris bij een andere werkgever)
3. Werkdruk

Voor punt 2 'arbeidsvoorwaarden gerelateerd' wordt onderzocht of de functiewaardering nog past conform CAO Sociaal Werk (voorheen CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening) is.

9.3. Middelen

Na uitvoerig onderzoek is eind 2016 gekozen voor de HRM- en salarissoftware van AFAS omdat deze software beter aansloot bij de wensen van SMD. Met dit ERP-pakket kon beter voldaan worden aan wensen op financieel, salaris- en HRM-gebied.

Verder is in 2017 het automatiseringssysteem van SMD aangepast uit kostenoverweging en om sneller in te kunnen spelen op toe- of afname van personeel. Na een zorgvuldig implementatietraject werkt SMD vanaf de eerste helft van 2017 'in the cloud'. Voor de duidelijkheid: wijkcoaches werken in principe niet met het systeem van SMD tenzij zij specifieke taken hebben voor bijvoorbeeld diensten voor derden.

Met wijzigingen in het automatiseringssysteem is ook besloten het telefonesysteem aan te passen. Wijkcoaches gebruiken allen een mobiele telefoon van de gemeente Enschede. Hierdoor gebruikt een relatief kleine groep medewerkers het vaste en mobiele netwerk van SMD. Flexibilisering en kostenbesparing van het vaste en mobiele systeem konden daarom doorgevoerd worden.

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 E-H en alle stakeholders en werkt daarbij volgens de code van Good Governance (ontwikkeld in 2011 door de MO groep). 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

Eind 2016 hebben enkele leden van de RvT wegens einde van hun zittingstermijn hun functie neergelegd. Het betreft mevrouw Van Meijel-Bovee, de heer Kroep en mevrouw Jaspers. De vrijgevallen posities zijn in de loop van 2017 ingevuld, door de dames Reints en Verkade en de heer Scharenborg, waarmee alle portefeuilles weer bezet waren.

Ieder profiel van de leden van de RvT heeft een specifieke portefeuille. De portefeuilles 2017: (arbeids)recht, overheid, financiën, werkveld, marktwerking en maatschappelijk ondernemerschap. Voorts geldt voor alle leden dat zij zich bezighouden met zingevingsvraagstukken en morele dilemma's.

De samenstelling Raad van Toezicht van 1 januari tot en met 31 december 2017 is als volgt:

Naam	(Neven-)Functie(s)	Leeftijd	Be-/herbenoeming
De heer J.G.M.M. Lotgerink (voorzitter)	- Zelfstandig adviseur en interim-manager - Lid Werkveld Welzijn NVTZ	57	27-11-2009 // 2013 27-11-2013 // 2018
De heer R.G. Becking	- Maatschapslid Compagnie Meilleure - Bestuurslid stichting Fortis et Liber (tot september 2017)	65	01-01-2016 // 2020
De heer L.J.H. Scharenborg	- Adviseur Startup UT Laeq Health - Zelfstandig adviseur / projectmanager - Coördinator Toerisme	65	16-06-2016 // 2020
Mevrouw J.H. Reints	- Advocaat Arbeidsrecht	39	01-01-2017 // 2021
Mevrouw J. Verkade	- Organisatie adviseur	48	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) en scenario's voor inrichting van de organisatie.

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 2016 (inclusief goedkeurende accountantsverklaring), het inhoudelijke jaarverslag 2016, de begroting 2018 en de doelstellingen van het bestuur.

In het jaar 2017 heeft de Raad zes keer vergaderd, had twee bijeenkomsten 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 SMD
- Managementrapportages voor de gemeente Enschede
- KPI's per tertiaal
- Risico-inventarisatie
- Teamontwikkelingstraject .
- Strategische sessie begeleid door bureau RONT
- (Door)ontwikkelingen en evaluatie 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 diverse wijkteams
- Profiel en samenstelling Raad van Toezicht
- Begroting 2018

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 oktober 2017 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.

11 Bijlage

Kwaliteitskader Wijkteams Enschede



