

Activiteitenverslag 2024

Enschede, 28 maart 2025

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening
Laarssingel 61
7514 EL Enschede



Wijkteams
Enschede

SMD

Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	4
2. Inleiding.....	5
3. Samenwerking, kwaliteit en ontwikkelingen.....	6
3.1. Subsidiëring en kwaliteit.....	6
3.2. Ontwikkeling in 2024 en voor de toekomst.....	6
3.3. Samenwerking lokaal, regionaal, landelijk en internationaal.....	8
3.4. Verzuim.....	9
3.5. Nieuwe media, innovaties en maatschappelijke vraagstukken.....	10
3.6. Arbeidsmarkt.....	10
3.7. Financieel.....	11
4. Verslag Raad van Toezicht.....	12
5. Activiteiten 2024.....	15
5.1. Vakmanschap.....	15
5.2. Contexten.....	16
5.2.1. Huisartsen.....	16
5.2.2. Familiehuis West.....	16
5.2.3. Scholen.....	17
5.2.4. Wijkwijzers.....	18
5.2.5. Buurten en wijken.....	18
5.2.6. Digitale wereld.....	19
5.3. Wonen en schulden.....	20
5.4. Zorg en Veiligheid.....	22
5.6. Organisatie.....	23
5.6.1. (Aan)sturings- en ondersteuningsorganisatie.....	23
5.6.2. Administratieve organisatie.....	23
5.6.3. Ontwikkelorganisatie.....	25
Bijlagen.....	26
A. Monitoringsafspraken.....	26
1. Algemeen.....	26
2. Kwaliteit.....	26
3. Uitvoering Wet verplichte GGZ.....	27

4.	Uitvoering Woonplaatsbeginsel Jeugdwet	28
5.	Buurtbemiddeling	28
6.	WoonStAP-regulier	29
7.	Vroegsignalering	30
8.	Lokale aandachtsfunctionaris Mensenhandel	30
9.	Intensivering schoolwijkcoaches IKC	31
10.	Preventie met Gezag Jeugdwerk Online	31
11.	Presentiebenadering; verdiepende deskundigheidsbevordering	32
12.	Welzijn op recept	32
13.	Dak- en thuislozenpreventie (WoonStAP-projecten)	32
14.	Coördinatie Meubeldepot	33
15.	Coördinatie Doorstroomwoningen	34
16.	Relaties en opvoeding	34
17.	Wijkteamvakmanschap in de Wijkwijzer	35
18.	Ontwikkelagenda Toekomstbestendig Wijkteams Enschede	36
B.	Formatieontwikkeling	37

1. Voorwoord

De samenleving verandert continu en daarmee ook de uitdagingen en behoeften in Enschede. In onze stad spelen wijkteams een cruciale rol in het bieden van ondersteuning, laagdrempelige basiszorg en hulp op maat.

Voor een duurzame en effectieve ondersteuning is het essentieel dat Wijkteams Enschede zich blijft ontwikkelen en aanpassen aan maatschappelijke en sociale ontwikkelingen. Om de huidige grote vraagstukken op een goede manier te beantwoorden zijn ontwikkelingen samengebracht in onze ontwikkelopgave 'Toekomstbestendig Wijkteams Enschede'. Hierbij kijken we naar de uitdagingen van vandaag, maar vooral naar de kansen voor morgen.

Innovatie, samenwerking en preventie vormen de kern van onze aanpak. Samen met inwoners, professionals en partners werken we aan een sterke sociale basis, waarin iedereen de ondersteuning krijgt die nodig is, maar waar ook scherp gekeken wordt naar wat een inwoner zelf kan.

Dit document beschrijft hoe Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen (SMD) in het co creatieve samenwerkingsverband Wijkteams Enschede in 2024 vorm gaf aan de ondersteuning aan inwoners én aan onze ontwikkelopgave.

Nora (30 jaar) vroeg ondersteuning. Ze had een belast verleden waarin sprake was van verslaving. Momenteel ging het goed met haar maar ze voelde zich erg eenzaam. Wijkteammedewerker nam contact op met de preventiemakelaar van Alifa.

In deze samenwerking konden twee hulpvragen aan elkaar verbonden worden. Aysa van ongeveer dezelfde leeftijd voelde zich namelijk ook eenzaam. Beide vrouwen werden met elkaar in contact gebracht en kregen steun van elkaar.

Op deze manier werd op kleine schaal gecollectiviseerd.

Trend

Eenzaamheid onder ouderen was al een hulpvraag die opviel maar we zien nu ook dat deze onder jongvolwassenen speelt. Door dit te monitoren kunnen we hier mogelijk een collectief aanbod voor ontwikkelen.

2. Inleiding

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen (SMD) is een zelfstandige stichting die haar activiteiten grotendeels uitvoert in Wijkteams Enschede. Dit samenwerkingsverband wordt in coöcreatie met de gemeente Enschede vormgegeven en uitgevoerd. Afspraken over verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in het afsprakenkader. Gezamenlijk zijn wij verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet in Enschede.

Dit activiteitenverslag SMD 2024 vormt samen met het financiële jaarrapport onze (maatschappelijke en subsidie-) verantwoording.

Missie, visie en kernwaarden

Vanuit onze missie, visie en kernwaarden ondersteunen wij inwoners van Enschede.

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

Leeswijzer

In hoofdstuk 3 geeft directeur-bestuurder de belangrijkste ontwikkelingen in vogelvlucht weer. In hoofdstuk 4 verwoordt de Raad van Toezicht hoe zij hun toezichthoudende rol hebben uitgevoerd. Hoofdstuk 5 geeft een beeld van onze activiteiten in 2024.

Bijlage A bevat de 'scores' van de monitoringsafspraken per subsidie en eventuele afwijkingen.

Bijlagen B bevat informatie over de formatieontwikkeling 2024.

3. Samenwerking, kwaliteit en ontwikkelingen

Vanuit mijn rol als directeur-bestuurder kijk ik met trots terug op 2024. In 2024 ondersteunden wijkteammedewerkers van de SMD, vanuit hun vakmanschap, inwoners van Enschede in het kader van preventie, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet. Er werd individuele (kortdurende) en groepsgerichte hulpverlening (trainingen) geboden, Schoolmaatschappelijk Werk (IKC- wijkcoach / schoolwijkcoach), Buurtbemiddeling, Online-hulpverlening, praktijkondersteuning (Jeugd GGZ) huisartsen en online Jeugdwerk. Ook werd ondersteuning geboden in het kader van woonbelemmeringen vanuit WoonStap en zijn producten ontwikkeld vanuit het team Nieuwe Media voor inwoners, medewerkers en samenwerkende partners. Thema's van de ondersteuningsvragen zijn te vinden op vrijwel alle levensgebieden. Onder andere: wonen, armoede, werk en inkomen, (echt)scheiding/relaties, (seksueel)misbruik, opvoeding, mensenhandel, schooluitval/thuiszitters.

*Sophie (11 jaar), SoVa-training
'Ik zeg nu 'nee' als ik iets niet wil.'*

3.1. Subsiëring en kwaliteit

De gemeente stelt verordeningen, beleidsdoelen en een begroting vast om invulling te geven aan de Jeugdwet en de Wmo. Met de verstrekking van subsidie aan de SMD wordt een deel van deze doelen nagestreefd door de inzet van het vakmanschap van de wijkteammedewerkers. De inzet van de SMD kan, in relatie tot de impact, niet los gezien worden van inzet van andere lokale en/of regionale partijen waar de gemeente afspraken mee maakt (subsidie en/of inkoop).

De kwaliteit en uitvoering van ons vakmanschap wordt door de gemeente gefaciliteerd door subsidie te verstrekken. SMD dient hiervoor jaarlijks één of meerdere subsidieaanvragen in die betrekking hebben op een algemeen en maatschappelijk belang. De context waarbinnen het vakmanschap van de SMD wordt uitgevoerd wordt in onze cocreatie gefaciliteerd en georganiseerd door de gemeente Enschede.

Binnen het samenwerkingsconstruct van de Wijkteams Enschede wordt kwaliteit in samenhang en in afstemming met elkaar georganiseerd. De verschillende inspanningen in relatie tot kwaliteit van de uitvoering worden gepland aan de hand van het kwaliteitsjaarplan. In het kwaliteitsjaarplan worden de beleidsdoelen van de gemeente vertaald in activiteiten voor: de 'administratieve' organisatie, de aansturing- en ondersteuningsorganisatie en de ontwikkelorganisatie. Hierdoor worden beleidsuitgangspunten in lijn gebracht met zowel de kwaliteit van de uitvoering als met uitgangspunten van doelmatigheid en rechtmatigheid.

3.2. Ontwikkeling in 2024 en voor de toekomst

Rijksbeleid en lokale vertaling

In 2023 troffen we voorbereidingen om de organisatie toe te rusten op de veranderende opdracht in de komende jaren. In februari 2024 werd, tijdens een intern congres, de aftrap gedaan met de gehele organisatie om nieuwe uitgangspunten en inzichten te vertalen naar een 'Toekomstbestendig

Wijkteam Enschede' (TWE). De nieuwe uitgangspunten en inzichten zijn te herleiden uit landelijke akkoorden en programma's ¹, het onderzoek van Significant Public b.v. (2023) en de interne haal- & brengsessies (2023). In de loop van 2024 zijn hier de lokale maatregelen van de strategienota's 'Onze Jeugd, onze zorg' (april 2024) en 'Samen leven, samen zorgen' (september 2024) aan toegevoegd.

Vertaling 'ontwikkelopgaves en ontwikkellijnen'

Onze ontwikkelopgaves² en de ontwikkellijnen³ kregen een doorvertaling in vijf hoofdthema's tijdens het congres van 2024: *Versterking lokale teams en toegang, Rechtsbescherming, Meer zelf doen, Kwaliteit en Blijvend Leren en Technologie*.

Deze thema's werden inhoudelijk uitdiept in de inrichting van het programma *Stevige Lokale teams en toegang* (met verschillende projecten⁴ passend bij de actielijnen: regievoering, triage en meer zelf doen), de opdracht Kwartiermaker GZ psychologie, het promotieonderzoek over de positionering van Rechtsbescherming bij de lokale teams, het onderzoek positionering Materiële Wmo, de implementatie van de 'workloadweging', de doorontwikkeling van de Leerkringen, het herijken van het scholingsprogramma en de aanbesteding voor het nieuwe applicatielandschap.

Door het bovenstaande te verbinden in het Kwaliteitsjaarplan 2024-2025 sturen we vanuit overzicht op kwaliteit in lijn met de veranderopgaves. Eind 2024 is een besluit genomen om een ontwikkelgroep in te richten, die de ontwikkelingen in samenhang kan overzien en besluitvorming integraal voorbereid.

Koersen op talenten

Vanuit mijn kijk op goed leiderschap gaat de essentie van onze organisatie niet over protocollen, status en positie maar over het benutten en voortdurend ontwikkelen op basis van kracht en kunde van de mensen die er werken. Zij organiseren hun werk vanuit de vraag van de inwoner en dat doen zij als professional, samen met andere professionals op thema en met de inwoner die de vraag heeft. Wij koesteren de professionele talenten die we in huis hebben. Het is van belang onze vakbekwame medewerkers voortdurend uit te dagen en te inspireren om samen te werken, te leren van ervaringen en om hen kansen te bieden verder te groeien. Nieuwe aanpak en successen krijgen de aandacht.

Ik geloof dat ontwikkeling en transformatie van het sociaal domein toenemen wanneer professionals ruimte krijgen binnen een duidelijk speelveld en wanneer zij niet strak handelen vanuit hun organisatie maar samenwerken op basis van de opgave. Deze ruimte bieden wij door professionals te

¹ Hervormingsagenda Jeugd, Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming, Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA), Integraal Zorg Akkoord (IZA), programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ), Inspectierapport IGJ: centrale rol lokale teams.

² Resultaat onderzoek Significant b.v. (2023)

³ Resultaat haal- en brengsessies (2023)

⁴ Relatie & Opvoeden, Welzijn op Recept, Preventie met gezag, Familiehuis, Wijkteams in de Wijkwijzer, inzet wijkteams in primair onderwijs (IKC) en ambulante inzet Consent.

faciliteren bij de uitoefening van hun vakmanschap. Voortdurend stellen we de vraag: *Wat heb je nodig om te doen wat het werk van je vraagt?* Voortdurend zullen we het antwoord hierop vertalen in een ondersteuningsstructuur en in afspraken die helpend zijn voor de uitoefening van het vakmanschap.

In 2024 vroegen we aan medewerkers welke ondersteuningsstructuur zij nodig hebben. Dit leidde heel concreet tot een andere inzet en positionering van de teamcoachrol en zorgde voor een aanvullende opdracht voor een kwartiermaker GZ psychologie.

Wanneer inzichten van de professionals worden gedeeld en gebruikt bij het vaststellen en aanpassen van de strategische koers, zijn we een adaptieve en wendbare organisatie die kan inspelen op de toenemende complexiteit.

Het traject *‘Toekomstbestendig Wijkteam Enschede’*, dat in 2023 startte, werd in 2024 verder uitgediept. Dit resulteerde in toevoeging van twee functies in het functiehuis.

3.3. Samenwerking lokaal, regionaal, landelijk en internationaal

Door de samenwerking lokaal, regionaal, nationaal én internationaal vorm te geven, worden we geïnspireerd om ons vakmanschap te ontwikkelen.

Lokaal

In 2024 ontwikkelden we de leerkringen van de Wijkteams Enschede door. Deze leerkringen faciliteren de intensieve samenwerking tussen beleid, uitvoering en kwaliteit. Omdat kennis groeit en inzichten veranderen zijn deze leerkringen essentieel om continue invulling te geven aan de vertaling van de ‘bedoeling’ van beleid naar de uitvoering van ons vakmanschap.

In de driehoek beleid, management en bedrijfsvoering legden we tijdens kwaliteitsdagen een basis voor gezamenlijke monitoring van opdrachten vanuit beleid en realisatie van doelen. Deze lokale samenwerking zorgt ervoor dat er vanuit een integraal beeld gekeken wordt naar de opdracht en er, indien nodig, lopende het jaar bijgestuurd kan worden.

Beleidsadviseurs van gemeente kregen in 2024 een nadrukkelijker rol tijdens de kwaliteitsdagen van Wijkteams Enschede.

Uiteraard werd ook in verschillende projecten⁵ intensief samengewerkt met lokale partners op verschillende niveaus.

Regionaal

Naast lokale samenwerking werken we ook in regionaal verband samen met partijen en willen we van elkaar leren. In het afgelopen jaar trokken de ‘Twentse welzijnspartijen’ (MADION) samen bestuurlijk op in relatie tot de samenwerking in de Twentse Koers.

In het kader van ‘Verrijkt vakmanschap’ (flex- en talentenpool) werkten we intensief samen met

⁵ O.a. Relatie & Opvoeden, Familiehuis, IKC wijkcoach, Instapteams, Preventie met gezag, Jeugdwerk online, Gamebus, Wijkwijzer, Buurtbemiddeling, trainingen in groepen en mantelzorgondersteuning.

Jeugdbescherming Overijssel om mobiliteit van personeel tussen organisaties te stroomlijnen en laagdrempelig te faciliteren. In 2024 werd besloten om ook andere partijen in 2025 toe te laten tot deze regionale samenwerking.

Landelijk

Het lidmaatschap van de Associatie Wijkteams geeft ons landelijk steeds meer kansen om samen te werken. Dit heeft een positieve invloed op de kwaliteit van ons vakmanschap. Op de Dag van de Wijkteams presenteerden we onze samenwerking met Jeugdbescherming Overijssel over 'Verrijkt Vakmanschap' ter inspiratie voor anderen.

Deelname aan de associatie biedt ons ook laagdrempelig toegang tot kennis en ervaringen van andere lokale teams in Nederland. Dit geeft inzichten die helpend zijn voor de uitvoering en verbetering van ons werk.

In 2024 troffen we voorbereidingen om samen met Oidos buurtteams Jeugd en Gezin Nijmegen een audit te organiseren begin 2025. Een dergelijke audit met professionals van lokale teams is uniek in Nederland. Onze ervaringen delen we met andere geïnteresseerden zoals het landelijke netwerk Kwaliteit en Blijvend Leren.

Internationaal

Vanuit ons lidmaatschap van FICE Nederland maken we onderdeel uit van een internationaal netwerk van sociaal werk organisaties. Vanuit dit netwerk is er makkelijk toegang tot internationale ontwikkelingen en ervaringen uit andere landen. Wat werkt en ontwikkeld wordt in andere landen kan immers zomaar van waarde zijn voor onze invulling van het werk. Zo heeft Unicef aan de hand van een rapport (2024) het internationale uitgangspunt gekozen dat opvang in het (familie)netwerk het beste alternatief is voor kinderen die (tijdelijk) niet thuis kunnen wonen. In dit kader hebben we een eerste verkenning gedaan met Jarabee om te kijken naar wijkgerichte opvang van kinderen in gezinsverband. Een verdere verkenning naar de mogelijkheden willen we verbinden aan landelijke initiatieven⁶ in samenwerking met lokale en landelijke partners⁷.

3.4. Verzuim

De lijn waarbij ingezet is op vitaliteit én terugdringen van verzuim heeft zijn vruchten afgeworpen. Eind 2024 realiseerden we een daling van het verzuim ten opzicht van 2023 met 2,3%. Het verzuimteam dat hiervoor was ingericht rondde haar taken in de loop van 2024 in twee fases af. In de eerste fase is het verzuimteam toegevoegd als agendapunt op het maandelijkse strategisch managementoverleg en in de tweede fase van 2024 zijn de taken afgerond en is het onderwerp vast agendapunt op het strategisch overleg geworden. Vanuit HR wordt standaard aangeschoven om cijfers per team te bespreken en stil te staan bij de eventuele ondersteuningsvraag van managers.

⁶ RAAK-subsidie: 'Het versterken van familieplaatsingen in Pleegzorg'

⁷ Lokaal: Jarabee, GGD Twente, Alifa, JBOV, Consent e.a. Landelijk: Universiteit Groningen (Orthopedagogiek), Hogeschool Leiden (Master Jeugdzorg) en de Rading (Jeugdhulp)

Hoewel het percentage in 2024 al fors daalde, vertrouwen we erop dat het verzuim in de komende jaren verder daalt door de blijvende aandacht voor vitaliteit, 'het goede individuele en teamgesprek' én het contact met zieke collega's (zowel vanuit collegiale ondersteuning als vanuit management).

3.5. Nieuwe media, innovaties en maatschappelijke vraagstukken

De rol van het team nieuwe media is niet meer weg te denken in de organisatie. Naast het oorspronkelijke doel om inwoners, nieuwe medewerkers en samenwerkingspartners te informeren over ons werk, krijgt het team een steeds bredere ondersteunende taak in de organisatie. Ook in 2024 werd het team ingezet om de ontwikkeling naar een 'Toekomstbestendig Wijkteam Enschede' te ondersteunen met beeld en geluid. Daarnaast werd het team ingezet om processen eenvoudig in beeld te brengen of ingewikkelde vraagstukken toe te lichten via podcast. Er is sprake van een grote en diverse vraag aan dit team (onder andere inhoud, communicatie, organisatie en innovatie).

Steeds meer ontwikkelingen binnen de organisatie hebben een logische verbinding met het team nieuwe media. Hierbij moet gedacht worden aan Jeugdwerk online, Online hulpverlening en ook aan nieuwe innovaties zoals de behoefte aan bijvoorbeeld een 'cyberteam' op basis van maatschappelijke vraagstukken (gaming, sexting & grooming, geldezels e.d.). In 2024 werden de eerste gesprekken gevoerd om dit soort zaken op een logische manier elkaar te verbinden.

3.6. Arbeidsmarkt

Twentse samenwerking in de TAZ

In Twente hebben bestuurders Zorg en Welzijn zich verenigd in het Bestuurlijk Netwerk Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ) Twente. Er is een Actieprogramma "Samen anders leren en werken" vastgesteld. Door actief samen te werken vanuit dit bestuurlijke netwerk proberen we samen de uitdagingen, die in de huidige arbeidsmarkt op ons afkomen, op te pakken. Ook worden er concrete acties opgepakt zoals de 'Jeugdzorg banenmarkt Twente', waarin ook wij participeerden.

Inloopavonden

In 2024 lukte het ons om via de eigen werving en selectie nieuwe medewerkers te verbinden aan onze organisatie. Er is een uitbreiding gekomen van het aantal stagiaires en we zijn gestart met de inzet van de Ad Social Work. We organiseerden maandelijks inloopavonden, waarbij we

*Johan (35 jaar), potentieel medewerker
'Heel prettig om laagdrempelig te horen en zien hoe
Wijkteams Enschede werkt.'*

geïnteresseerde professionals een beeld gaven van ons werk. De inloopmomenten zorgden ervoor dat al onze vacatures tijdig ingevuld werden.

Verrijkt Vakmanschap

Speciaal voor alle professionals werkzaam bij SMD en Jeugdbescherming Overijssel (JbOV) bieden wij de mogelijkheid om deel te nemen aan het uitwisselingsprogramma 'Verrijkt Vakmanschap'. Binnen dit programma kunnen medewerkers een jaar lang uren inzetten bij de SMD of JbOV. Er wordt in dit programma gewerkt aan persoonlijke ontwikkeling. Mensen behouden het contract en er wordt geïnvesteerd in groei van kennis en kunde. Een mooi extra resultaat hiervan is dat de samenwerking tussen de 'beschermingsketen' en het 'lokale team' beter gestroomlijnd wordt. In lijn met de ontwikkeling van 'regionale veiligheidsteams' is dit relevante bijvangst.

In 2024 troffen we voorbereidingen om in het eerste kwartaal 2025 twee organisaties toe te voegen aan de samenwerking.

3.7. Financieel

De jaarrekening 2024 laat een onverwacht tekort zien. Omdat dit niet volgens prognose is, is op basis van een brede analyse een plan van aanpak opgesteld om dit in de toekomst te voorkomen. Het tekort wordt veroorzaakt door het niet goed toedelen van formatie aan incidentele middelen. Hierdoor is er in 2024 onbedoeld te veel formatie ingezet. Hoewel de inzet ten goede gekomen is aan de inwoners van de gemeente Enschede heeft het een negatief effect op het jaarresultaat. Met de invulling van het plan van aanpak denken we voldoende in financieel control te zijn.

Het is mogelijk om het financiële tekort deels te verminderen door de te veel ingezette formatie voor gedeeltelijk te bekostigen uit 'onverhoopte transitiekosten' vanuit ons ontwikkelbudget. Hiervoor is voor 2024 en 2025 een beschikking afgegeven en voor 2025 zijn nog middelen beschikbaar. Wanneer een deel van deze middelen wordt aangewend als dekking voor de te veel ingezette formatie 2024, kan het tekort aanzienlijk worden teruggebracht. Deze mogelijkheid is passend binnen de ontvangen beschikking. Echter, dit doet geen recht aan hoe het transitieplan in relatie tot de toekomstbestendigheid vooraf is ingericht. Daarnaast veroorzaakt deze keuze dat het ontwikkelplan voor 2025 moet worden herzien.

Kortom, een financieel technische 'reparatie' achteraf is binnen de afgegeven beschikking mogelijk. Er is namelijk reguliere capaciteit ingezet om bij te dragen aan de ontwikkeling van de organisatie naar toekomstbestendigheid. Aangezien vooraf de keuze niet is gemaakt en kosten niet zijn geraamd voor 2024, zal dit ten koste gaan van de beoogde inzet in 2025 in relatie tot de ontwikkelopgave. Om die reden wordt er niet voor gekozen om deze middelen aan te wenden voor een positiever jaarresultaat.

Al met al kunnen we concluderen dat we in 2024 een goede basis hebben gelegd om vanuit de rol van de SMD verder te werken aan een *'Toekomstbestendig Wijkteams Enschede'*.

Willem Loupatty
Directeur-bestuurder

4. Verslag Raad van Toezicht

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

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

De RvT vindt het niet alleen van belang om invulling te geven aan de formeel vastgelegde rollen, maar wordt door de navolgende waarden gedreven:

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

Samenstelling

In 2024 had de RvT vijf leden. De heer Herman Grootelaar vervulde gedurende het hele jaar de rol van voorzitter. Ieder lid van de RvT heeft een specifiek aandachtsgebied. De aandachtsgebieden in 2024 waren: (arbeids)recht, overheid, financiën, werkveld, marktwerking en maatschappelijk ondernemerschap. Voorts geldt voor alle leden dat zij zich bezighouden met zingevingsvraagstukken en morele dilemma's.

Vanuit haar maatschappelijke betrokkenheid biedt de RvT sinds 2022 een opleidingsplaats voor een 'toezichthouder in opleiding'. Begin 2024 werd deze opleidingsplaats ingevuld door mevrouw Tineke Lantink.

De samenstelling van de Raad van Toezicht was van 1 januari tot en met 31 december 2024 als volgt:

Naam	(Neven-)Functie(s)	Leeftijd	Be-/herbenoeming
De heer Herman Grootelaar (voorzitter)	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfstandig bestuurs- en organisatieadviseur GovernanceConsult - Voorzitter RvC DeltaWonen - Docent Governance Dynamics, UMIO - Docent/Mentor Mentorconnector 	65	15-06-2019 // 2023 15-06-2023 // 2027
De heer Coen Luttkhuis	<ul style="list-style-type: none"> - gemeentesecretaris Dinkelland - algemeen directeur Noaberkracht 	56	01-01-2024 // 2028
De heer Leo Scharenborg	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseur Startup UT Laeq Health - Zelfstandig adviseur / projectmanager - Voorzitter Hospicegroep De Lelie - Bestuur 4-generatiepark De Stroet 	72	01-01-2017 // 2021 01-01-2021 // 2025

Naam	(Neven-)Functie(s)	Leeftijd	Be-/herbenoeming
	- Bestuurslid Caritas		
Mevrouw Jeanien Reints	- Advocaat Arbeidsrecht	45	17-02-2017 // 2021 17-02-2021 // 2025
Mevrouw Mieke Mannak	- Manager Zorg	40	23-03-2023 // 2027

Eind 2024 namen wij afscheid van de heer Leo Scharenborg en mevrouw Jeanien Reints, vanwege het verstrijken van hun tweede zittingstermijn per resp. 1 januari 2025 en 17 februari 2025. Wij danken hen hartelijk voor hun grote betrokkenheid bij het sociaal domein, hun inzet voor de SMD en in het bijzonder voor de inbreng van hun expertise.

In verband met de vacatures begin 2025 is besloten om voornamelijk te werven voor één nieuw lid per 1 januari 2025. De heer Hans Morsink treedt daarom per 1 januari 2025 aan als lid van de RvT.

Ontwikkelingen

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

In het jaar 2024 bleek het in 2022 vastgestelde *Afsprakenkader Wijkteams Enschede 2022 – 2026* een uitstekend fundament voor de duurzame en effectieve samenwerkingsrelatie tussen SMD en de gemeente Enschede.

De RvT constateert dat de SMD een transparante organisatie is die zich bewust is van haar verantwoordelijkheid met oog voor diversiteit van belangen. De RvT ziet dat 2024 een belangrijk eerste jaar was in de doorontwikkeling naar een toekomstbestendig Wijkteams Enschede. Er zijn mooie stappen gezet, waarbij nog betere aansluiting op de doelgroep en verdere ontwikkeling van het vakmanschap aandacht kregen. Ook is er in 2024 veel aandacht besteedt aan het verminderen van verzuim, evenals aan cultuurverandering rond dit thema. Er is fors geïnvesteerd in maatregelen, maar ook in een steviger sturing vanuit het management op verzuim.

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

Activiteiten

De jaarlijkse taken en bevoegdheden van de RvT betroffen goedkeuring van het financiële jaarverslag 2023 (inclusief goedkeurende accountantsverklaring), het activiteitenverslag 2023, de begroting 2025 en de doelstellingen van het bestuur.

In het jaar 2024 werd door de RvT vier keer vergaderd. Er vonden twee bijeenkomsten plaats met de Ondernemingsraad. Ook nam een vertegenwoordiging van de RvT deel aan bijeenkomsten met andere RvT-leden vanuit de Associatie Wijkteams. Het bestuurlijk overleg met de gemeente Enschede vond in 2024 één maal plaats.

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

- Strategie en toekomst SMD/Wijkteams Enschede
- Kwaliteit van Wijkteams Enschede

- KPI's per tertiaal (financieel en HR)
- (Door)ontwikkelingen Wijkteams Enschede
- Rolinvulling van SMD in het samenwerkingsverband Wijkteams Enschede
- Werkgeverschap directeur-bestuurder
- Invullen vacature lid RvT
- Invullen van een opleidingsplek in de RvT
- Continuïteitsvraagstuk
- Gedegen (financiële) rapportage voor professionele sturing

RvT bracht in 2024 werkbezoeken aan de wijkteams, waarbij ieder team presentaties verzorgde. Tevens werden ter vergadering presentaties georganiseerd over bijvoorbeeld Toekomstbestendig Wijkteams Enschede, Familiehuis en Workloadweging. Deze presentaties geven de leden van de RvT een goed beeld van het reilen en zeilen binnen de organisatie, wat van grote waarde is voor de toezichthoudende rol van de leden.

Bedrijfsvoering

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

1. Interne informatie, te verstrekken door de Directeur-Bestuurder in de vorm van mondelinge en schriftelijke informatie.
2. Tweemaal per jaar gesprekken met de Ondernemingsraad.
3. Jaarlijks gesprek met de accountant over de financiële situatie van de organisatie.
4. Externe informatie vanuit de eigen netwerken van de leden van de Raad van Toezicht.

Bezoldigingsbeleid Raad van Toezicht

De honorering van de leden en de voorzitter van de Raad van Toezicht werd in 2021 aangepast en valt ruim binnen de adviesregeling van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ) en Sociaal Werk Nederland. Eind 2024 werd het bezoldigingsbeleid vastgesteld voor de periode 2025 - 2027. Het gaat hier om een continuering van het geldende bezoldigingsbeleid, ruim vallend binnen de geldende adviesregelingen.

Evaluatie functioneren Raad van Toezicht en directeur-bestuurder

De Raad van Toezicht is kritisch op het eigen functioneren evenals op het functioneren van de individuele leden. In 2023 vond een zelfevaluatie plaats onder externe begeleiding. Thema van deze zelfevaluatie was 'Op weg naar waardengedreven en toekomstbestendig toezicht'. Een soortgelijke evaluatie zal in 2025 plaatsvinden.

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

Dankwoord

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

5. Activiteiten 2024

In dit hoofdstuk zetten we een beeld neer van onze ondersteuning aan inwoners in 2024 en maken we in het brede werkveld inzichtelijk hoe onze ondersteuning samenhangt met elkaar, met anderen en met ontwikkelingen.

5.1. Vakmanschap

De doelgroep van Wijkteams Enschede is breed: alle inwoners van Enschede die ondersteuning nodig hebben vanuit Wmo of de Jeugdwet. Dit is terug te zien in de activiteiten die vrijwel alle levensgebieden omvatten en die qua kennis en kunde in elkaar overlopen.

*Jeffrey (44 jaar), Rouw en Verliesgroep
'Fijn dat ik niet de enige was met zo'n groot verdriet.'*

Onze ondersteuning is in de basis gericht op gedragsverandering en is tijdelijk. De wijkteammedewerker zoekt met de inwoner vanuit professie naar de meest passende oplossing met als doel dat de inwoner zelfstandig weer verder kan. Hierbij wordt niet alleen naar het individu gekeken maar ook naar het 'systeem' waarin de inwoner zich bevindt. In situaties waar geen gedragsverandering (meer) bewerkstelligd kan worden, is andere ondersteuning nodig. Dit wil niet zeggen dat de wijkteammedewerker volledig uit beeld is. Vaak blijft er een 'regierol' vooral als het gaat om meervoudige problematiek.

Kennis en kunde

De kennis en kunde van onze wijkteammedewerkers is van essentieel belang om de juiste ondersteuning te kunnen geven aan inwoners. Wijkteammedewerkers zijn daarom verplicht om beroepsgeregistreerd te zijn. Oftewel: zij houden hun kennis en kunde ieder jaar up-to-date. Daarnaast organiseert Wijkteams Enschede extra scholing die nodig is voor verdieping of verbreding van kennis en vaardigheden.

Belangrijk onderdeel van het vakmanschap is kennis van de sociale basis in Enschede. De benodigde kennis van het netwerk van de professionals wordt onder andere gefaciliteerd door onze digitale kennisbank: het kennisportaal Wijkteams Enschede.

Wijkteammedewerker in actie

Onze wijkteammedewerkers voeren gesprekken met inwoners om samen in kaart te brengen hoe het komt dat inwoner vastloopt, wat de inwoner zelf kan doen om weer zelfstandig verder te kunnen en waar eventueel hulp bij nodig is.

Hierbij wordt ook vooral gekeken of de inwoner geholpen is met ondersteuning in de eigen omgeving of een voorliggende voorziening. Bij verwijzingen naar het voorliggende veld of naar zwaardere ondersteuning wordt altijd uitgegaan van 'Zo licht mogelijk waar dat kan en zo zwaar waar nodig'. Aangejaagd door TWE wordt in toenemende mate meer zelf ondersteuning gegeven en wordt minder beschikbaar.

*Ada (52 jaar), training Mantelzorger in Balans
'Ik heb geleerd hulp te vragen. Nu heb ik ook tijd voor mezelf.'*

Gesprekken met inwoners worden voor het overgrote deel mondeling en individueel gevoerd, maar ook digitale ondersteuning is mogelijk. Soms is een inwoner gebaat bij psychosociale ondersteuning in een groep. Hierin gaan deelnemers procesmatige hulpverlening aan waarbij

ervaringen van anderen cruciaal zijn voor inzicht en kennis. Hiervoor zijn [trainingen](#) en (verwerkings)groepen ontwikkeld die gericht blijven op de individuele gedragsverandering.

5.2. Contexten

Voor veel inwoners is het vragen om hulp een grote drempel. Onze ondersteuning moet daarom zo laagdrempelig mogelijk zijn. Immers, als een inwoner te lang wacht kunnen problemen verergeren. Om die reden werken wij vanuit de presentiebenadering waarbij we er zijn op de momenten en plekken die er voor de inwoner toe doen. Het aansluiten op de leefwereld van de inwoner is hierbij uitermate belangrijk. In 2024 werd een verdiepende training georganiseerd. De presentiebenadering komt heel goed tot zijn recht bij ons werk in verschillende contexten. Dit hangt nauw samen met de ontwikkeling van TWE waarbij we als Wijkteams Enschede ‘meer zelf doen’ en met preventie (voorkomen van problemen).

5.2.1. Huisartsen

Landelijk is er een huisartsentekort en dat is ook in Enschede het geval. De huisartsenzorg staat hierdoor onder druk. Om huisartsen te ontlasten en om inwoners sneller op de juiste plek te krijgen in het sociaal domein heeft SMD twee samenwerkingsvormen met huisartsenpraktijken.

Welzijn op Recept (WoR)

Een intensieve samenwerking in 20 huisartsenpraktijken waarbij WoR-wijkteammedewerker de toegang is naar het sociaal domein. 13 wijkteammedewerkers (7 wijkteammedewerker WMO en 6 wijkteammedewerkers) werden ingezet.

POH (Jeugd-)GGZ

Aanwezigheid van een wijkteammedewerker als Praktijkondersteuner GGZ in de huisartsenpraktijk voor psychosociale problematiek. De POH-GGZ helpt bij het verhelderen van problemen, geeft voorlichting over klachten, oorzaken en mogelijke oplossingen, geeft advies over behandeling en verwijzing, begeleidt kortdurend in de huisartsenpraktijk en verzorgt de nazorg na behandeling in de GGZ.

Bea (91 jaar) komt via de huisarts in contact met WoR wijkteammedewerker. Ze is ernstig ziek, niet mobiel en wil graag een dagbesteding. WoR wijkteammedewerker voert bij haar thuis het brede gesprek. Mevrouw wil graag onder de mensen komen, maar kan zichzelf niet verplaatsen. In overleg wordt ingestoken op ‘zingeving’. Na contact met de preventiemakelaar van Alifa wordt een geschikte dagbesteding voor mevrouw gevonden waar ze via automaatje naar toe kan. De korte lijn met de preventiemakelaar blijkt succesvol en een melding bij het wijkteam werd voorkomen.

5.2.2. Familiehuis West

Het Familiehuis in stadsdeel West is een ontmoetingsplek voor jonge ouders. In het Familiehuis zijn veel organisaties laagdrempelig aanwezig voor vragen over bijvoorbeeld opvoeden.

Relaties en opvoeden

Om kwetsbare ouderrelaties te ondersteunen en te versterken, zetten wij ons in om hulp en ondersteuning te normaliseren en complexe scheidingen te voorkomen. Dit is in lijn met het coalitieakkoord, met een sterke focus op preventie en het bespreekbaar maken van relatieproblematiek.

In samenwerking met Alifa, GGD en HumanKind bieden we bij Familiehuis-West een veilige plek voor

Simone (28 jaar), zwanger en een kindje van één jaar wordt door wijkteammedewerker doorverwezen naar het inloopspreekuur van de familierechtadvocaat in Familiehuis-West. Ze krijgt informatie over wat een juridische procedure in haar specifieke situatie betekent, waardoor ze haar besluit kan nemen in het belang van haar kinderen. Ze is net naar Enschede verhuisd en heeft nog geen sociaal netwerk opgebouwd. Na haar afspraak gaat Simone naar het Speelhoes in het Familiehuis. Hier speelt haar dochtertje met leeftijdsgenootjes, terwijl zij zelf wordt meegenomen in de ontwikkeling van haar kind. Daarnaast sluit ze aan bij de ontmoetingsgroep waar ze in contact komt met andere moeders en sociale contacten opbouwt. Simone begint haar weg te vinden en kan met vragen terecht bij een familiehuismedewerker. Wijkteammedewerker sluit haar dossier.

ouders om in gesprek te gaan. Daarnaast hebben we waardevolle verbindingen gelegd met POH's, IKC-wijkcoaches, familierechtadvocaten en verloskundigenpraktijk Enschede. Samen vergroten we het bewustzijn rondom relatieproblemen en organiseren we inloopsprekuren en themabijeenkomsten om zo

de betrokkenheid op een laagdrempelige manier te stimuleren.

De preventieve, systeemgerichte gesprekken worden inmiddels uitgevoerd door familiehuismedewerkers in Familiehuis-West. Hiermee zetten we een belangrijke stap naar toegankelijke en vroegtijdige ondersteuning voor ouders.

5.2.3. Scholen

Schoolwijkcoaches

Op 20 basis- en 14 voortgezet scholen in Enschede werken schoolwijkcoaches. Deze schoolwijkcoaches zijn sparringpartner voor leerkrachten en interne begeleiders. Zij zijn vraagbaak voor ouders en kunnen gesprekken hebben met kinderen / jongeren die daar behoefte aan hebben. De korte lijnen met (voorliggende) voorzieningen zorgen ervoor dat kinderen en/of ouders makkelijker toegang hebben tot het sociaal domein.

Noa had moeite om voor zichzelf op te komen en had geen vriendinnetjes om mee te spelen. Ouders maakten zich zorgen en vroegen haar juf hoe het in de klas ging. Juf zag hetzelfde en overlegde met de schoolwijkcoach. Hieruit kwam dat Noa veel kon hebben aan een sociale vaardigheidstraining. Noa durfde na de training zelf te vragen of iemand met haar wilde spelen en is minder afwachtend geworden.

(Intensieve) inzet IKC's

Op 17 Integrale Kindcentra (met soms meerdere scholen) wordt een intensieve variant van schoolwijkcoaches ingezet.

Door de vanzelfsprekende aanwezigheid van de IKC-wijkteammedewerker binnen het IKC wordt vroegtijdig gesignaleerd, wordt preventiever en meer normaliserend gewerkt en wordt lichte (eerstelijns) ondersteuning geboden zodat zoveel mogelijk kinderen zich zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen. Het uitgangspunt 'presentie is preventie' zorgt voor een sterkere verankering van de jeugdzorg binnen het onderwijs.

Er is hierbij sprake van een gezamenlijke verantwoordelijkheid en inspanningsverplichting van zowel het onderwijs als van SMD/Wijkteams Enschede. Dit blijkt de sleutel van het succes.

Jeugdwerk Online

Jeugdwerk Online is actief in de gamewereld (zie ook 5.2.6. context Digitale wereld) maar geeft ook preventieve voorlichting over de digitale wereld op scholen aan jongeren, ouders en leerkrachten. Onderwerpen als sexting, grooming en online pesten komen aan de orde. In de praktijk blijken kinderen op steeds jongere leeftijd in aanraking te komen met dit soort onderwerpen. In 2024 verschoof de focus daarom naar het primair onderwijs omdat naast de groepen 7 en 8 ook groepen 5 en 6 voorlichting behoeven. Ondanks dat ook vrijwilligers ingezet worden gaat dit ten koste van voorlichting in het voortgezet onderwijs.

5.2.4. Wijkwijzers

Wijkteamvakmanschap in de Wijkwijzers

Wijkwijzers zijn de brede toegang naar zorg en ondersteuning voor inwoners. In deze wijkwijzers wordt door diverse organisaties, vrijwilligers en inwoners samengewerkt zodat inwoners eenvoudig informatie, advies en laagdrempelige ondersteuning kunnen krijgen. Wijkwijzers passen daarom bij de visie: aanwezig zijn in de wijk en werken vanuit de presentiebenadering. Wijkteammedewerkers zijn onderdeel van de Wijkwijzers en zijn aanwezig voor ondersteuning van inwoners. In 2024 wilden we het wijkteamvakmanschap in de wijkwijzer borgen en implementeren. Omdat niet alle resultaten zijn behaald, is er voor gekozen om een jaar te verlengen.

Peter (58) uit Enschede had moeite met zijn administratie en voelde zich overweldigd door brieven van instanties. Bij de Wijkwijzer werd hij geholpen door een vrijwilliger die met hem zijn situatie in kaart bracht. Hij werd verwezen naar de wijkteammedewerker die hem hielp bij het regelen van betalingsregelingen. Daarnaast kreeg hij praktische tips om zelfstandig overzicht te houden. Dankzij deze gezamenlijke inzet kreeg Peter weer grip op zijn administratie. De Wijkwijzer bood hem snelle, toegankelijke hulp op het juiste moment.

5.2.5. Buurten en wijken

Gebiedsgericht werken

In 2024 zijn binnen de wijkteams in de verschillende stadsdelen gebiedsteams ingericht. Deze gebiedsteams focussen zich op een kleiner gebied waardoor er meer kennis van het gebied en beter ingespeeld kan worden op wat er nodig is. Een mooi voorbeeld waar gebiedsgericht werken tot bloei komt is de pilot Hulp om de Hoek.

Pilot Hulp om de Hoek

In de pilot Hulp om de Hoek komt gebiedsgericht werken, ambulante ondersteuning door het wijkteam en meer zelf doen samen. In deze pilot in de wijk Boswinkel - de Braker wordt hulpverlening dichtbij inwoners in de eigen wijk georganiseerd in verbinding met voorliggende voorzieningen en (wijk)welzijnswerk. Problematiek wordt genormaliseerd en verbinding vindt plaats op wijkniveau.

Hierdoor ontstaan kansen om de hulpvraag van inwoners sneller, laagdrempelig en vertrouwd in de wijk op te lossen en worden complexe hulpvragen op lange termijn voorkomen. In 2024 is gestart met de pilot en deze bleek vrijwel meteen succesvol.

In een wijk in Enschede hadden twee burens, meneer De Vries en mevrouw Janssen, al maandenlang conflicten over geluidsoverlast. Hij klaagde over harde muziek en lawaai van spelende kinderen in de tuin van buurvrouw, terwijl zij zich ergerde aan zijn klachten en het feit dat hij zonder overleg de politie inschakelde. Met hulp van twee bemiddelaars gingen ze het gesprek samen aan. Tijdens het gesprek bleek dat zij zich niet bewust was van de impact van het geluid en dat hij zich eenzaam voelde en daardoor extra gevoelig was voor overlast. Ze spraken af dat de muziek na 21:00 uur zachter zou gaan en dat hij voortaan eerst met haar zou overleggen voordat hij een klacht indiende.

Buurtbemiddeling

Het doel van buurtbemiddeling is om conflicten tussen burens op een informele en laagdrempelige manier op te lossen voordat ze escaleren. Het helpt burens om in gesprek te gaan, wederzijds begrip te creëren en samen tot oplossingen te komen, zodat de leefbaarheid en sociale samenhang in de buurt verbeteren. Dit gebeurt met hulp van twee onafhankelijke, getrainde bemiddelaars die de methodiek Buurtbemiddeling toepassen. Per 2025 wordt studentenbemiddeling toegevoegd.

5.2.6. Digitale wereld

Jeugdwerk Online

Zoals aangegeven speelt Jeugdwerk Online zich af in de digitale wereld. Jeugdwerk Online heeft tijdens het gamen contact met jongeren en er is een community die in de 'normale' wereld activiteiten met elkaar doet. Signalen en vragen om hulp worden in het contact tijdens het gamen opgevangen en jongeren worden doorgeleid naar de juiste ondersteuning. Dit kan bij het wijkteam zijn maar ook bij voorliggende of andere voorzieningen.

Preventie met Gezag – Jeugdwerk Online

Schooldirecteur, stadsdeel Oost, belde met een groot probleem. Via een online pest-/roddelaccount op Tiktok, werden een aantal leerlingen geterroriseerd. Verschillende ouders waren boos en kwamen verhaal halen op school.

Jeugdwerk Online is met Noaberkracht de klas in gegaan voor een extra voorlichting. Uiteindelijk kon het account, in samenwerking met de jeugdagent, gestopt worden.

Dit speelde zich af in groep 6.

Vanuit het Plan van Aanpak Preventie met Gezag wordt Jeugdwerk Online ingezet om jongeren online weerbaarder te maken. Dit project is specifiek voor het gebied Glanerbrug. Door professionals wordt ervaren dat jeugd hier veel te maken krijgt met criminaliteit. Jeugdwerk Online maakt contact met jongeren en er

wordt preventief voorlichting gegeven op scholen. Dit zorgt voor bewustwording bij ouders, leerkrachten en leerlingen.

Bij de voorlichtingen worden cyberkisten ingezet zodat leerlingen verschillende leerlijnen/begrippen en situaties leren (her)kennen. Denk daarbij aan geldezels, id-fraude, afdreiging en sextortion. Hierbij wordt de schoolwijkcoach en de jeugdwerker van Noaberkracht betrokken.

In 2024 werd vanuit 6 scholen extra voorlichting aangevraagd voor de middenbouw vanwege veel online pesten.

5.3. Wonen en schulden

Op het gebied van Wonen heeft Wijkteams Enschede vooral een ondersteunende en verwijzende rol bij inwoners met een huurbelemmering, maar ook bij het voorkomen van dak- en thuisloosheid.

WoonStAP-regulier

WoonStAP is een samenwerking tussen Enschedese woningcorporaties, gemeente Enschede en de SMD, waarbij alle problematiek en risico's rondom problemen met huisvesting worden besproken. Het doel is het opheffen van de huur- en/of woonbelemmering. Op lange termijn is het de bedoeling om duurzaam uit te stromen naar zelfstandig wonen.

Inwoners hoeven hierdoor minder gebruik te maken van kostbare voorzieningen waardoor er jaarlijks een forse besparing is.

In 2024 is gestart met de ontwikkeling van de gemeentelijke woonzorgvisie. De woonvisie doelgroepen is hier onderdeel van (incl. wettelijk bepaalde aandachtsgroepen). Deze aandachtsgroepen worden gekoppeld aan woonvormen en hiervoor maakt de projectgroep Woonpalet een productcatalogus. WoonStAP regulier zal hier een prominente rol in hebben met betrekking tot de toeleiding. Ook zal WoonStAP in 2025 meedenken hoe deze ontwikkeling verder vormgegeven kan worden.

Angelique (45 jaar) kwam door grote huurschuld niet meer in aanmerking voor het huren van een woning en werd het huis uitgezet. Haar begeleidende wijkteammedewerker meldde haar aan bij WoonStAP waar haar situatie werd besproken.

Angelique had in het verleden een gokverslaving en had geen idee hoe ze nu verder moest. Ze voldeed aan de voorwaarden voor WoonStAP: begeleidbaar opstellen, werken aan bewindvoering en dagbesteding. Hierdoor mocht ze reageren op woningen en werd ze uitgeloot. Ieder kwartaal was er een afspraak. Na twee jaar was het traject klaar en kon ze zelfstandig verder: problemen opgelost, vrij van verslaving, een baan en zelfstandig wonen.

Lisa (20) had een moeilijke thuissituatie en zocht een stabiele woonplek om zelfstandiger te worden. Via een jongerencoach kwam ze bij WoonStAP terecht.

Ze kreeg een plek op een locatie waar jongeren begeleid worden. Hier heeft ze gewerkt aan haar doelen: budgetteren, huishouden en sociale vaardigheden. Ook moest ze voldoen aan voorwaarden zoals wekelijkse begeleiding, deelnemen aan huisoverleggen, dagbesteding, inkomen en zicht op uitstroom binnen maximaal twee jaar. Na anderhalf jaar had Lisa een vaste baan en vond ze een eigen studio. Dankzij WoonStAP kon ze zelfstandig verder.

Dak- en thuislozenpreventie: WoonStAP-projecten

Woonprojecten hebben als doel om bewoners met een lichte tot matige ondersteuningsvraag een veilige plek te bieden. Ze leren kennis en vaardigheden aan die nodig zijn om zelfstandig te kunnen wonen en leven. Dit met als doel uitstroom naar reguliere woonruimte zonder ondersteuning.

Het afgelopen jaar investeerde WoonStAP verder in Housing First. Deze manier van huisvesten is bedoeld voor kwetsbare groepen met als doel het hervinden van autonomie, maatschappelijke integratie en afbouw van maatschappelijke opvang.

Op deze manier werken we aan een verbeterd welzijn, kostenbesparing en duurzame uitstroom.

Het gaat hier om een samenwerking tussen de

corporaties en WoonStAP. De corporaties stellen hiervoor 5 huizen beschikbaar (2 Domijn; 2 De Woonplaats; 1 Ons Huis).

Coördinatie Meubeldepot

Het Meubeldepot verzamelt (goed bruikbare) inventaris van voornamelijk particulieren. Inwoners die

Anna en haar 2 kinderen verlieten na bijna 2 jaar vrouwenopvang Kadera. Terug naar het Westen kon niet vanwege de dreigende situatie. Een sociaal netwerk was er dus niet en daardoor ook geen hulp met verhuizen. Anna had erg weinig geld en een lening bij de stadsbank was mogelijk maar dat wilde ze niet. In het verleden had ze al schulden gehad en was daar net van af. Het Meubeldepot richtte de woning bijna helemaal in. Hierdoor kon ze een nieuwe start maken zonder schulden.

geen of te weinig meubelen hebben en deze zelf niet kunnen betalen, worden zonder kosten geholpen met een basisinrichting. Inwoners worden aangedragen door organisaties zoals het Leger des Heils, Tactus, Kadera,

Wijkteams Enschede en Humanitas. Ook met bijvoorbeeld Surplus, Het Zonnehuiske, Present en het Diaconaal platform wordt samengewerkt om elkaars klanten te ondersteunen. Vrijwilligers worden ingezet voor het inventariseren wat nodig is en voor het vervoeren en plaatsen van inventaris (indien nodig).

In 2024 verhuisde het Meubeldepot naar een gezamenlijke locatie met de Voedsel- en Kledingbank. Dit werkte vrijwel meteen veel effectiever voor de inwoner. Wekelijks worden gemiddeld 9 gezinnen geholpen. Het Meubeldepot kon in 2024 flink bijgedragen aan herinrichting van woningen als gevolg van extreme wateroverlast in de wijk Pathmos.

Coördinatie Doorstroomwoningen

In de doorstroomwoningen wordt tijdelijk onderdak geboden aan kansrijke doorstromers (zelfstandig uitstromen naar een reguliere woning binnen zes maanden). De doelgroep is: ouder(s) met kind(eren) die dakloos dreigen te raken of in een ontoelaatbare thuissituatie verkeren én geen woon- en/of huurbelemmering hebben. Hiermee wordt de inzet van duurdere alternatieven voorkomen én stagneert de begeleiding niet. Er wordt samengewerkt met WoonStAP.

Sanne met haar kind van twee dreigde op straat te komen. Na de intake mocht ze in een doorstroomwoning om op adem komen. Voorwaarden daarbij zijn: blijven reageren op woningen en spoedig uitstromen. Helaas hield ze zich niet aan de afspraken waardoor ze de woning moest verlaten. Gelukkig vond ze snel een woning via een particuliere verhuurder. Een half jaar later belde Sanne. Ze wilde ons bedanken voor de kans die kreeg, maar vooral voor de les die ze had geleerd. Ze zag pas later in hoe fijn het was om gebruik te mogen van deze voorziening.

Vroegsignalering / team Schuldenvrij

Inwoners met betalingsachterstanden (vaste lasten) worden zo vroeg mogelijk in beeld gebracht door via huisbezoeken en telefonisch contact hulp te bieden. Het is een manier om te voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldensituatie.

Medewerker team Schuldenvrij ontvangt het signaal over achterstand in de betaling van vaste lasten van Arthur. De medewerker gaat op huisbezoek en het blijkt dat Arthur geen overzicht heeft in zijn eigen financiële administratie en dat er meer schulden zijn. Hij heeft geen hulp gezocht. Tijdens het gesprek blijkt dat de inzet van Humanitas Thuisadministratie passend is in zijn situatie. Arthur wil wel ondersteuning van Humanitas en na een jaar begeleiding kan Arthur weer zelfstandig verder.

Het helpt het welzijn van inwoners te verbeteren en maatschappelijke kosten (voor schuldhulp) te verminderen.

5.4. Zorg en Veiligheid

Lokale aandachtsfunctionaris Mensenhandel

Wijkteammedewerkers worden ingezet bij bekende en nieuwe slachtoffers van Mensenhandel in Enschede. Na verwijzing door het Kenniscentrum Mensenhandel Twente pakt de lokale aandachtsfunctionaris Mensenhandel het contact met deze uitermate kwetsbare slachtoffers op en maakt hen zoveel mogelijk 'hulpverleningsbereid'. Daarna wordt de ondersteuning opgepakt door een wijkteammedewerker. Daarnaast signaleert de aandachtsfunctionaris en adviseert wijkteamcollega's.

In 2024 waren we vooral veel bezig met casuïstiek waarbij het gaat (en regelmatig ook blijft) bij vermoedens van mensenhandel.

In deze situaties zijn we laagdrempelig aanwezig voor de betrokkenen, bieden emotionele ondersteuning en fungeren we als steunpilaar. Daarnaast bieden we ook praktische hulp bij regelzaken en indien nodig zoeken we een veilige woonomgeving.

Deze taken doen we voornamelijk in samenwerking met het Kenniscentrum Mensenhandel en procesmanagement veiligheid van de gemeente, maar ook werken we veelvuldig samen met Veilig Thuis Twente, de politie en diverse zorgaanbieders.

Huiselijk geweld

Team Huiselijk Geweld is een team dat bestaat uit een vijftal ervaren wijkteammedewerkers die zich hebben gespecialiseerd op het gebied van zorg en veiligheidszaken. Samen vormen zij het tiende team binnen de Wijkteams en werken samen met alle stadsdelen binnen de gemeente Enschede.

Het team houdt zich bezig met het helpen van slachtoffers van huiselijk geweld en zorg en

'Van slachtoffers van huiselijk geweld horen wij vaak terug dat het prettig is dat wij de tijd nemen voor hen, een luisterend oor bieden, niet oordelend zijn over de situatie en meedenken in de ondersteuning die zij nodig hebben.'

veiligheids casuïstiek. Het is vaak moeilijk om over situaties van misbruik en geweld te praten. Aangezien huiselijk geweld niet vanzelf stopt, is het belangrijk dat slachtoffers hulp zoeken. Erover praten met bijvoorbeeld een wijkteammedewerker is vaak de eerste stap om een oplossing te vinden.

Team Huiselijk Geweld werkt veel samen met wijkteammedewerkers en extern met partners op het gebied van zorg en veiligheid. Voorbeelden van casussen die binnen het team worden opgepakt zijn (ex-)partnergeweld, ouderen mishandeling, kind-oudermishandeling, eer gerelateerd geweld en stalking. Het team blijft zolang als nodig betrokken en staan slachtoffers bij.

Wet verplichte GGZ

Vanuit de Wet verplichte GGZ (WvGGZ) is gemeente verplicht om mensen met verward gedrag of een psychische stoornis in behandeling te nemen en onderzoek te doen. De GGD Twente verricht onderzoek en wijkteammedewerkers zorgen voor de inzet van (vrijwillige) zorg of het organiseren

Suus ging door haar LVB-problematiek steeds terug naar haar vader. Onze wijkteammedewerkers / coördinatoren mensenhandel konden haar motiveren om aangifte te doen waardoor de vader vast kwam te zitten. Voor Suus werd een veilige plek gezocht waar zij aan haar persoonlijke problematiek kon werken.

daarvan. Bij het meldpunt voor zorgwekkend gedrag kan iedereen een melding doen over iemand waar hij/zij zich zorgen om maakt. Dat kan als iemand door een ernstige psychische aandoening zichzelf of anderen ernstig nadeel dreigt toe te brengen, maar waarbij geen sprake is van acuut gevaar.

In alle stadsdelen is een deskundig wijkteammedewerker WvGGZ en in 2024 werd het team uitgebreid. Bij deze problematiek heeft de inwoner niet altijd zelf een hulpvraag waardoor een outreachende en soms creatieve aanpak nodig is om in contact te komen. Ook vergt het 'in contact komen' soms een langere adem dan bij de reguliere ondersteuning. Wijkteammedewerkers werken hierbij regelmatig samen met ervaringsdeskundigen.

Hermen heeft op veel gebieden hulp nodig: hij is middenverslaafd, er is sprake van adhd, waanideeën en achterdocht. Hermen heeft suïcidale gedachten en doet uitspraken om de openbare orde te verstoren. Wijkteammedewerkers zijn in contact en hebben gesprekken met hem zodat hij weer overzicht en structuur in zijn leven krijgt. Hermen spreekt zijn waardering uit en gaf onlangs aan deze hulp nooit vrijwillig opgezocht te hebben.

5.6. Organisatie

Het vakmanschap van de wijkteammedewerker wordt door SMD op verschillende manieren gefaciliteerd en ondersteund:

- vanuit de (aan)sturingen en ondersteuningsorganisatie
- vanuit de administratieve organisatie
- vanuit de ontwikkelorganisatie

5.6.1. (Aan)sturings- en ondersteuningsorganisatie

Hieronder vallen management en teamcoaches.

Ondersteuningsstructuur vakmanschap

Ter ondersteuning van het vakmanschap van de wijkteamprofessional werd in 2024 de ondersteuningsstructuur herijkt gebaseerd op de veranderde behoefte van medewerkers. Teamcoaches vormen een belangrijk onderdeel van de ondersteuningsstructuur. Zij faciliteren, begeleiden, geven individuele en teamcoaching, zijn soms projectleider en soms projectmedewerker. Vanuit medewerkers kwam ook de vraag om meer gedragsdeskundige kennis in de organisatie. Hiervoor is halverwege 2024 een kwartiermaker GGZ aangesteld die onderzoekt waar de behoefte precies ligt en hoe deze vraag het beste beantwoord kan worden (in 2025).

5.6.2. Administratieve organisatie

Er zijn twee bedrijfsbureaus in onze cocreatie: Bedrijfsbureau Wijkteams Enschede en Bedrijfsbureau SMD. Op veel thema's wordt samengewerkt.

Het Bedrijfsbureau SMD ondersteunt de organisatie met randvoorwaarden op het gebied van HR, Informatievoorziening, Organisatie, Financiën, Communicatie en Huisvesting. Hierna worden enkele highlights toegelicht uit 2024.

HR

Daling verzuim

Het verzuim van SMD daalde in 2024 flink en kwam uit op 7,42%. De verwachting is dat het verzuim van SMD hiermee in lijn ligt met de branche sociaal werk (Bron: AZW).

Werving en arbeidsmarkt(krapte)

Mede dankzij de succesvolle laagdrempelige inloopavonden konden alle vacatures in 2024 ingevuld worden.

*Anja (25 jaar), potentieel medewerker
'Mooi om in gesprek te gaan met de enthousiaste medewerkers tijdens de inloopavond. Hierdoor kreeg ik een heel goed beeld en heb ik meteen gesolliciteerd.'*

Om de mogelijke arbeidsmarktkrapte in de toekomst het hoofd te bieden zijn er samenwerkingen met strategische partners bij Verrijkt Vakmanschap en Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ) Twente.

Verbreding functiehuis

In kader van Toekomstbestendig Wijkteams Enschede (uitbreiding met ambulante functies per 2025) werd het functiehuis in 2024 verbreed.

Informatievoorziening

Impactgerichte monitoring

In 2024 is een start gemaakt om samen met beleids- en subsidieadviseurs van de gemeente een voorstel te maken voor impactgerichte monitoring. Een passend instrument hierbij is een jaarcyclus waarbij een brug geslagen wordt tussen beleid en uitvoering met als doel het juiste te doen voor de inwoner en te leren en verbeteren. Deze impactgerichte monitoring wordt gezamenlijk ontwikkeld en zal bestaan uit mondelinge en schriftelijke monitoringsmomenten gedurende het jaar.

Financiën

Formatie

Iedere maand werd het formatie-overzicht in het strategisch overleg met opdrachtgever vastgesteld. De laagste formatie (loondienst en inhuur) in 2024 was in januari (149,03 fte), de meeste formatie was in april (156,19 fte). De ontwikkeling van formatieplaatsen gedurende het jaar is opgenomen in bijlage B.

Automatisering

SMD maakt gebruik van het ERP-systeem van Afa. Samen met een consultancy partij werd in 2024 verder gewerkt aan digitalisering van HR-processen zoals het signaleren van aflopende contracten, het inrichten van rapportages, regulier onderhoud op workflows en het personeelshandboek en andere kleinere optimalisaties.

Communicatie

'Waardevol dat we samen zo'n dag konden beleven en zo werkten aan de toekomst.'

Congres 2024

Om alle medewerkers goed mee te nemen in onze ontwikkelopgave TWE werd in 2024 het eerste succesvolle congres georganiseerd. Sprekers en workshopleiders vertelden over onderwerpen zoals rechtsbescherming, versterken lokale teams en

toegang, meer zelf doen minder beschikken en kwaliteit en blijvend leren. De combinatie van ‘need to know’, ‘nice to know’ en ‘fun’ was erg succesvol.

Strategisch communicatie-adviseur

De ontwikkelopgave TWE vroeg in 2024 om extra (strategische) communicatie. Hiervoor werd een externe communicatieadviseur ingehuurd die een belangrijke rol heeft in het goed laten landen van de ontwikkelingen in de organisatie.

Huisvesting

Eind 2024 vertrok de mede huurder van het pand Laaressingel 61. Dit biedt de mogelijkheid om het hele gebouw te huren om de krapte op te lossen en medewerkers met niet-teamgebonden activiteiten een plek bij elkaar te geven. Dit wordt in 2025 nader onderzocht.

5.6.3. Ontwikkelorganisatie

Hieronder vallen de adviseurs Kwaliteit, Innovatie en Technologie, maar ook de programmamanager ‘Stevige Lokale Teams en Toegang’.

Programma Stevige Lokale Teams en Toegang

Om de inhoudelijke ontwikkelopgave de juiste zwaarte en aandacht te geven, is het Programma Stevige Lokale Teams en Toegang ingericht. Het programma werd in 2024 onder leiding van de programmamanager verdeeld in vier programmalijnen: 1. Meer zelf doen minder beschikken, 2. triage en analyse, 3. Stevige regie en X. indicatiestelling. Het tiende fictieve Wijkteam wordt per 2025 ingezet als ‘testteam’ voor het programma.

Artificial Intelligence

Om het werk van de wijkteammedewerker efficiënter te maken, worden de ontwikkelingen rondom AI nauwlettend gevolgd. In 2025 willen we een eerste pilot starten voor verslaglegging met behulp van AI. Ook andere AI-toepassingen worden onderzocht omdat deze in de hele organisatie ondersteunend kunnen zijn.

Bijlagen

A. Monitoringsafspraken

In deze bijlage volgen de monitoringsafspraken die zijn overeengekomen met de gemeente ter verantwoording van de diverse subsidies. Eventuele afwijkingen op peildatum 31 december 2024 zijn per subsidie opgenomen. Als er geen afwijking is, is niets opgenomen.

Per 2025 wordt een verantwoordingscyclus ingericht waarbij zowel mondeling als (kort) schriftelijk met beleidsadviseurs wordt gemonitord. Dit leidt in de toekomst waarschijnlijk tot 'slankere' rapportages.

1. Algemeen

Actie / resultaatgebieden

Overleg en afstemming	<ol style="list-style-type: none"> Minimaal één keer per jaar bestuurlijk overleg (vertegenwoordiging College B&W en RvT SMD) Regelmatige overleggen en afstemming op strategisch, tactisch en operationeel niveau 	
Ondersteuning inwoners	Inzet van formatie voor <ol style="list-style-type: none"> ondersteuning aan inwoners en voor het faciliteren en ondersteunen van wijkteams ten behoeve van de doelen zoals genoemd onder 1.1.a. 	
HR	Aantrekkelijk werkgeverschap	
	HR professionalisering 3.0	
	Duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en verzuim	
	Aansluiting op de grotere organisatiethema's	
Financiën	Besteding budget op basis van kostentoerekeningsmodel	Zie bijlage

2. Kwaliteit

Kwaliteitskader Wijkteams Enschede

Actie	Resultaat	
Koppelen KWE aan leren en ontwikkelen	Een completer kwaliteitssysteem ter ondersteuning van de organisatie.	
Leren van ervaringen structureler inzetten	Duidelijke koppeling aan het inhoudelijk vakmanschap.	
KWE-portal verder ontwikkelen en implementeren	Doorontwikkeling van een innovatieve manier van leren. Implementeren gebruik van de kennisbank	
Inzet multi-perspectief vertelpunten/-tafels	Zicht op: <ul style="list-style-type: none"> geleverde / te leveren ondersteuning en samenwerking vanuit meerdere perspectieven sterke punten en verbeterpunten 	

Afwijking

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

Het 'leren van ervaringen' wordt ingezet bij verdiepend onderzoek naar kwalitatieve factoren. Het structureel ophalen van ervaringen wordt gedaan door een procesondersteuner. Deze is langdurig uitgevallen waardoor het structureel ophalen van ervaringen achterblijft op de planning. Naar een oplossing wordt gezocht.

Inzet Adviseurs Kwaliteit, innovatie en technologie

Actie / resultaatgebieden

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

Leren en ontwikkelen

Actie / resultaatgebieden

Teams, teamcoaches, teammanagers en Adviseurs KIT	Presentiebenadering is geïmplementeerd en er is aandacht voor verschillende onderdelen van de generieke competenties van wijkteammedewerkers.	
Teams, teamcoaches en Adviseurs KIT	Kennisniveau per team wordt jaarlijks gescoord en er wordt een teamjaarplan opgesteld.	
Teams, teamcoaches en adviseurs KIT	Scholingsaanbod wordt door middel van de teamjaarplannen, jaarplan van de organisatie en behoefte van inwoners in overleg met adviseurs KIT en teamcoaches samengesteld.	
Leerkringen, teammanagers, adviseurs KIT, beleid	De leerkringen maken een verdere ontwikkeling door als kenniscgroep op specialistische onderwerpen.	

3. Uitvoering Wet verplichte GGZ

Actie	Resultaat	
WvGGZ	Informatie-uitwisseling m.b.t. cases door Frontoffice met GGD evt. in afstemming met betrokken wijkteammedewerker.	

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

	Inzet van Wijkteammedewerkers voor (regelen of oppakken) vrijwillige zorg indien er geen noodzaak is tot verplichte zorg (als een soort 'brandweerfunctie' ^[1]).	
	Deelname aan afstemmingsoverleg.	
	Ontwikkelen methodische handvatten.	
	Nadere afstemming projectleider-gemeente gewenste inhoudelijk informatie met betrekking tot deze werkzaamheden en Meldpunt Verward Gedrag.	

4. Uitvoering Woonplaatsbeginsel Jeugdwet

Actie / resultaatgebieden

Extra cases waarbij betrokkenheid of ondersteuning vanuit de wijkteams noodzakelijk is, worden opgepakt.	
--	--

5. Buurtbemiddeling

Actie	Resultaat	
Intensiveren implementatie buurtbemiddeling gemeente Enschede	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naamsbekendheid. 2. Bewoners maken gebruik van Buurtbemiddeling. 3. Verwijzers verwijzen naar Buurtbemiddeling. 	
Behouden huidige bemiddelaars.	Stabiel ervaren team.	
Werving nieuwe bemiddelaars.	10 nieuwe bemiddelaars	
Blijvend voorlichten wijkwerkers, nieuwe en potentiële verwijzers door veel naar buiten te treden.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verwijzers weten van ons bestaan en verwijzen door. 2. Nieuwe verwijzers horen van ons en verwijzen door. 3. Verwijzersbijeenkomst organiseren. 	
Effectiever en efficiënter gebruik maken van de kennis en kunde van regiocoördinatoren, met nadruk op Twentse bemiddelaarsorganisaties.	Sterkere Twentse Buurtbemiddeling organisaties.	
Deelname landelijke, regionale en lokale overleggen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buurtbemiddeling vertaalt landelijke ontwikkelingen regionaal en lokaal. 2. Intervisie bemiddelaars; in een veilige omgeving casuïstiek bespreken. 3. Leden van de werkgroep zorgen ervoor dat BB bekend blijft. 4. Stuurgroep wordt bijgepraat. 	
Aantal meldingen eind 2026 Op basis van inwoneraantal en landelijke ontwikkelingen worden 200 meldingen verwacht eind 2026	Bewoners en verwijzers kennen Buurtbemiddeling en schakelen ons makkelijk in.	

^[1] 'brandweerfunctie': aanwezig zijn op het moment dat dit nodig is.

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

Inzet op kwetsbare doelgroep (verward gedrag, LVB, niet begrepen gedrag etc.)	Passende persoonlijke aanpak zodat ook de kwetsbare doelgroep gebruik kan maken van buurtbemiddeling.	
Vergroten kwaliteit opleidingen buurtbemiddeling	Trainingen kwalitatief naar een hoger niveau brengen.	
PR en voorlichting aan bestaande en potentiële verwijzers met als doel vergroten naamsbekendheid en op het netvlies blijven van bestaande verwijzers	Bestaande en nieuwe verwijzers weten buurtbemiddeling te vinden voor informatie, advies en verwijzing.	
Transparante informatievoorziening Zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Iedereen ontvangt dezelfde informatie.	Verhoogt kwaliteit van buurtbemiddeling doordat er transparant en goed wordt samengewerkt.	
Succespercentage meldingen	Relatieherstel en woongenot.	
Onderzoeken van extra diensten	Beoordelen of er behoefte is aan studentenbemiddeling en/of ouderenbemiddeling.	

Afwijkingen

Succespercentage meldingen

Naar verwachting zal het succespercentage rond de 60% liggen. Lager dan de verwachte 65%. De reden hiervoor is dat we een tendens zie van verharding. Mensen willen niet meer in gesprek met elkaar. Zij gaan voor hun gelijk en zijn minder tolerant. Ook de complexiteit van de meldingen is groter. Dit loopt gelijk met de landelijke tendens. Er is vaker sprake van multiproblematiek.

Onderzoeken van extra diensten

Het is gelukt om de extra dienst studentenbemiddeling op te starten. Vanaf het voorjaar 2025 heeft Enschede er officieel een dienst bij. De studenten zijn geworven, de stadsdelen zijn geïnformeerd wie "hun" student is voor vragen, advies en bemiddeling.

Met de dienst ouderenbemiddeling wachten we bewust nog omdat we eerst de dienst studentenbemiddeling goed willen implementeren.

6. WoonStAP-regulier

Actie / resultaatgebieden

Inbedden van werkzaamheden in Wijkteams	
Inzicht in de opbrengst voor betrokken inwoners	
Inzicht in rendement van de ondersteuning voor de gemeente (kassabonnensysteem)	

Afwijkingen

Inbedden van werkzaamheden in de wijkteams

Inbedding is afgerond. Er moet aandacht blijven voor het borgen van deze werkzaamheden die andere competenties vragen dan de reguliere wijkteammedewerker competenties. Dit is vastgelegd in het format 'methodisch werken' binnen de SMD. Hetzelfde geldt voor de rollen 'procesondersteuner WoonStAP', coördinator en intakers.

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

Inzicht in rendement van de ondersteuning voor de gemeente (kassabonnensysteem)

In voorgaande jaren is aangetoond dat het rendement van WoonStAP hoog is. In overleg met gemeente is besloten dat we geen kassabonnen meer hoeven aan te leveren. Deze administratieve verlichting komt ten goede aan de inzet voor inwoners.

7. Vroegsignalering

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

Afwijkingen

Het team Schuldenvrij (voorheen Vroegsignalering) is sinds juli 2024 ondergebracht bij afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Enschede en wordt bemenst door medewerkers die in dienst zijn bij deze afdeling. De personele inzet van wijkteammedewerkers in Team Schuldenvrij is hiermee gestopt net als de subsidie.

8. Lokale aandachtsfunctionaris Mensenhandel

Actie	
Samen met het VHT een sluitend werkproces ontwikkelen voor de casuoverdracht naar lokaal	
Aanspreekpunt zijn voor de procesmanagers van VHT	
Verwijzingen vanuit VHT aannemen en slachtoffers mensenhandel hulpverleningsbereid maken, waarna wordt doorgezet naar reguliere hulpverlening	
Deskundigheidsbevordering voor wijkcoaches organiseren (inventariseren waaraan behoefte is en trainingen organiseren)	
Organiseren dat er binnen de wijkteams voldoende aandacht is voor mensenhandel en onderzoeken hoe slachtoffers van mensenhandel kunnen landen in de reguliere wijkteams.	

Afwijkingen

Begin 2024 kwamen er weinig tot geen meldingen binnen vanuit het Kenniscentrum Mensenhandel. Hierover is overleg geweest met het Kenniscentrum waarbij gemeente (beleid en procesmanagement veiligheid) betrokken waren. Er zijn afspraken gemaakt wie welke taak heeft.

Daarnaast is met gemeente bekeken wat tot de gemeentelijke centrumtaken behoort en wat de lokale opdracht is. Deze zaken liepen door elkaar. Hierdoor is er minder aandacht geweest voor het organiseren dat er wijkteambreed voldoende aandacht is voor mensenhandel en hoe slachtoffers kunnen landen in de

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

reguliere wijkteams is. Belangrijk om te vermelden is dat er een goede samenwerking is tussen de coördinatoren mensenhandel binnen de wijkteams en de reguliere teams. Op casuïstiekniveau wordt samen opgetrokken en deskundigheid wordt gedeeld.

9. Intensivering schoolwijkcoaches IKC

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

10. Preventie met Gezag Jeugdwerk Online

Actie / resultaatgebieden		
Samenstellen, coördineren, uitvoeren van het Cyberteam	Een actief cyberteam dat jongeren 'ontmoet' in de online wereld om zo signalen op te pikken en in contact te komen.	
Voorlichting onderwijs (IKC's), cybercrime, gericht op preventie	Kennis vergroten bij leerkrachten, ouder, verzorgers, professionals en de doelgroep (11-27 jaar, nadruk op 11-14 jaar)	
Workshops onderwijs (IKC's), gericht op weerbaarheid	Weerbaarheid vergroten bij leerkrachten, ouder, verzorgers, professionals en de doelgroep (11-27 jaar, nadruk op 11-14 jaar)	
Nazorg jeugd	Jeugd krijgt nazorg indien nodig en wordt in voorkomende gevallen verwezen naar de juiste plek (in- en extern)	

Afwijkingen

Aanvullend op de afspraken zijn we bij 6 scholen in de middenbouw gevraagd om extra ondersteuning vanwege online pesterijen.

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

11. Presentiebenadering; verdiepende deskundigheidsbevordering

Actie / resultaatgebieden

Verdiepende deskundigheidsbevordering

12. Welzijn op recept

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

Afwijkingen

Er zijn meer huisartsenpraktijken gestart dan verwacht in 2024, namelijk 20 (waarvan 2 zeer recentelijk). Niet aan elke separate praktijk is een wijkteammedewerker gekoppeld. We hebben er voor gekozen om in groepspraktijken per week 1 wijkteammedewerker te plaatsen. In totaal zijn er 12 wijkteammedewerkers gekoppeld.

De praktijken zijn niet allemaal even ver in de ontwikkeling van de samenwerking als gevolg van verschillende startmomenten in het jaar. Hierdoor is de invulling van het maatwerkplan nog niet compleet voor iedere praktijk. Ook was er uitval van een wijkteammedewerker binnen 2 praktijken.

13. Dak- en thuislozenpreventie (WoonStAP-projecten)

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

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

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

Afwijkingen

1. Opschalen wonen en zorg 18-

Dit is een tussenvoorziening die nog niet is opgestart doordat er nog geen samenwerking is tussen SJHT, gemeente Enschede en Humanitas. Het gaat om de uitstroom van jongeren die bij Kamer-Raad in beeld zijn. Doel is dat zij uitstromen naar zelfstandig wonen met woonbegeleiding. WoonStAP zal hierin een uitvoerende hebben qua toeleiding en monitoring. Tevens vormt WoonStAP de schakel tussen samenwerkende partijen én tussen overige WoonStAP projecten. RESULTAAT: WoonStAP is klaar voor toeleiding maar staat in de wachtstand.

10. Woonmaatje

Zoals aangegeven in de Marap mei 2024 is Woonmaatje geen deelproject meer van WoonStAP.

14. Coördinatie Meubeldepot

Actie / resultaatgebieden

<p>Cliënten Doorstroomwoningen en (deelprojecten) WoonStAP helpen met basisinrichting met behulp van vrijwilligers:</p>	
--	--

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

- SMD/Wijkteams:
- Inventariseert met client
 - Brengt en plaatst (waar nodig) meubilair

15. Coördinatie Doorstroomwoningen

Actie	Resultaat
Afstemming tussen projecten vallend onder de paraplu 'dak- en thuisloosheid' en afdeling Strategie en Beleid, Sociaal Domein Enschede	Periodiek overleg tussen projecten 'dak- en thuisloosheid' teneinde de aanpak om dak- en thuisloosheid tegen te gaan met elkaar af te stemmen.
Onderzoek bij welke partij / organisatie de Doorstroomwoningen het beste ondergebracht kunnen worden.	De coördinatie op doorstroomwoningen onderbrengen bij een partij / organisatie die deze activiteiten structureel (en vanuit hun 'corebusiness') kunnen uitvoeren.
Bijhouden in monitor / kassabonnensysteem welke activiteiten per casus zijn uitgevoerd	Overzicht met activiteiten per casus met waardes 'oude' en 'nieuwe' situatie .

Afwijkingen

Onderbrengen Doorstroomwoningen

In 2024 werd, met een jurist, onderzocht waar de doorstroomwoningen het beste ondergebracht kunnen worden. De conclusie was: vanwege juridische componenten is er geen passende partij op dit moment om de woningen onder te brengen. De Doorstroomwoningen blijven daarom de komende twee jaren bij SMD. Gemeente onderzoekt mogelijkheden voor subsidiering in 2025 en 2026.


16. Relaties en opvoeding

Actie	Resultaat
Analyse en signaleren van 'witte vlekken' in het brede (preventieve) lokale aanbod	- Adviesdocument m.b.t. 'witte vlekken' is aangeleverd.
Uitvoering en experimenteren met vormen van hulpverlening (systeemgericht, individueel en/of groepsgericht)	- Fysieke aanwezigheid van de projectleider in het familiehuis. - Projectleider experimenteert met verschillende vormen van hulpverlening gericht op preventieve gesprekken met ouders over relaties en opvoeding.
Informereren naar scholingsaanbod	Op basis van de resultaten van het huidige aanbod zijn aanbevelingen gedaan voor de ontwikkeling van een verbeterd/aanvullend scholingsprogramma op het gebied van relaties en opvoeden voor wijkteammedewerkers. Zodat dit bijdraagt aan het versterken van de kennis en vaardigheden.


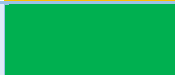



wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

Informereren naar (online) EFT-relatietherapie	Het resultaat van de toegankelijkheid en kwaliteit van (online) EFT-relatietherapie is in beeld alsook de bijdrage aan het welzijn en de relatieverbetering van ouders in de betreffende gemeenten.	
---	---	---

17. Wijkteamvakmanschap in de Wijkwijzer

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

Afwijkingen

Een eenduidige werkwijze voor de invulling van de rol en vakmanschap van Wijkteammedewerkers in Wijkteams, inclusief concrete afspraken en uitgangspunten

De invulling van de rol en vakmanschap van de wijkteammedewerkers is niet binnen alle wijkwijzers gelijk. Wijkteammanagers hebben hierin een belangrijke rol. Zij dragen uit hoe wijkteammedewerker binnen de Wijkwijzer functioneert en benadrukken expertise en vakmanschap dat wordt ingebracht. Door inzet van wijkteammedewerkers wordt de kwaliteit van de Wijkwijzer naar een hoger niveau getild. Daarnaast versterken we, door actief onderdeel te zijn van de Wijkwijzer, de presentiebenadering: we zijn zichtbaar en toegankelijk in de wijk.

Door dit explicieter uit te dragen wordt het voor de wijkteammedewerkers duidelijker wat hun rol is binnen de wijkwijzer. Het collectiviseren, of anders gezegd, gezamenlijk een ondersteuningsvraag oppakken moet verder vorm krijgen. Dit zal in gezamenlijkheid moeten gaan met Inluzio om te komen tot een gezamenlijke werkwijze waarin de mogelijkheden van welzijn en wijkteams zoveel mogelijk worden benut en ieders rol duidelijk is.

Invulling geven aan deskundigheidsbevordering voor vakmanschap in de Wijkwijzer

In 2024 is gekeken op welke basispunten in de wijkwijzer kennis mist en waar deskundigheidsbevordering nodig is. Dit heeft geleid tot:

- Verdiepende deskundigheidsbevordering op de presentiebenadering. Deze is ontwikkeld met Saxion en wordt begin 2025 aangeboden aan de wijkteammedewerkers in de wijkwijzers.
- Deskundigheidsbevordering in wijkwijzerteamverband, zoals stresssensitief werken en agressietraining. Dit wordt verder uitgewerkt in 2025.

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

Inzicht in bijdrage aan samenwerkingsafspraken in Wijkwijzer en complementaire rollen in de Wijkwijzer

De eerste stappen zijn gezet. Wijkteammedewerkers, medewerkers Inluzio en vrijwilligers weten elkaar goed te vinden. Wel blijft men zoeken hoe ieders rol eruit ziet. Ook worden de rollen bij de verschillende wijkwijzers niet eenduidig ingevuld. Dit maakt dat het goed is om deze rollen vast te leggen in het Kennisportaal. Hetzelfde geldt voor samenwerkingsafspraken. Deze moeten voor iedereen duidelijk zijn. Het is daarbij belangrijk dat deze afspraken door iedereen gedragen worden. In 2025 wordt dit verder geformaliseerd.

Een eerste inzicht in het onderzoek naar mogelijkheden om meer preventief en meer collectief te werken in de wijk, aansluitend op behoefte van inwoners en beschikbare monitoring vanuit de Wijkwijzers.

Bij alle medewerkers moet gewerkt worden aan het bundelen van elkaars expertise om in gezamenlijkheid een vraag op te pakken. Het is hiervoor belangrijk om in beeld te krijgen waar iemands expertise ligt binnen een wijkwijzerteam en welke rol iemand invult (vrijwilliger, welzijnswerker, wijkteammedewerker). Alleen op deze manier kan een wijkwijzerteam optimaal functioneren en aansluiten op de behoefte van inwoners.

18. Ontwikkelagenda Toekomstbestendig Wijkteams Enschede

Actie	Resultaat	
Aanpassen loongebouw	Er zijn passende functies toegevoegd waarbij ook medewerkers met mbo-niveau aangesteld kunnen worden	
Digitalisering dienstverlening		
Inrichten van een flexpool		
Bijscholing		
Communicatie	Medewerkers worden meegenomen in de ontwikkelingen	
Innovatie	Uitvoering van werkzaamheden efficiënter maken middels innovatie	

wijkt af van planning / begroting, niet meer in te halen

blijft wat achter op planning / begroting, maar wel in te halen na actie(s)

verloopt conform planning / begroting

B. Formatieontwikkeling

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

Formatieontwikkeling

Iedere maand werd het formatie-overzicht in het strategisch overleg met opdrachtgever vastgesteld. In 2024 was de ontwikkeling van formatieplaatsen (loondienst en inhuur) als volgt:

Maand	Wijkteams	Derden	Totaal
December 2023	146,11	2,30	148,41
Begroting 2024	146,37	1,91	150,73
Januari 2024	148,82	1,91	149,03
Februari 2024	147,12	1,91	151,83
Maart 2024	149,92	1,91	152,78
April 2024	150,87	1,91	156,19
Mei 2024	154,28	1,91	156,08
Juni 2024	151,12	1,91	153,03
Juli 2024	150,67	1,91	152,58
Augustus 2024	148,78	1,91	150,69
September 2024	151,95	1,91	153,86
Oktober 2024	151,56	1,91	153,47
November 2024	151,67	1,91	153,58
December 2024	151,01	1,91	152,92

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

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

Maand	Wijkteam-medewerker ⁸	Team-coach ⁹	Wijkteam-manager	Ondersteuning en overige ¹⁰	Wijkteams Totaal
December 2023	119,61	7,97	4,78	16,05	148,41
Begroting 2024	120,08	7,97	4,78	17,90	150,73
Januari 2024	118,25	7,92	4,78	18,08	149,03
Februari 2024	121,72	7,92	4,78	17,41	151,83
Maart 2024	122,78	7,92	4,78	17,30	152,78
April 2024	125,42	7,92	4,78	18,07	156,19
Mei 2024	125,31	7,25	4,78	18,74	156,08
Juni 2024	123,03	7,25	4,78	17,97	153,03
Juli 2024	123,03	7,25	4,78	17,52	152,58
Augustus 2024	121,47	7,25	4,78	17,19	150,69
September 2024	123,86	6,47	4,78	18,75	153,86
Oktober 2024	124,22	5,69	4,78	18,78	153,47
November 2024	124,22	5,81	4,78	18,77	153,58
December 2024	123,33	5,81	4,78	19,00	152,92

⁸ Wijkcoach (A/B/C/D) heet per 1 oktober 2021 wijkteammedewerker

⁹ Teamcoach is een nieuwe functie per 1 oktober 2021

¹⁰ 'Ondersteuning en overige' betreft formatie voor procesondersteuners, programmamanager, adviseurs KIT, medewerkers KWE, bedrijfsbureau, coördinatie trainingen en directie